COMUNE DI VALLO TORINESE

CITTA' METROPOLITANA DI TORINO

Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. ___ del

Sommario

1) Premessa
2) Definizioni
3) Carta della qualità dei servizi
    Principali riferimenti normativi
    Cos'è e che finalità ha la Carta
    Accessibilità delle informazioni
    La divulgazione della Carta della Qualità dei Servizi avviene tramite pubblicazione online sul sito istituzionale del Comune
    Periodo di validità
    Contatti
4) Principi Fondamentali
    Eguaglianza e Imparzialità
    Continuità
    Partecipazione
    Efficienza ed efficacia
    Cortesia
    Informazione, chiarezza, trasparenza e semplificazione
    Sicurezza, tutela dell'ambiente e della salute, qualità
    Privacy
5) Gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni
6) Servizio di Gestione della Raccolta e Trasporto Rifiuti
    Cosa comprende il servizio
    Attivazione, variazione e cessazione del servizio
7) Servizio di Gestione dello Spazzamento e Lavaggio strade
    Cosa comprende il servizio
8) Servizio di Gestione della TARI
9) Standard di qualità del servizio
    Indicazione dello schema regolatorio scelto dall'Ente territorialmente competente
    Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio applicato

Allegato 1 -Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio di riferimento
Allegato 2 -Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

1) Premessa

La presente Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (in breve Carta) è aggiornata in ottemperanza alla delibera ARERA 15/2022/R/rif recante, all'Allegato A, il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).
La Carta contiene, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità. Le modalità con cui sono svolti i servizi sono stabilite nel Contratto di servizio sottoscritto dal Comune con C.I.S.A. e nel Regolamento Comunale di Gestione dei Rifiuti.
Di seguito si presenta una descrizione generale delle modalità di effettuazione dei servizi di igiene urbana che interessano il territorio comunale.
La divulgazione della Carta della Qualità dei Servizi avviene tramite pubblicazione online sui seguenti siti web: https://www.vallotorinese.to.it
Per effetto della deliberazione del CDA di CISA n. 24 del 13.10.2022, il Consorzio ha posizionato la gestione nello Schema 1, tenuto conto del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio.
Gli obblighi e standard generali di qualità contrattuale e tecnica applicabili allo schema regolatorio di riferimento sono riportati, rispettivamente, negli Allegati 1 e 2 alla presente Carta.

2) Definizioni

Ai fini dell'applicazione delle disposizioni contenute nel presente documento, si applicano le seguenti definizioni:
- attivazione è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti comprende le operazioni di:
i) accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione);
ii) gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center;
iii) gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
iv) promozione di campagne ambientali;
v) prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- attività di raccolta e trasporto comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- attività di spazzamento e lavaggio delle strade comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- Autorità è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA);
- Carta della qualità: è 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;
- Centro di raccolta è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- cessazione del servizio è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- contenitore sovra-riempito è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;

- D.M. 20 aprile 2017 è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- D.P.R. 158/1999 è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- decreto del Presidente della Repubblica 445/00 è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";
- decreto legislativo 116/2020 è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio";
- decreto legislativo 152/2006 è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale" e s.m.i.;
- decreto-legge 41/2021 è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19";
- disservizio è 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;
- documento di riscossione è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- Ente di governo dell'Ambito è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- Ente territorialmente competente è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente;
- gestione è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- 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. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;
- giorno lavorativo è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- interruzione del servizio è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- legge 147/13 è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)";
- livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- operatore di centralino: è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- prestazione è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- Programma delle attività di raccolta e trasporto: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- Programma delle attività di spazzamento e lavaggio: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- reclamo scritto: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai

rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- richiesta di attivazione del servizio: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- richiesta di variazione e di cessazione del servizio: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati: è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- rifiuti urbani: sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- TQRIF è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;
- segnalazione per disservizio: comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto;
- servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- servizio integrato di gestione comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto, l'attività di trattamento e smaltimento, l'attività di trattamento e recupero, l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- servizio telefonico: è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- sportello fisico: è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- sportello online: è la piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- TARI è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- tariffa corrispettiva è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;
- tariffazione puntuale è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;
- tempo di recupero è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
- TITR: è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;

- utente è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- utenza è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- variazione del servizio è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

3) Carta della qualità dei servizi

Principali riferimenti normativi
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", che 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, che 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;
- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- 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;
- D.L. 30/07/1999 n° 286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare 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;
- Decreto Legislativo 3/04/2006 n. 152, "Norme in materia ambientale";
- Decreto Legislativo 14/03/2012 n. 33, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla Legge n. 190/2012 c.d. "Legge Anticorruzione", che all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati;
- Deliberazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA): Del 31/10/2019, n. 444/2019/R/Rif, "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani", Del 18/01/2022, n. 15/2022/R/Rif, "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani";
- TQRIF: Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- TITR: è il testo integrato in tema di trasparenza del servizio di gestione dei rifiuti.

Cos'è e che finalità ha la Carta
La presente Carta dei Servizi è preddisposta dal Comune ed è rivolta agli utenti e contribuenti del servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti TARIP.
È il documento con cui il Comune sancisce il proprio impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni eroogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio.
Ha la finalità di avvicinare il cittadino/contribuente all'individuazione delle attività di gestione della TARIP e, in modo particolare, per conoscere gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi.

La Carta fissa principi per l'erogazione del servizio, stabilisce standards geneerali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e standards specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino.
La Carta intende guidare il contribuente, informandolo sui servizi messi a disposizione e fornendo gli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che l'amministrazione si assume nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standards per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

Accessibilità delle informazioni
La divulgazione della Carta della Qualità dei Servizi avviene tramite pubblicazione online sul sito istituzionale del Comune.

Periodo di validità
La Carta della Qualità del Servizio ha validità a decorrere dal 01/01/2023.
Può essere soggetta a revisione ed aggiornamento qualora si verifichino modifiche normative e/o organizzative che si riflettano sul suo contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standards di qualità.

Contatti
L'ufficio responsabile dei servizi illustrati in questa "Carta" è l'Ufficio Tributi comunale:
Via Fiano 19 – 10070 VALLO TORINESE (TO)
Tel.: 011.9249202
Fax : 011.9249088
tecnico.vallotorinese@ruparpiemonte.it
Eventuali ulteriori modifiche agli attuali recapiti verranno rese note nei modi previsti dalla legge.

L'apertura al pubblico è, al momento, così prevista:
Martedì dalle ore 17:30 alle ore 19:00,
Lunedì, Martedì, Giovedì e Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:00.
Eventuali modifiche degli orari di apertura al pubblico verranno rese note nei modi previsti dalla legge. nei modi previsti dalla legge.

4) Principi Fondamentali

Il Comune, nell'erogazione del servizio, si impegna a rispettare i seguenti principi:
-Eguaglianza e imparzialità nell'erogazione del servizio;
-Continuità del servizio;
-Partecipazione dei cittadini;
-Efficienza ed efficacia;
-Cortesia;
-Informazioni esaustive, nel rispetto del principio di chiarezza, trasparenza e semplificazione;
-Rispetto dell'ambiente;
-Privacy

Eguaglianza e Imparzialità
Il Comune assicura l'erogazione del servizio nel rispetto del principio di eguaglianza degli utenti, senza alcuna distinzione quindi per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.
Vengono altresì garantiti i medesimi risultati, a parità di servizio prestato, a tutti i cittadini-utenti, ovunque residenti o domiciliati, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali.

Continuità
L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni.
In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il Comune si impegna ad adottare tutte le misure ed i provvedimenti necessari ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e comunque provvede a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e durata di tali disservizi.

Partecipazione
Il Comune s'impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo.
Il diritto di accesso agli atti amministrativi è consentito (nel rispetto della Legge 241/1990, del D.P.R. 352/1992, del D.lgs. 33/2013 e del D.lgs. 195/2005) a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti.
Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

Efficienza ed efficacia
Il Comune pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo, compatibilmente con le risorse disponibili.

Cortesia
Il Comune assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione.
Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità, all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione, chiarezza, trasparenza e semplificazione
Il Comune considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi.
All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Sicurezza, tutela dell'ambiente e della salute
Il Comune, nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Privacy
Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento Europeo 679/2016 -GDPR.

5) Gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni

Ogni utente può presentare reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta.

Il reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta allo sportello fisico c/o il Comune o presso il Consorzio, per posta, per posta elettronica.
L'eventuale presentazione informale (verbale, diretta, telefonica o anonima) sarà considerata una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta.
In caso di presentazione scritta, invece, il Funzionario Responsabile valuta il reclamo e risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro 30 giorni dalla presentazione dello stesso.

Punti di contatto con l'utente
L'utenza può rivolgersi al numero 011.9249202 del Comune, per richiedere assistenza, o, a breve, ad un numero verde totalmente gratuito. Eventuali modifiche ai recapiti telefonici verranno rese note secondo le previsioni di legge.
L'utente può inoltre recarsi, nei giorni e negli orari sopra indicati o riportati sul sito internet istituzionale, c/o il Comune e rivolgersi all'Ufficio Tributi per quanto attiene alla gestione della Raccolta e Trasporto Rifiuti, Spazzamento e Lavaggio strade e Rapporti con gli utenti relativamente a questi servizi gestiti direttamente.
Oltre ai reclami gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.

6) Servizio di Gestione della Raccolta e Trasporto Rifiuti

Cosa comprende il servizio
Il servizio di gestione della Raccolta e Trasporto Rifiuti comprende:
- **Rifiuti indifferenziati:** la raccolta, effettuata porta a porta con il sistema dei sacchi, secondo il calendario distribuito annualmente (in genere ogni lunedì), ed il trasporto, effettuato con autocompattatore proprio, presso le piattaforme indicate dal CISA;
- **Raccolta differenziata di carta/cartone:** la raccolta, effettuata porta a porta, secondo il calendario distribuito annualmente (in genere il primo mercoledì del mese), ed il trasporto, effettuato con autocompattatore proprio, presso le piattaforme indicate dal CISA;
- **Raccolta differenziata di plastica, lattine e barattoli in genere:** la raccolta, effettuata porta a porta con il sistema dei sacchi, secondo il calendario distribuito annualmente (in genere il secondo ed il quarto mercoledì del mese), ed il trasporto, effettuato con autocompattatore proprio, presso le piattaforme indicate dal CISA;
- **Raccolta differenziata del vetro:** la raccolta, effettuata presso punti indicati del territorio mediante l'utilizzo di campane di proprietà (che, al momento, sono posizionate in via Roma 1 c/o Centro Servizi Comunali e in via Fiano 19 c/o Municipio), ed il trasporto, effettuato con contratto con terzi, presso le piattaforme indicate dal CISA;
- **Raccolta differenziata di indumenti usati:** la raccolta, presso punti indicati del territorio comunale, ed il trasporto, effettuato con cooperativa, presso le piattaforme indicate dal CISA. Attualmente vi è un unico contenitore posizionato presso il Municipio;
- **Raccolta differenziata di ferro e rottami ferrosi:** la raccolta temporanea effettuata presso la vecchia discarica di via Fiano snc, con trasporto per conto dell'impresa acquirente del materiale. Le chiavi della discarica sono a disposizione presso gli Uffici comunali;
- **Raccolta differenziata di pile esauste:** la raccolta, effettuata presso il Municipio, ed il trasporto, effettuato con automezzo proprio, presso una delle Ecostazioni esistenti nel territorio del Consorzio;
- **Raccolta differenziata di medicinali scaduti:** la raccolta presso la Farmacia di via Monasterolo 4 ed il trasporto con automezzo proprio presso una delle Ecostazioni esistenti nel territorio del Consorzio;
- **Raccolta differenziata di olio vegetale e delle scarpe:** la raccolta avviene presso l'edificio della Scuola Primaria "Airaudi Eugenio", grazie ad un progetto di CISA, che provvede anche il trasporto.
- **Raccolta differenziata dell'umido:** quasi ogni famiglia utilizza il sistema del compostaggio domestico, mediante compostiere, concimaie, deposito temporanea in qualche anfratto dell'orto di casa;

- **Raccolta differenziata di Oli esausti, ingombranti, elettrodomestici e frazione verde**: questi materiali vengono conferiti dai cittadini-utenti presso una delle Ecostazioni esistenti nel territorio del Consorzio.

I sacchi da utilizzarsi per la raccolta dei rifiuti indifferenziati e quelli diversi per la plastica/lattine sono distribuiti presso gli Uffici comunali.

Attivazione, variazione e cessazione del servizio
Gli utenti, per le richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, devono compilare l'apposito modulo, disponibile sul sito istituzionale del Comune o presso gli Uffici comunali.
Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta l'effettiva variazione.

7) Servizio di Gestione dello Spazzamento e Lavaggio strade

Cosa comprende il servizio
Il servizio comprende la gestione dello spazzamento e del lavaggio delle strade comunali, che viene effettuato, con la periodicità prevista dalla legge e in caso di necessità contingente, dall'Ufficio Tecnico comunale mediante operatori da esso incaricati.

8) Servizio di Gestione della TARI

La gestione di questo servizio è stata delegata all'Unione Montana di Comuni delle Valli di Lanzo, Ceronda e Casternone, che lo svolge mediante il ricorso alla società SIA srl, partecipata da questo Comune come da tutti gli altri Comuni del territorio del Consorzio di area vasta CISA.
Occorrerà far riferimento alla Carta dei Servizi del Consorzio, secondo quanto stabilito nell'Allegato A (TQRIF) alla deliberazione ARERA del 18.01.2022, n. 15/2022/R/Rif, e al Regolamento comunale per l'applicazione della TARI.

Le tariffe sono definite anno dopo anno da una deliberazione del Consiglio Comunale e dipendono dalla tipologia di utenza e dalla categoria.
La determinazione della tariffa dipende da alcuni fattori:

- Utenze domestiche:
  - metratura dell'abitazione;
  - numero componenti del nucleo familiare;

- Utenze non domestiche
  - metratura dell'attività;

categoria assegnata in funzione della attività;
  - quantitativo di rifiuto indifferenziato;
  - la scelta dell'utenza di avvalersi della facoltà di conferire i propri rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico.

La riscossione della TARI è gestita dalla società S.I.A. srl; il documento di riscossione TARI è inviato all'utente una volta all'anno con due scadenze, con possibilità di pagamento in due rate o in una unica soluzione.

Il termine di scadenza per il pagamento TARI è fissato in almeno 20 giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione, con riferimento alla scadenza di pagamento della prima rata o dell'unica soluzione.
Le modalità di pagamento disponibili sono indicate all'interno nel modulo di riscossione; allegato allo stesso l'utente troverà i moduli F24 per il pagamento di ciascuna rata.

Laddove nell'avviso di pagamento TARI fossero riscontrati dei dati non corrispondenti alla situazione del contribuente è possibile attivare la procedura di riesame con la presentazione di una richiesta da presentare presso l'ufficio Tributi del Comune o in alternativa al Consorzio.
L'ufficio comunale competente esaminerà le osservazioni del contribuente e, qualora riconoscesse un errore nella quantificazione del tributo, provvederà alla restituzione degli importi eventualmente pagati ma non dovuti con liquidazione del rimborso al contribuente nei termini previsti dalla legge (180 giorni).

9) Standard di qualità del servizio

Indicazione dello schema regolatorio scelto dall'Ente territorialmente competente
L'Ente Territorialmente Competente ai sensi dell'art. 3.1 dell'Allegato A alla Deliberazione n. 15/2022/R/rif, con delibera del CDA n. 24 del 13.10.2022 ha indicato il posizionamento nel quadrante "SCHEMA I".

Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio applicato
Nel perseguimento dei principi fondamentali di erogazione del servizio, il Comune si impegna a rispettare gli obiettivi da raggiungere e gli standards minimi di qualità del servizio, riportati nella seguente tabella e ai sensi dell'art. 3.1 dell'Allegato A alla Deliberazione n. 15/2022/R/rif rispondenti al quadrante deliberato dall'Ente Territorialmente competente (SCHEMA I).

Allegato 1 - Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio di riferimento

Obbligo	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio	SI	SI	SI	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI	SI	SI	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	SI	SI	SI	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	n.a.	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di un programma delle attività di raccolta e trasporto	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità*	n.a.	n.a.	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Predisposizione di un programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	SI	SI	SI	SI

*(per le gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri un'adeguata copertura del territorio servito)

Allegato 2 - **Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani**

Standard generali	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	<=240 secondi
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra -riempiti	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	70%	80%	90%