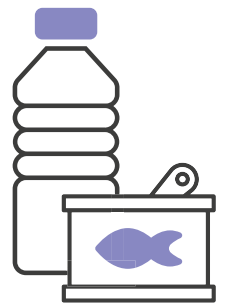


GESTIONE
INTEGRATA
DEI RIFIUTI
URBANI

CARTA DEI SERVIZI

EDIZIONE 2021



Cari cittadini, questa Carta dei Servizi è dedicata a Voi.

È uno strumento volto alla tutela dei diritti degli utenti perché possano conoscere con semplicità e chiarezza quali sono i servizi erogati dal Consorzio Covar 14 e con quali modalità vengono svolti, quali sono gli standard qualitativi garantiti, e, soprattutto, quali sono i diritti a disposizione dei cittadini e come è possibile farli valere.

Questo documento, oltre ad assolvere quanto previsto dalla Legge 24/12/2007 n° 244 e dal D.L. 1/2012, e di applicare le disposizioni in materia di trasparenza e di modalità di accesso alle informazioni emanate dall'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente), rappresenta lo strumento, a disposizione dei cittadini, per stimolare il Consorzio a svolgere in modo sempre più efficace il proprio ruolo: un vero e proprio patto con il territorio.

Alla luce del recente D.Lgs 116/2020, che attua le direttive UE note come "Pacchetto Economia Circolare", e soprattutto della nuova legge regionale in materia di gestione dei rifiuti, i Consorzi esplicano un ruolo chiave di supporto ai Comuni per raggiungere obiettivi di riciclo e di minimizzazione dei rifiuti (ridurre a meno di 126 kg per abitante all'anno l'indifferenziato prodotto), che costituiscono le tappe fondamentali verso la conversione ecologica per le future generazioni.

Il Decreto Ministero Ambiente 13 febbraio 2014 e il Decreto Legislativo 50/2016 hanno reso obbligatoria l'applicazione dei Criteri Ambientali Minimi (CAM) per l'affidamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani e l'organizzazione di campagne di informazione e sensibilizzazione degli utenti sul tema della riduzione, del riciclaggio e del recupero dei rifiuti da parte della stazione appaltante, nel nostro caso il Consorzio Covar 14.

L'impegno e la professionalità del Consorzio e dei lavoratori delle aziende di raccolta, che svolgono quotidianamente i loro compiti sul territorio, sono da sempre al servizio dei cittadini. Siamo consapevoli, però, che l'obiettivo di mantenere i nostri Comuni costantemente puliti, liberi dai rifiuti e quindi più vivibili può essere raggiunto solo con la collaborazione di tutti.

La presente Carta della Qualità dei Servizi si pone l'obiettivo di informare per supportare un patto di fiducia tra le parti. Siamo sinceramente convinti che trarremo dalla sua diffusione e dal suo utilizzo grandi benefici in termini di stimolo al mantenimento ed al miglioramento della qualità dei servizi resi. Ci attendono nuove ambiziose sfide per raggiungere i traguardi previsti dalle leggi e non ancora raggiunti.

E allora buona lettura.

E, ovviamente, buona raccolta differenziata!

Il Presidente COVAR14
Leonardo Di Crescenzo



Sezione I	Introduzione	pg. 4
	1. Oggetto ed ambito di applicazione	
	2. Presentazione del Consorzio	
	3. Validità della Carta dei Servizi	
	4. Principi Fondamentali	
Sezione II	Servizi di gestione dei rifiuti urbani	pg. 9
	5. Servizi di gestione di impianti	
	6. Servizi di raccolta dei rifiuti urbani	
	Premessa	
	Raccolta Differenziata	
	Centri di Raccolta	
	Autocompostaggio	
	Destinazione dei principali rifiuti raccolti (aggiornamento febbraio 2021)	
	7. Servizio di pulizia e lavaggio del suolo pubblico	
	Spazzamento manuale e meccanizzato del suolo pubblico e svuotamento cestini	
	Lavaggio strade e suolo pubblico	
	8. Controllo esecuzione servizi	
	9. Gestione della TARI	
Sezione III	Standard di Qualità del servizio	pg. 21
	• 10. Premessa	
	• 11. Igienicità dei contenitori	
	• 12. Controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori	
	• 13. Richiesta di posizionamento o spostamento dei contenitori	
	• 14. Scostamento tra servizio reso e servizio programmato	
	• 15. Situazioni di pericolo stradale	
	• 16. Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	
	• 17. Attivazione dei servizi ai nuovi utenti	
	• 18. Sistema di fatturazione o bollettazione	
	• 19. Modalità di pagamento, morosità, penalità e controllo del credito insoluto	
	• 20. Rettifiche di fatturazione o bollettazione	
	• 21. Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (fisici/ telefonici)	
	per attività amministrative e commerciali	
	• 22. Tempo di attesa agli sportelli fisici e telefonici	
	• 23. Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza,	
	posta elettronica, web - Servizio informazioni	
	• 24. Facilitazioni per particolari categorie di utenti	
	• 25. Risposte a richieste e reclami	
Sezione IV	Rapporti con l'utenza e tutela dell'utente	pg. 28
	• 26. Semplificazione delle procedure	
	• 27. Informazione agli utenti	
	• 28. Rapporti con l'utenza	
	• 29. Valutazione della qualità percepita del servizio erogato - Customer Satisfaction	
	• 30. Procedure di reclamo	
	• 31. Modalità di ristoro dell'utente	
Sezione V	Informazioni finali	pg. 30
	• 32. Tabelle riassuntive standard qualità	
	• 33. Verifica standard di qualità e indicatori	



1 OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta dei Servizi è un documento che individua i principi, le regole e gli standard qualitativi dei servizi offerti da Co.Va.R. 14 (Consorzio Valorizzazione Rifiuti, di seguito COVAR 14), rendendoli noti ai cittadini-utenti nel segno della trasparenza amministrativa.

È un documento che permette pertanto a tutti di verificare la rispondenza tra il livello di servizio dichiarato e quello effettivamente erogato, nonché la capacità di risposta ai bisogni dell'utenza, con l'obiettivo di migliorare costantemente la qualità del servizio, attraverso una partecipazione attiva e consapevole da parte dei fruitori.

La Carta dei servizi è quindi un impegno sulla qualità del servizio reso ai clienti e agli altri portatori d'interesse (stakeholder) da parte del Consorzio di servizi pubblici ed agisce sulla chiarezza del rapporto e sulle strategie di miglioramento.

Gli obblighi e gli standard minimi della presente Carta dei servizi di gestione dei rifiuti urbani redatta dal Consorzio COVAR 14, in qualità di autorità d'ambito ai sensi della normativa vigente, vengono fatti propri dalla sua società strumentale Pegaso 03 S.r.l., e vengono adottati dalle imprese appaltatrici dei servizi, secondo una prescrizione contenuta nei capitolati speciali d'appalto dei relativi affidamenti.

In caso di emanazione da parte di ARERA (Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente) di standard sui contenuti minimi od altre prescrizioni inerenti la Carta dei servizi, il Consorzio procederà al recepimento nel presente documento di tali indicazioni ed al conseguente adeguamento da parte delle imprese appaltatrici dei servizi, secondo quanto previsto nei capitolati speciali d'appalto dei relativi affidamenti.

La Carta dei servizi in particolare:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Consorzio nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- individua standard di qualità del servizio che il Consorzio si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce il rapporto tra il Consorzio e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi
- definisce le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

La Carta deve intendersi integrativa dei seguenti documenti con particolare riferimento agli aspetti quali-quantitativi dei servizi, compresi gli standard di qualità che il Consorzio si impegna a rispettare:

- i contratti di servizio tra COVAR 14 e Pegaso 03 s.r.l. e tra COVAR 14 e le imprese appaltatrici dei servizi di raccolta, che definiscono diritti e obblighi delle parti;
- i relativi disciplinari tecnici dei servizi affidati, nell'ambito del ciclo della gestione dei rifiuti, in cui sono indicate le modalità operative, gli standard di servizio, le modalità di controllo da parte del Consorzio e ogni altro aspetto per il quale il contratto rimandi ai disciplinari tecnici;
- i regolamenti comunali di gestione dei rifiuti es. art. 198 comma 2 del D. Lgs. 152/06 e s.m.i., ove sono stabilite le modalità del servizio di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti al fine di garantire una distinta gestione delle diverse frazioni dei rifiuti e promuoverne il recupero;
- il regolamento per l'applicazione della tariffa vigente in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, fatturazione e riscossione, accertamenti e controversie, rimborsi, recuperi e penalità.

Principali riferimenti normativi:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- Art. 11 comma 2 legge 30 luglio 1999 n. 286, come modificato dal D.Lgs.150/2009 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n.59", che al 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 24/12/2007 n°244 (legge finanziaria 2008 art.2, comma 461) e D.L. 1/2012 che impongono al soggetto Consorzio 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 Consorzio.
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" che, all'art. 32, comma 1 impone ai gestori di servizi pubblici di pubblicare "la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici"
- DM Ambiente 13 febbraio 2014 "Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di gestione di rifiuti urbani"
- Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, art. 34 (c.d. Codice degli Appalti).
- Decreto legislativo n. 152 del 3 aprile 2006 "Norme in materia ambientale", parte quarta "Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati"

La presente Carta dei servizi è completata da apposito materiale informativo inviato a tutti gli utenti e/o reso disponibile presso il Consorzio, i Comuni ed i siti Internet degli stessi e da informazioni reperibili agevolmente sul sito internet del Consorzio:

- calendari di raccolta, inviati a tutti gli utenti, contenenti le modalità specifiche di erogazione dei servizi ed i relativi standard, con l'indicazione dei giorni di effettuazione delle varie raccolte, le istruzioni e consigli comportamentali; i calendari di raccolta sono anche visibili e scaricabili sul sito Internet del Consorzio
- orari di apertura al pubblico dei Centri di Raccolta, visibili sul sito internet del Consorzio;
- calendari di spazzamento, ossia l'indicazione, attraverso una sezione del sito Internet del Consorzio, di quali servizi sono attivi nelle varie zone e i tempi di intervento
- l'ubicazione e gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici (ecosportelli);
- le relazioni allegate al Piano Economico Finanziario (PEF) comunali.

2 PRESENTAZIONE DEL CONSORZIO

COVAR 14 è il Consorzio obbligatorio di bacino, previsto dalla legge regionale 24/2002 e costituito ai sensi del decreto legislativo 267/2000, che esercita le funzioni di governo e coordinamento dell'organizzazione dei servizi di Bacino per assicurare la gestione unitaria dei rifiuti urbani nella fase di raccolta, avvio a recupero e smaltimento.

Fanno parte del COVAR 14 i Comuni di: Beinasco, Bruino, Candiolo, Carignano, Castagnole Piemonte, La Loggia, Lombriasco, Moncalieri, Nichelino, Orbassano, Osasio, Pancalieri, Piobesi Torinese, Piossasco, Rivalta Torinese, Trofarello, Villastellone, Vinovo e Vire Piemonte.

Il Consorzio svolge le seguenti attività:

- appalta i servizi di raccolta rifiuti e di spazzamento stradale, secondo i principi dei Criteri Ambientali Minimi, e ne controlla la regolare esecuzione da parte delle ditte appaltatrici;
- controlla i flussi di rifiuti raccolti monitorandone i quantitativi e la tipologia fino al trasporto negli impianti di recupero o di smaltimento;
- sottoscrive, su delega dei Comuni, le convenzioni con i consorzi di filiera del Conai per la riscossione dei contributi sui rifiuti recuperabili raccolti;
- progetta e affida la gestione dei centri di raccolta comunali;
- cura le attività di educazione ambientale e di informazione alla cittadinanza;
- controlla le operazioni di post conduzione delle discariche affidate in gestione e, su richiesta dei Comuni, predispone la realizzazione degli interventi di bonifica dei siti inquinati;
- gestisce la tariffa di igiene ambientale e le segnalazioni fatte dai cittadini al Numero Verde attraverso la società "in house" Pegaso 03 s.r.l.

Gli organi che compongono CO.VA.R. 14 sono l'Assemblea dei Sindaci, il Presidente del consorzio, il Consiglio di Amministrazione e il Revisore dei conti.

Le imprese che svolgono i servizi di raccolta per conto di COVAR 14 devono essere dotate delle certificazioni ISO 9001, ISO 14001 e OHSAS 18001.

3 VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta del servizio ha validità pari a quella del Contratto di servizio ed è soggetta a revisione almeno triennale. Annualmente potranno essere verificati e revisionati i contenuti del Materiale Informativo di cui al punto 1. Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative dei servizi, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze individuate dal Consorzio o manifestate dal Tavolo consultivo con le associazioni dei consumatori e dall'utenza. La Carta approvata sarà resa disponibile presso gli uffici URP comunali nonché gli sportelli e sul sito internet del Consorzio.

Il Consorzio informerà l'utenza, con i mezzi ritenuti più adeguati e capillari entro 3 mesi dalla pubblicazione o dall'eventuale modifica del documento, nonché tramite documentazione informativa allegata alla bolletta, alla prima emissione utile. Eventuali modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei criteri di revisione e le modalità previste per il loro conseguimento. Le nuove regole saranno adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo il disagio per gli utenti.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dalle imprese appaltatrici dei servizi per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento. Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità imprese appaltatrici dei servizi, di carattere straordinario ed imprevedibile (a titolo esemplificativo, danni causati da terzi con esclusione dei subappaltatori, scioperi non programmati, atti dell'Autorità pubblica indipendenti da colpa del Consorzio, calamità naturali, ecc.).

4 PRINCIPI FONDAMENTALI

EGUAGLIANZA

Il Consorzio, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi.

Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche.

Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

Comunque, il Consorzio si impegna a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali.

Il Consorzio si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione del servizio, nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

A tale scopo il Consorzio, provvede a:

- organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" si intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito Web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, cercando di eliminare, per quanto possibile, gli ostacoli, di tipo tecnologico (computer non aggiornati, compatibilità con differenti browser e risoluzioni video) e relativi alle disabilità (difficoltà visive);
- garantire per quanto possibile l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri, predisponendo appositi sistemi di agevolazione per l'accesso ai servizi amministrativi e commerciali quali la possibilità di richiedere/fornire informazioni via mail in diverse lingue (almeno italiano ed inglese), la pubblicazione ed ostensione presso gli sportelli fisici e sul sito internet di opuscoli informativi in diverse lingue contenenti le informazioni di base inerenti il servizio in diverse ecc.);
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente;
- favorire il pagamento rateizzato delle fatture di importo superiore alla media delle fatture relative ai 24 mesi precedenti (se il dato è disponibile), tenendo presente che, per i Comuni in regime di TARI in cui il riscossore è il Consorzio le modalità di riscossione sono determinate dal Comune.

IMPARZIALITÀ

Il Consorzio ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo deve essere svolta l'erogazione del servizio e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

CONTINUITÀ

Il Consorzio fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nella convenzione di servizio.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il Consorzio deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio e garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente. La mancanza di servizio può essere imputabile solo a cause di forza maggiore (compresi gli impedimenti di terzi), guasti o manutenzioni necessarie a garantire qualità e sicurezza dello stesso, legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa).

PARTECIPAZIONE

Il Consorzio garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

L'utente può produrre reclami, memorie e documenti; prospettare osservazioni, cui il Consorzio è tenuto a dare riscontro.

Il Consorzio acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal Consorzio rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate rivolgendosi all'Ufficio Amministrazione Generale tel 0119698601 e-mail consorzio.covar14@anutel.it

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

CORTESIA

Il Consorzio garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti del Consorzio e delle Imprese che svolgono servizi per conto del Consorzio sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento nel rispetto della normativa vigente.

CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

Il Consorzio, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE

Il Consorzio garantisce l'adozione, da parte delle imprese appaltatrici dei servizi di gestione dei rifiuti, di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti.

Il Consorzio garantisce inoltre, da parte delle imprese appaltatrici dei servizi di gestione dei rifiuti, l'adozione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, il miglioramento continuo, la conformità alle norme di settore, la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento.

Il Consorzio, nello svolgimento del servizio e di ogni attività da parte delle imprese appaltatrici dei servizi di gestione dei rifiuti, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Il Consorzio è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

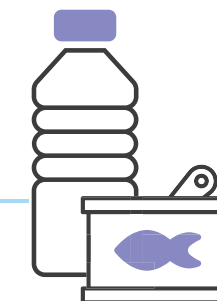
Il Consorzio si impegna ad avviare quanto prima un dialogo, con modalità di concertazione a livello territoriale, con le Associazioni di tutela del consumo al fine di strutturare un sistema di monitoraggio sulla soddisfazione dell'utenza che coinvolga anche l'operato delle riferite Associazioni.

PRIVACY

Il Consorzio si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali". In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Consorzio la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti, a: banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolari ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia. I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per l'espletamento delle attività funzionali ad esse attribuite per legge, quale ad esempio l'Amministrazione finanziaria. Responsabile del trattamento è il Consorzio con sede in via Via Cagliero 31/3L 10041 Carignano (TORINO). I trattamenti saranno effettuati con l'ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile ed a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge.

Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui all'art. 7 del D.lgs. 196/2003 scrivendo al Responsabile al seguente indirizzo di posta ordinaria finanza_bilancio@covar14.it o inviando un messaggio di posta elettronica all'indirizzo consorzio.covar14@anutel.it

SEZIONE II - SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI



5 SERVIZI DI GESTIONE DI IMPIANTI

Il Consorzio si occupa della progettazione e realizzazione di nuovi impianti, della gestione e post-conduzione delle discariche chiuse e della progettazione ed attuazione degli interventi di bonifica di siti contaminati. L'ente è proprietario di tre impianti di interrimento controllato per Rifiuti Urbani in dismissione, collocati presso i Comuni consorziati rispettivamente di Beinasco, La Loggia e Vinovo. Ciascuno di questi impianti, per i quali il termine del periodo previsto di post conduzione si colloca tra il 2022 ed il 2029, è oggetto di prescrizioni provinciali relative alla gestione ed al monitoraggio delle matrici ambientali, che si traducono in protocolli rispetto alle frequenze delle campagne. Il Consorzio ha l'obbligo di ottemperare a tali prescrizioni. Non potendo effettuare in via diretta i servizi, i servizi sono affidati a terzi abilitati allo svolgimento delle attività specialistiche (analisi, multiservizi).

Per quanto concerne la Post-conduzione delle discariche, le tre discariche sono localizzate nei comuni di Beinasco (chiusa nel 1996), La Loggia (chiusa nel 1992), e Vinovo (chiusa nel 1999). Il COVAR 14 coordina inoltre le attività di post-conduzione di una discarica di proprietà comunale (ex sito di smaltimento abusivo di rifiuti) ubicata nel comune di Orbassano, in località Garosso-Gonzole dall'anno 2012. Si tratta di una discarica abusiva, oggetto di messa in sicurezza permanente tramite operazioni di impermeabilizzazione, a causa di episodi di contaminazione legati alla tipologia dei materiali interrati. In questo caso, tali obblighi incombono sul Comune di Orbassano, il quale, a sua volta, ha sottoscritto con il Consorzio un atto di comodato d'uso al fine di affidarne i monitoraggi e la manutenzione.

Le attività di post-conduzione riguardano, principalmente, la raccolta, il trasporto e lo smaltimento del percolato e l'estrazione del biogas, prodotti dalla discarica, onde evitare la contaminazione delle acque di falda e la dispersione di biogas nel sottosuolo esterno alla discarica. Per quanto riguarda i controlli, vengono trimestralmente campionate ed analizzate le acque prelevate dalla falda sotterranea, mediante i numerosi di pozzi (cosiddetti piezometri), ubicati nei terreni circostanti le discariche.

Il biogas viene prelevato in continuo mediante un sistema di estrazione da ogni settore del corpo discarica e bruciato in torcia; il controllo di un'eventuale dispersione nel sottosuolo viene attuata attraverso altri pozzi, localizzati nelle aree esterne alle discariche. Presso la discarica di La Loggia, il biogas raccolto dal sistema di estrazione viene invece abbattuto mediante l'utilizzo di un sistema di biofiltrazione.

È in corso la progettazione di due impianti di produzione di energia elettrica per mezzo di pannelli fotovoltaici da posare sulla sommità delle discariche di Beinasco e di Vinovo.

Discarica di Beinasco (località Borgo Melano)

Il Consorzio assume la proprietà dell'impianto nel giugno 2003. E' stata realizzata la "messa in sicurezza" definitiva dell'impianto con opere di rimodellamento della copertura, la creazione di un nuovo sistema di estrazione automatica del percolato e di controllo delle vasche di raccolta.

I lavori sono stati collaudati nell'anno 2006 ma si rendono ancora necessari interventi utili alla "bonifica del sito". Al fine di migliorare l'accessibilità ai pozzi di monitoraggio delle acque di falda e l'accesso ai mezzi d'opera per la manutenzione si prevede di realizzare la viabilità interna di servizio sul lato est.

Discarica di Vinovo (località La Motta)

La proprietà dell'impianto in capo a COVAR risale a maggio 2005. Nel 2009 è stata realizzata una nuova viabilità interna lungo il lato est, che consente ai mezzi di servizio e d'emergenza di percorrere tutto il perimetro. Nel 2012 è stato completato un intervento di rimodellamento del capping e di consolidamento delle sponde. E' presente un sistema semiautomatico di estrazione percolato e di controllo della vasca centrale.

Discarica di La Loggia (località Tetti Sagrini)

Nel giugno del 2004 il Consorzio assumeva la proprietà dell'impianto. A seguito delle valutazioni dei dati rilevati su acque e biogas, il Comune di La Loggia assoggettava la discarica alla normativa delle bonifiche. Approvato il "piano di caratterizzazione" nel 2005, sono state avviate le operazioni di "messa in sicurezza permanente" del sito.

Sono stati realizzati interventi quali: il rimodellamento del capping, l'allacciamento dei pozzi di estrazione percolato a una vasca centrale e il ripristino integrale della recinzione.

Interventi di bonifica

Il CO.VA.R.14 ha attuato interventi di bonifica di siti contaminati di interesse regionale (Sverind nel comune Piobesi Torinese, Old River Ranch nei comuni di Moncalieri e La Loggia, Via Vernea - Tetti Rolle nel comune di Nichelino) e, ad oggi, sta seguendo l'iter inerente la bonifica di un sito, di medesimo interesse pubblico, sulla sponda sinistra del torrente Sangone, in Nichelino.

Informazioni dettagliate sulle attività di post conduzione delle discariche ed in genere sulla gestione degli impianti sono fornite attraverso la sezione IMPIANTI del sito WEB del Consorzio.

6 SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI

PREMESSA

I rifiuti urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche (centri storici, aree residenziali, zone produttive/artigianali, frazioni, case sparse ecc.), del reticolo stradale e della accessibilità ai mezzi di servizio, della disponibilità di idonei spazi in area pubblica per la collocazione dei contenitori.

Dall'aprile del 2004 COVAR 14 e i 19 comuni consortili, hanno deciso di potenziare la raccolta differenziata. Il sistema di raccolta dei rifiuti urbani, basato sui contenitori stradali, è stato sostituito con un sistema di raccolta integrato, prevalentemente domiciliare.

In sintesi le modalità sono le seguenti:

- raccolta domiciliare (porta a porta)
- raccolta a domicilio per appuntamento (prenotazione al numero verde)
- raccolta pile esauste e farmaci scaduti attraverso appositi contenitori ubicati presso le Farmacie e i negozi di Ferramenta.
- consegna a centri di raccolta.

La raccolta domiciliare è una raccolta eseguita nei pressi del domicilio dell'utenza con l'assegnazione di contenitori a suo uso esclusivo, posizionati in aree private ed esposti, a cura degli utenti, su suolo pubblico in occasione del servizio di raccolta. In dettaglio la raccolta effettuata tramite contenitori di piccola/media volumetria (min 25 l – max 1.100 l) assegnati a singole utenze o raggruppamenti di utenze facenti capo a un punto di raccolta comune. I contenitori sono dotati di un codice alfanumerico che li identifica univocamente e ne consente l'abbinamento diretto all'utente assegnatario. I contenitori utilizzati per talune raccolte sono dotati di trasponder passivi che vengono rilevati a ogni svuotamento e consentono l'abbinamento tra utente servito e servizio erogato.

I contenitori sono posizionati, quando possibile, su aree private esterne ai fabbricati, non accessibili dall'esterno, o su aree private a uso pubblico. In caso di mancanza di aree private idonee, i singoli Comuni provvedono a individuare aree pubbliche idonee sulle quali autorizzano il posizionamento. In questo caso i contenitori sono dotati di serratura. L'esposizione su strada e il successivo ritiro dei contenitori è effettuata direttamente dall'utente, in relazione alla calendarizzazione dei servizi di raccolta identificata e comunicata annualmente dal Consorzio tramite i calendari di raccolta spediti direttamente agli utenti presso la propria abitazione. Le principali regole alle quali attenersi sono riportate nella sezione "Raccolte Domiciliari" del sito Internet del Consorzio.

La raccolta per appuntamento riguarda i rifiuti ingombranti e la frazione verde ed avviene mediante prenotazione al numero verde del Consorzio. Le principali regole alle quali attenersi sono riportate nella sezione "Rifiuti Ingombranti" del sito Internet del Consorzio.

I centri di raccolta - come disciplinati dal D.M. 8 aprile 2008 e s.m.i. - sono aree recintate ed organizzate con contenitori e zone aperte dove gli utenti possono consegnare separatamente i rifiuti urbani, nel rispetto dell'apposito regolamento. I centri di raccolta sono accessibili agli utenti solo nei relativi orari di apertura ed in presenza di personale di presidio.

RACCOLTA DIFFERENZIATA - PRINCIPI DI RESPONSABILITÀ

Richiamando l'obbligo per l'utenza, domestica e non domestica, di conferimento differenziato, ovvero separato, rispettivamente delle frazioni di rifiuti recuperabili/riciclabili e delle frazioni che richiedono forme specifiche di smaltimento (in quanto pericolose o comunque dannose per l'ambiente e/o per la funzionalità dei processi di smaltimento se avviate al flusso dei rifiuti indifferenziati non recuperabili), il Consorzio si impegna a mantenere sempre ben evidenziate sui contenitori le frazioni di rifiuti cui questi sono destinati. A questo proposito, vista la necessità di uniformare a livello nazionale ed europeo il riconoscimento delle frazioni di rifiuto differenziato da parte degli utenti, il COVAR 14, con Delibera del CDA n. 4/2019, ha deciso di adeguare, partendo dal mese di luglio 2019 i pannelli informativi apposti sui contenitori, secondo la norma UNI 11686:2017 "Waste Visual Elements" che definisce simboli, colori e testo da utilizzare. Come consentito dalla norma, il Consorzio ha scelto di effettuare una transizione graduale, andando a modificare da subito il cosiddetto "Waste panel", cioè il pannello informativo adesivo applicato al contenitore e, solo con le nuove forniture, conclusa la giacenza di magazzino, i contenitori con i nuovi colori.

Il conferimento dei rifiuti difforme rispetto a quanto normato dai regolamenti di gestione dei rifiuti vigenti è oggetto di accertamento e sanzioni come illecito amministrativo da parte degli organismi di vigilanza e controllo (Polizia Municipale, Ispettori Ambientali, Guardie Ecologiche, Comando unità forestali, ambientali e agroalimentari - CUFAA ecc.) secondo quanto previsto dalla Legge 24 novembre 1981, n. 689. In caso di violazione di norme nazionali riguardanti la gestione dei rifiuti l'illecito può assumere anche risvolti penali, in relazione al tipo di comportamento e/o al soggetto che ne è il responsabile.

CARTA E CARTONE

Modalità di raccolta: domiciliare (per alcune tipologie di utenza sono previsti servizi diversificati per la raccolta del cartone effettuati anche con attrezzature quali cassoni scarrabili, presse stazionarie, presse scarrabili o con conferimento del materiale a terra) e domiciliare di prossimità (solo n. 4 postazioni nel Comune di Moncalieri).

Volumetrie dei contenitori utilizzate per la raccolta domiciliare: cestini da 50 litri; contenitori carrellati da 120 l, 240 l, 360 l, 660 l, 1.100 l.

Volumetrie dei contenitori utilizzate per la raccolta domiciliare di prossimità: contenitori seminterrati e/o interrati da 5.000 litri dotati di apertura con tessera personalizzata ed identificazione dell'utenza conferente. Colore dei contenitori: Blu. Con la graduale transizione verso il rispetto della norma UNI 11686:2017 "Waste Visual Elements", ai contenitori già installati, di colore Bianco, viene semplicemente applicato un pannello informativo adesivo applicato di colore Blu. Le nuove forniture, conclusa la giacenza di magazzino dei contenitori con i vecchi colori, saranno di colore Blu.

Frequenza di servizio: variabile a seconda delle diverse realtà territoriali o tipologie di utenza (1 raccolta alla settimana; 1 raccolta ogni due settimane; altre frequenze su richiesta dei singoli Comuni o per esigenze di specifiche utenze).

La raccolta differenziata della carta e del cartone è integrata dal servizio a consegna presso i CDR, sempre possibile nelle fasce orarie di apertura.

VETRO

Modalità di raccolta: domiciliare, domiciliare di prossimità (solo n. 4 postazioni nel Comune di Moncalieri) e stradale.

Volumetrie dei contenitori utilizzate per la raccolta domiciliare: mastelli da 25 e 35 litri; contenitori carrellati da 120 l, 240 l.

Volumetrie dei contenitori utilizzate per la raccolta domiciliare di prossimità: contenitori seminterrati e/o interrati da 5.000 litri dotati di apertura con tessera personalizzata ed identificazione dell'utenza conferente. Volumetrie dei contenitori utilizzate per la raccolta stradale: campane da 2.000 litri e 2.400 l; contenitori stazionari da 3.200 litri e altre volumetrie se tecnicamente necessarie.

Colore dei contenitori: Verde. Con la graduale transizione verso il rispetto della norma UNI 11686:2017 "Waste Visual Elements", ai contenitori già installati, di colore Blu, viene semplicemente applicato un pannello informativo adesivo applicato di colore Verde. Le nuove forniture, conclusa la giacenza di magazzino dei contenitori con i vecchi colori, saranno di colore Verde.

Frequenza di servizio: variabile a seconda delle diverse realtà territoriali o tipologie di utenza (1 raccolta ogni due settimane; 1 raccolta al mese; altre frequenze su richiesta dei singoli Comuni o per esigenze di specifiche utenze).

Lavaggio contenitori: variabile a seconda delle diverse realtà territoriali (1, 3 o 4 lavaggi/anno; altre frequenze su richiesta dei singoli Comuni).

La raccolta differenziata del vetro è integrata dal servizio a consegna presso i CDR, sempre possibile nelle fasce orarie di apertura.

IMBALLAGGI IN PLASTICA E LATTINE

Modalità di raccolta: domiciliare, domiciliare di prossimità (solo n. 4 postazioni nel Comune di Moncalieri) e stradale.

Volumetrie dei contenitori utilizzate per la raccolta domiciliare: sacchi a perdere da 110 litri; contenitori carrellati da 240 l, 360 l, 660 l, 1.100 l.

Volumetrie dei contenitori utilizzate per la raccolta domiciliare di prossimità: contenitori seminterrati e/o interrati da 5.000 litri dotati di apertura con tessera personalizzata ed identificazione dell'utenza conferente.

Volumetrie dei contenitori utilizzate per la raccolta stradale: contenitori stazionari da 3.200 litri; campane da 2.500 litri e altre volumetrie se tecnicamente necessarie.

Colore dei contenitori: Giallo.

Frequenza di servizio: variabile a seconda delle diverse realtà territoriali o tipologie di utenza (1 raccolta alla settimana; 1 raccolta ogni due settimane; altre frequenze su richiesta dei singoli Comuni o per esigenze di specifiche utenze).

Lavaggio contenitori: su richiesta dei singoli Comuni.

La raccolta differenziata di imballaggi in plastica e lattine è integrata dal servizio a consegna presso i CDR, sempre possibile nelle fasce orarie di apertura.

ORGANICO

Modalità di raccolta: domiciliare (per alcune aree del territorio consortile - aree decentrate, frazioni e case sparse - il servizio non è attivo vista l'alta adesione delle utenze alla pratica del compostaggio domestico) e domiciliare di prossimità.

Volumetrie dei contenitori utilizzate per la raccolta differenziata domiciliare: mastelli da 25 litri; contenitori carrellati da 120 l, 240 l, 360 l, 660 l.

Volumetrie dei contenitori utilizzate per la raccolta domiciliare di prossimità: contenitori carrellati da 240 l.

Colore dei contenitori: Marrone.

Frequenza di servizio: variabile a seconda delle diverse realtà territoriali o tipologie di utenza (2 raccolte alla settimana; altre frequenze per esigenze di specifiche utenze).

Lavaggio dei contenitori: variabile a seconda delle diverse realtà territoriali (12 o 6 lavaggi/anno; altre frequenze su richiesta dei singoli Comuni), solo per i contenitori da 120 l in su.

VERDE E RAMAGLIE

Modalità di raccolta: domiciliare, solo su richiesta dell'utente e in alcuni Comuni con pagamento di una specifica tariffa (per alcuni Comuni consorziati, a marcata connotazione rurale, il servizio non è attivo).

Volumetrie dei contenitori utilizzate: contenitori carrellati da 240 l, 360 l, 660 l, 1.100 l. Per grossi quantitativi di materiale è prevista una raccolta con asporto del materiale tramite autocarro con gru di sollevamento (raccolta a terra).

Colore dei contenitori: Beige, in precedenza il colore adottato era verde.

Frequenza di servizio: variabile a seconda dei periodi dell'anno e delle diverse realtà territoriali (da un massimo di 1 raccolta alla settimana a un minimo di 1 raccolta al mese; altre frequenze su richiesta dei singoli Comuni o per esigenze di specifiche utenze).

La raccolta per grossi quantitativi avviene su prenotazione telefonica da parte dell'utente al Numero Unico 011.9698800.

Lavaggio dei contenitori: su richiesta dei singoli Comuni.

La raccolta differenziata di verde e ramaglie è integrata dal servizio a consegna presso i CDR, sempre possibile nelle fasce orarie di apertura.

RIFIUTI DI APPARECCHIATURE ELETTRICHE ED ELETTRONICHE (RAEE)

I consumatori (nuclei domestici) possono sempre consegnare gratuitamente un RAEE al momento dell'acquisto di un'apparecchiatura nuova di tipo equivalente (cosiddetto **uno contro uno**).

Il consumatore inoltre ha la possibilità di riconsegnare i piccoli RAEE ai negozi senza l'obbligo di acquistarne di nuovi. L'obbligo del ritiro (cosiddetto **uno contro zero**) vale solo per gli esercizi commerciali con superficie superiore ai 400 metri quadrati.

La raccolta differenziata dei RAEE è possibile presso i CDR, dove sono suddivisi in cinque categorie (R1 - Grandi Apparecchi di refrigerazione, R2 - Grandi Bianchi, R3 - Tv e Monitor, R4 - Piccoli e Grandi Elettrodomestici, R5 - Sorgenti Luminose).

I RAEE di grande dimensione possono ritirati a domicilio come Rifiuti Ingombranti.

RIFIUTI INGOMBRANTI

La raccolta differenziata dei rifiuti ingombranti viene effettuata presso i CDR e tramite ritiro a domicilio per appuntamento, con conferimento diretto del materiale a piano strada, previa prenotazione telefonica al Numero Verde 800.639.639.

Frequenza di servizio: variabile a seconda delle diverse realtà territoriali (da un massimo di 7 turni di raccolta alla settimana a un minimo di 1 raccolta all'anno; altre frequenze su richiesta dei singoli Comuni o per esigenze di specifiche utenze).

PILE ESAURITE

Modalità di raccolta: stradale

Volumetrie contenitori utilizzate: contenitori idonei di varia volumetria.

Frequenza di servizio: variabile a seconda delle diverse realtà territoriali (1 raccolta al mese; altre frequenze su richiesta dei singoli Comuni o per esigenze di servizio).

FARMACI SCADUTI

Modalità di raccolta: stradale

Volumetrie contenitori utilizzate: contenitori idonei di varia volumetria.

Frequenza di servizio: variabile a seconda delle diverse realtà territoriali (da 1 raccolta alla settimana a 1 o 2 raccolte al mese; altre frequenze su richiesta dei singoli Comuni o per esigenze di servizio).

RIFIUTI INDIFFERENZIATI

Nelle raccolte dei rifiuti indifferenziati sono ricompresi le tipologie di rifiuti non oggetto di specifiche raccolte differenziate.

Modalità di raccolta: domiciliare e domiciliare di prossimità (solo n. 4 postazioni nel Comune di Moncalieri).

Volumetrie contenitori utilizzate per la raccolta domiciliare: mastelli da 50 litri; contenitori carrellati da 120 l, 240 l, 360 l, 660 l, 1.100 l.

Volumetrie contenitori utilizzate per la raccolta domiciliare di prossimità: contenitori seminterrati e/o interrati da 5.000 litri dotati di apertura con tessera personalizzata ed identificazione dell'utenza conferente.

Colore contenitori: Grigio.

Frequenza di servizio: variabile a seconda delle diverse realtà territoriali (1 raccolta alla settimana; 1 raccolta ogni due settimane; altre frequenze su richiesta dei singoli Comuni o per esigenze di specifiche utenze).

Lavaggio contenitori: variabile a seconda delle diverse realtà territoriali (6, 4 o 3 lavaggi all'anno; altre frequenze su richiesta dei singoli Comuni), solo per i contenitori da 120 l in su.

La tabella seguente riassume le frequenze di raccolta per le raccolte domiciliari nei Comuni di COVAR 14.

	INDIFFERENZIATO	ORGANICO	VETRO	PLASTICA/LATTINE	CARTA	VERDE
Beinasco	1/7	2/7	1/14	1/7 - 1/14 ²	1/7 - 1/14 ²	da 1/7 a 1/30 ¹
Bruino	1/7	2/7	1/30	1/14	1/7	da 1/7 a 1/30 ¹
Candiolo	1/7	2/7	1/30 (raccolta stradale)	1/14	1/14	da 1/10 a 1/14 ¹
Carignano	1/7 - 1/14 ²	2/7 ³	1/30 - 1/60 ²	1/14 - 1/30 ²	1/14 - 1/30 ²	da 1/7 a 1/30 ¹
Castagnole Piemonte	1/14	2/7	1/30 (raccolta stradale)	1/14	1/14	-
La Loggia	1/7	2/7	1/30	1/14	1/14	da 1/10 a 1/30 ¹
Lombriasco	1/14	2/7	-	1/14	1/14	da 1/7 a 1/30 ¹
Moncalieri	1/7 - 2/7 ²	2/7	1/30 ⁴	1/7	1/7	da 1/7 a 1/30 ¹
Nichelino	1/7	2/7	1/14 (raccolta stradale)	2/7 (raccolta stradale)	1/7	da 1/7 a 1/30 ¹
Orbassano	1/7	2/7	1/7 (raccolta stradale) e 1/14 1/30 (raccolta domiciliare)	2/7 (raccolta stradale) e 1/7 (raccolta domiciliare)	1/7 - 1/14 ²	da 1/7 a 1/30 ¹
Osasio	1/14	2/7	1/30 (raccolta stradale)	1/14	1/14	da 1/7 a 1/30 ¹
Pancalieri	1/14	2/7	1/14 (raccolta stradale)	1/14	1/14	-
Piobesi Torinese	1/7	2/7	1/30	1/14	1/14	da 1/7 a 1/30 ¹
Piossasco	1/7	2/7	1/30	1/7	1/7	da 1/7 a 1/30 ¹
Rivalta di Torino	1/7	2/7	1/30	1/7	1/14	da 1/7 a 1/30 ¹
Trofarello	1/7	2/7 ⁵	1/30	1/7	1/7	da 1/7 a 1/30 ¹
Villastellone	1/7 - 1/30 ²	2/7	1/30 - 1/60 ²	1/14 - 1/30 ²	1/7 - 1/30 ²	da 1/7 a 1/30 ¹
Vinovo	1/7	2/7	1/30	1/14	1/14	da 1/7 a 1/30 ¹
Virle Piemonte	1/14	2/7	1/14 (raccolta stradale)	1/14	1/14	-

1: la frequenza è diversificata in base al periodo dell'anno.

2: la frequenza è diversificata in base alla zone di raccolta comunale

3: la frequenza è pari a 2 volte a settimana nel periodo estivo e 1 volta a settimana nel periodo invernale

4: nella zona di raccolta 9 il servizio è stradale con frequenza 1/7

5: solo per la zona di raccolta 3, la frequenza è pari a 2 volte a settimana nel periodo estivo e 1 volta a settimana nel periodo invernale

La tabella seguente riassume le frequenze di lavaggio dei contenitori delle raccolte domiciliari nei Comuni di COVAR 14. I lavaggi sono previsti solo per i contenitori da 120 l in su; per quelli dei Rifiuti Indifferenziati e dell'Organico in tutti i Comuni, per quelli del Vetro e della Plastica solo in alcuni Comuni.

	INDIFFERENZIATO	ORGANICO	VETRO	PLASTICA
Beinasco	3	6	2	-
Bruino	6	6	2	-
Candiolo	2	2	-	-
Carignano	2	2	2	-
Castagnole Piemonte	2	2	-	-
La Loggia	2	3	-	-
Lombriasco	2	2	-	-
Moncalieri	4	6	4	-
Nichelino	2	3	4	-
Orbassano	3	6	3	-
Osasio	2	2	-	-
Pancalieri	2	2	-	-
Piobesi Torinese	2	2	2	-
Piossasco	3	4	1	2
Rivalta di Torino	3	4	2	4
Trofarello	3	6	2	-
Villastellone	2	2	2	-
Vinovo	3	3	2	-
Virle Piemonte	2	2	-	-

ALTRI SERVIZI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

Il Consorzio può inoltre attivare ulteriori servizi di raccolta differenziata, con riferimento alla normativa vigente ed ai Regolamenti locali, fornendo opportuna comunicazione agli utenti relativamente ai tempi ed ai modi di esecuzione.

Le effettive raccolte differenziate attivate in ogni Comune e le relative modalità di servizio sono indicate nel materiale informativo di cui al punto 1 della presente Carta.

CENTRI DI RACCOLTA

Su mandato dei singoli comuni consorziati, il COVAR 14 cura la progettazione e realizzazione dei Centri di Raccolta dei Rifiuti (CDR), denominati convenzionalmente Ecocentri, nonché la manutenzione straordinaria dei medesimi.

I Centri di Raccolta sono a servizio degli utenti residenti nei comuni e sono presenti nei seguenti Comuni consorziati: Beinasco, Bruino, Candiolo, Carignano, Castagnole Piemonte, Moncalieri, Nichelino, Orbassano, Pancalieri, Piobesi Torinese, Piossasco, Rivalta di Torino, Trofarello, Villastellone, Vinovo e Virle Piemonte.

I Materiali raccolti sono: RAEE (Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche) R1 (Freddo e Clima), RAEE R2 (Grandi bianchi) RAEE R3 (TV e Monitor), RAEE R4 (Piccoli elettrodomestici), RAEE R5 (Neon), batterie e accumulatori al piombo, lastre radiografiche, toner, vernici, olio minerale, olio vegetale, legno, imballaggi misti, plastica mista, metallo, verde/sfalci e potature, ingombranti, cartone, carta mista, pneumatici, vetro, macerie/inerti, abiti e prodotti tessili.

Le tipologie di materiale raccolto possono variare tra i diversi centri di conferimento in funzione delle specifiche necessità dei Comuni serviti. Per i vari materiali sono generalmente posti dei limiti quantitativi, espressi come numero di pezzi, volume o peso sull'unità di tempo (settimana o mese).

Modalità di raccolta: a consegna, stazionaria (tramite contenitori dislocati all'interno del centro di conferimento).

Tipologie standard di contenitori utilizzati: contenitori scarrabili da 15, 20, 25 e 30 metri cubi; contenitori stazionari da 1, 2 e 3 metri cubi.

Orari di apertura: La tabella seguente riporta il monte ore complessivo di apertura dei singoli CDR.






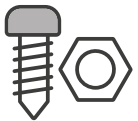



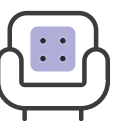
	settimanale (inverno)	settimanale (estate)	sabato (inverno)	sabato (estate)	domenica (inverno)	domenica (estate)
Beinasco	28	28	4	4	-	-
Bruino	22	22	5,5	5,5	-	-
Candiolo	15	15	5	5	-	-
Carignano	19	19	6	6	-	-
Castagnole Piemonte	10	10	3	3	-	-
Moncalieri	51.5	51.5	9,5	9,5	2,5	2,5
Nichelino	44	44	8	8	2	2
Orbassano	26	26	4	4	-	-
Pancalieri	9	9	7	7	-	-
Piobesi Torinese	16	17	6	7	-	-
Piossasco	29	29	7	7	-	-
Rivalta di Torino	28	28	6	6	-	-
Trofarello	27	27	7	7	-	-
Villastellone	19	24	6	8	-	-
Vinovo	17	17	6	6	-	-
Virle Piemonte	6	6	4	4	-	-

L'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura vengono annualmente comunicati alle utenze tramite i calendari di raccolta. Durante gli orari di apertura sono presenti uno/due operatori addetti al ricevimento dei rifiuti. Sul sito Internet del Consorzio sono riportate le tipologie di rifiuti conferibili e gli eventuali limiti quantitativi, le modalità di accesso, la procedura di richiesta della card di accesso e di eventuale duplicato, l'indirizzo e l'orario di apertura al pubblico del Centro di Raccolta più vicino, il regolamento di gestione, la modulistica necessaria.

AUTOCOMPOSTAGGIO

Il Consorzio promuove la pratica dell'autocompostaggio fornendo gratuitamente una compostiera in plastica e realizzando periodicamente corsi per gli utenti.

Le utenze domestiche e non domestiche che effettuano l'autocompostaggio, anche di prossimità o di comunità, dei rifiuti organici possono fruire della riduzione della TARI prevista dal Regolamento comunale, iscrivendosi all'Albo dei Compostatori istituito presso il Comune. Tale agevolazione è subordinata ad una dichiarazione formale di impegno all'effettuazione della pratica ed alla disponibilità ad assoggettarsi ai controlli a campione effettuati dal Consorzio e/o dai Comuni.

	DESTINAZIONE	RECUPERATORE	UTILIZZO
RIFIUTI INDIFFERENZIATI 	Termovalorizzatore di Torino (Gerbido) - TRM S.p.A. (gruppo IREN)		
ORGANICO 	Impianti di compostaggio industriale ACEA Pinerolese Industriale S.p.A. di Pinerolo e S. Carlo S.r.l. di Fossano		Uso agricolo, florovivaismo aree verdi
CARTA E CARTONE 	Piattaforme di selezione Benassi S.r.l. di Grugliasco e IREN Ambiente (IREN S.p.A.) di La Loggia	Cartiera	Produzione carta e cartone riciclati
VETRO 	Piattaforma di selezione Casetta Pietro s.a.s. di Lombriasco	Vetreteria	Poduzione imballaggi vetrosi
IMBALLAGGI IN PLASTICA E LATTINE 	Piattaforma di selezione DEMAP S.r.l. di Beinasco	Recuperatore plastica/fonderia	Materiali in plastica, prodotti in metallo
METALLI 	Piattaforma di selezione DEMAP S.r.l. di Beinasco (imballaggi) e Centro Recuperi e Servizi S.r.l. di Settimo T.se (metalli misti non imballaggi)	Fonderia	Prodotti in metallo
LEGNO 	Piattaforma di selezione Bra Servizi S.r.l. di Bra	Falegnameria	Prodotti in legno (es. pannelli)
VERDE E RAMAGLIE 	Impianti di compostaggio industriale ACEA Pinerolese Industriale S.p.A. di Pinerolo, S. Carlo S.r.l. di Fossano e Italconcimi S.r.l. di Torino		Uso agricolo, florovivaismo aree verdi
RAEE 	Sistemi Collettivi RAEE (ossia quei soggetti, quali consorzi o società senza finalità di lucro, fondati e finanziati dai produttori di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche che operano allo scopo di assolvere collettivamente agli obblighi di finanziamento e gestione dei RAEE)	Recupero di ferro, acciaio, plastiche, alluminio, rame, vetro	Nuovi prodotti a partire dai materiali riciclati
RIFIUTI INGOMBRANTI 	Piattaforma di selezione IREN Ambiente (IREN S.p.A.) di La Loggia	Recupero di legno, metalli, plastiche ecc.	Nuovi prodotti a partire dai materiali riciclati e recupero energetico

7 SERVIZI DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO

Servizi erogati: le tipologie di servizio erogate variano in funzione delle diverse realtà territoriali (spazzamento manuale, spazzamento meccanizzato, spazzamento misto, lavaggio meccanizzato, gestione cestini stradali, raccolta foglie, diserbo stradale, pulizia aree verdi, pulizia gabinetti pubblici; altri servizi su richiesta dei singoli Comuni).

Frequenza di servizio: variabile a seconda dei servizi erogati e delle diverse realtà territoriali.

Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di spazzamento e lavaggio del suolo pubblico può essere giustificato da cause non imputabili al Consorzio, quali: traffico veicolare, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, condizioni meteorologiche avverse.

Spazzamento manuale e meccanizzato del suolo pubblico e svuotamento cestini

Generalmente il servizio è svolto in tutte le aree urbanizzate e nelle principali frazioni, con particolare attenzione ai centri storici ed alle aree commerciali. Le aree servite e le frequenze di servizio sono puntualmente concordate secondo le previsioni del Contratto di Servizio. Il servizio è organizzato secondo precisi programmi che tengono conto della sensibilità delle aree e delle effettive necessità ed utilizza attrezzature rispondenti alle norme di legge. Tuttavia situazioni contingenti e imprevedibili (eventi sociali, meteorologici, ecc.) rendono opportuna una certa flessibilità di tali programmi. Resta fermo l'impegno del Consorzio a contenere al minimo, per quanto possibile, i disagi agli utenti.

Lavaggio strade e suolo pubblico

Il servizio è organizzato sulla base delle caratteristiche del territorio, assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali e della stagionalità. Ove necessario ai fini dell'efficacia del servizio, può essere richiesto che la strada da lavare sia libera su entrambi i lati da veicoli in sosta. È per tale motivo che, nei percorsi di volta in volta interessati, verranno messi con un anticipo di almeno 48 ore i cartelli che indicano il divieto di sosta con rimozione forzata degli autoveicoli, dei motocicli e dei ciclomotori. (la rimozione non è prevista per i veicoli, muniti di apposito contrassegno, appartenenti a disabili).

8 CONTROLLO ESECUZIONE SERVIZI

Le attività di monitoraggio dei servizi ordinari erogati (servizi previsti in appalto) sono svolte da personale tecnico del Consorzio che verifica e valuta l'effettivo rispetto delle modalità e delle regole previste dai capitolati d'appalto e dai regolamenti consortili da parte delle ditte operanti. Le attività di verifica hanno come oggetto:

- il rispetto dei livelli di qualità di erogazione del servizio previsti;
- il rispetto delle produttività di servizio giornaliere;
- il rispetto delle calendarizzazioni di servizio prestabilite;
- lo stato di manutenzione delle attrezzature e dei mezzi impiegati per l'esecuzione dei servizi;
- il rispetto di quanto previsto in termini di sicurezza nell'ambito dell'esecuzione dei servizi.

L'attività di monitoraggio dei servizi straordinari erogati (servizi su richiesta, recupero di disservizi, interventi di asporto rifiuti abbandonati) viene svolta sia dal personale tecnico del Consorzio che tramite lo strumento del "Customer Care". Quest'ultimo fornisce informazioni ai cittadini sui servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti, effettua la prenotazione di servizi a chiamata, gestisce la sostituzione o integrazione di contenitori, permette la segnalazione di eventuali disservizi e la presentazione di reclami. Pertanto il "Customer Care" incamera le richieste di intervento e le invia alle ditte incaricate ricevendone il riscontro di avvenuta esecuzione.

Si prevede l'effettuazione di un'attività di monitoraggio del livello qualitativo della pulizia e delle strade, individuando degli "indicatori di pulizia" che rappresentino la "qualità percepita" (quella che potenzialmente il cittadino percepisce guardando il territorio) e che costituiscano un eventuale riferimento per le imprese appaltatrici.

9 GESTIONE DELLA TARI

La gestione della TARI (acronimo di Tassa sui Rifiuti) per la maggior parte dei Comuni consorziati (a febbraio 2021 Beinasco, Bruino, Castagnole Piemonte, Candiolo, La Loggia, Moncalieri, Nichelino, Orbassano, Piobesi Torinese, Rivalta di Torino, Villastellone, Vinovo, Virle Piemonte) di COVAR 14 è effettuata da Pegaso 03 S.r.l., società partecipata interamente da capitali pubblici, costituita dal CO.VA.R. 14 nel 2003 per svolgere attività nel campo ambientale, con particolare riguardo ai servizi preparatori e strumentali connessi alle attività di gestione della bollettazione ordinaria, dell'accertamento (liquidazione/evasione), della riscossione della tariffa/tassa inerente alla raccolta e allo smaltimento dei rifiuti nel territorio dei Comuni consorziati, nonché alla comunicazione con i cittadini tramite il Call Center, nato per raccogliere le segnalazioni dei cittadini in ordine a problematiche legate ai servizi di raccolta.

I rapporti con il contribuente sono tenuti nel rispetto delle disposizioni contenute nello Statuto approvato ai sensi della Legge 27 luglio 2000, n. 212 aggiornato con le modifiche apportate, da ultimo, dal D.L. n. 34 del 30 aprile 2019, convertito con modificazioni dalla L. n. 58 del 28 giugno 2019, ed in particolare in conformità del principio della collaborazione e della buona fede.

Pegaso 03 inoltre fornisce assistenza diretta al pubblico attraverso i propri uffici e gli "Ecosportelli" presso i Comuni, aperti al pubblico in giorni e orari prestabiliti.

La Società è iscritta, ex art. 53 D.Lgs.446/97, all'Albo dei Riscossori tenuto presso il Ministero delle Finanze dall'anno 2015 con il numero 183.

Questi servizi sono affidati da COVAR 14 a Pegaso 03 S.r.l. attraverso la modalità "in house providing".

Tra le attività di Pegaso 03 vi sono la collaborazione con il COVAR. 14 nella redazione del Regolamento di applicazione della TARI, la realizzazione delle simulazioni tariffarie, l'emissione delle bollette e la gestione di reclami e ricorsi.

Sul sito della Società Pegaso03 è attivo un portale on web denominato "La Mia Tari" per la gestione del tributo Tari che consente ai contribuenti di fruire via internet dei seguenti servizi:

- visualizzazione posizione tributaria (limitatamente al tributo TARI),
- segnalazione errori e/o incongruenze presenti in banca dati,
- presentazione di denunce di variazione e di dichiarazioni sostitutive,
- invio istanze di rateizzazione, rimborso e annullamento in autotutela,
- pagamento degli importi dovuti.

Il portale è strutturato in modo da offrire il collegamento telematico per la visualizzazione e la stampa della posizione del contribuente con evidenziazione del dovuto e del versato, e con possibilità di provvedere al pagamento on-web attraverso molteplici canali (F24, carta di credito, bonifici, POS ecc.) in collegamento con la banca dati della Pegaso 03 srl.

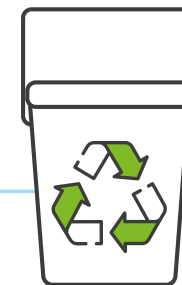
Il portale consente al contribuente un collegamento telematico per la visualizzazione, la stampa, la notifica a mezzo posta elettronica certificata ed il pagamento on-web degli avvisi di accertamento e degli atti di riscossione coattiva relativi a TARI, in collegamento con la banca dati della Pegaso 03 srl, oltre che la compilazione e la trasmissione on-web di tutte le comunicazioni inerenti la TARI (es. denunce di variazione ecc.) firmate elettronicamente e/o digitalmente, con la possibilità per di ricevere in automatico il protocollo di ricezione del documento e, per l'Ente e la sua partecipata, di visualizzare ed acquisire, istantaneamente ed automaticamente e previa accettazione, il documento ed i dati in esso contenuti all'interno del sistema, variando in tempo reale la posizione contributiva anche tramite portale.

Tramite gli Ecosportelli per la tariffa dislocati presso gli uffici dei Comuni consorziati inoltre Pegaso 03 fornisce informazione diretta agli utenti sul sistema di calcolo e applicazione della tariffa, opera gli aggiornamenti delle banche dati degli utenti.

Negli anni Pegaso 03 ha realizzato applicativi software per la gestione della TARI e del Pegaso Customer Care, ha sviluppato soluzioni informatiche per la gestione dei cassonetti e la loro localizzazione territoriale.

Per gli altri Comuni (a gennaio 2021 Carignano, Lombriasco, Osasio, Pancalieri, Piossasco, Trofarello) il servizio è effettuato direttamente dai Comuni e quindi non rientra nella presente Carta dei Servizi.

SEZIONE III - STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO



10 PREMESSA SUGLI STANDARD DI QUALITÀ

Il Consorzio garantisce il rispetto degli standard di qualità del servizio erogato.

Gli standard sono generalmente espressi in:

- unità di tempo, quali minuti di attesa, ore intercorrenti da una segnalazione all'intervento, giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi) e devono intendersi, nel caso in cui ciò sia pertinente, al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del Comune se di sua competenza o dell'Ente preposto e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione del Consorzio;

- frequenza di servizio, ossia intervento su unità di tempo, ad esempio n. alla settimana o mese o anno).

Non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore.

11 IGIENICITÀ DEI CONTENITORI

L'igienicità dei contenitori per il servizio di raccolta stradale è assicurata con operazioni di lavaggio o sanificazione o trattamento enzimatico/battericida, che sono effettuate con frequenza differenziata, nei singoli Comuni che hanno richiesto questo servizio, secondo il programma stabilito, per i contenitori dei Rifiuti Indifferenziati, dell'Organico e del Vetro da 120 l in su.

Il lavaggio dei contenitori è effettuato sia internamente sia esternamente ad alta pressione. La frequenza di igienizzazione dei contenitori è dettagliata nel materiale informativo di cui al punto 1.

I contenitori posti permanentemente su area pubblica o area privata ad uso pubblico, autorizzati secondo la procedura stabilita dai Comuni (dal Consorzio) sono lavati sempre, in base alle frequenze stabilite.

Per usufruire del lavaggio i contenitori della raccolta domiciliare, posti normalmente in area privata, devono essere esposti nei giorni di lavaggio, comunicati all'utenza dal Consorzio attraverso i calendari.

Il mancato rispetto del programma può essere giustificato solo da condizioni e da fattori estranei all'organizzazione aziendale, quali:

- traffico veicolare
- veicoli in sosta non autorizzata
- lavori stradali
- avverse condizioni climatiche (forti nevicate, precipitazioni piovose particolarmente intense ecc.).

In seguito a segnalazione da parte degli utenti di situazioni di scarsa igiene o persistente emanazione di cattivi odori, il Consorzio si impegna ad attivarsi, verificando lo stato della situazione entro 3 giorni dalla segnalazione e ad intervenire operativamente in funzione della gravità della situazione e comunque entro i 6 giorni successivi.

L'igienicità degli altri contenitori (altre raccolte che non siano quelle in precedenza citate e volumetria inferiore a 120 l) è a carico dell'utenza.

12 CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI

Il Consorzio assicura il controllo della funzionalità dei contenitori in coincidenza con il servizio di raccolta o su segnalazione dell'utente.

In caso di furto o di rottura che comporti la necessità di sostituzione di contenitori per la raccolta domiciliare, l'utenza è tenuta a rivolgersi al Consorzio.

Procedure e tempi

Per quanto riguarda i contenitori seminterrati il Consorzio assicura il controllo ed il ripristino della funzionalità interrotta a seguito di guasto tale da non permettere le operazioni di conferimento entro **3 giorni** dal rilevamento o dalla segnalazione del malfunzionamento.

Nei casi in cui i guasti non impediscono il conferimento dei rifiuti, il Consorzio assicura la verifica ed il ripristino della funzionalità entro **12 giorni** dal rilevamento o dalla segnalazione del malfunzionamento.

Al momento della verifica il Consorzio è tenuto, inoltre, a controllare che il guasto al contenitore non crei situazioni di pericolo per gli utenti, nel qual caso deve provvedere immediatamente alla sua sostituzione.

13 RICHIESTA DI POSIZIONAMENTO O SPOSTAMENTO DEI CONTENITORI

Nel caso di richiesta scritta di posizionamento di ulteriori contenitori o di riduzione di contenitori già presenti, oppure di loro spostamento, il Consorzio assicura la verifica tecnica di fattibilità e ne comunica l'esito all'utente entro **20 giorni** dalla richiesta.

14 SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E SERVIZIO PROGRAMMATO

Il Consorzio garantisce, in condizioni normali, il rispetto del programma di raccolta secondo quanto indicato nel materiale informativo di cui al punto 1.

Eventuali scostamenti rispetto al programma per cause imputabili all'organizzazione della Ditta Appaltatrice saranno recuperati nelle successive 48 ore.

Il mancato svuotamento di alcuni contenitori è giustificabile solo per cause estranee all'organizzazione quali:

- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali;
- condizioni meteorologiche avverse (forti nevicate, precipitazioni piovose particolarmente intense, ...) e calamità naturali;
- ostacoli dovuti al traffico;
- sospensioni del servizio programmate (es. sciopero).

Nei casi suesposti il Consorzio assicura l'erogazione del servizio non effettuato secondo programma entro le 48 ore dal termine dell'evento che ha originato il mancato svuotamento.

Nei casi di maggiore gravità il Consorzio coinvolgerà la Ditta Appaltatrice per concordare la riprogrammazione del servizio. Sono comunque assicurate l'applicazione delle disposizioni previste dalla legge n. 146/90 e le prestazioni indispensabili di cui all'art. 8 del Codice di regolamentazione delle modalità di esercizio del diritto di sciopero.

15 SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE

Situazioni di pericolo sulle strade, connesse ad incidenti o altre situazioni accidentali (caduta alberi, allagamenti, smottamenti, versamento liquidi ecc.) non sono di competenza del Consorzio. L'allarme deve essere comunicato agli organismi preposti al pronto intervento pubblico (Polizia Stradale, Polizia Provinciale, Polizia Municipale, Vigili del Fuoco, Carabinieri Forestali ecc.). Le responsabilità connesse alla sicurezza, al completamento dei lavori ed alla riapertura al traffico delle aree oggetto dell'intervento sono in carico all'Ente proprietario della strada.

16 FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI CONCORDATI

Il Consorzio si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente, nei casi in cui sia necessaria la presenza dell'utente.

La fascia di puntualità è l'intervallo orario all'interno del quale è fissato l'appuntamento con l'utente. Al momento di concordare un appuntamento, il Consorzio fissa l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo di ritrovo. La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati con l'utente è pari a 2 ore. In caso di ritardo superiore a 30 minuti il Consorzio è tenuto a preavvisare telefonicamente l'utente. Sia l'utente che il Consorzio possono disdire l'appuntamento solo con preavviso minimo di 24 ore.

17 ATTIVAZIONE DEI SERVIZI AI NUOVI UTENTI

All'attivazione di ogni nuova utenza per la gestione dei rifiuti urbani il Consorzio rende disponibili attraverso il proprio sito internet e nel materiale informativo di cui al punto 1, e di ciò fornisce puntuale informazione all'utente, tutte le informazioni relative ai servizi svolti, alla partecipazione alle raccolte differenziate, agli sconti/riduzioni/agevolazioni usufruibili.

18 SISTEMA DI FATTURAZIONE O BOLLETTAZIONE

Vengono emessi avvisi di pagamento con cadenza annuale.

Ai sensi dell'art. 21 della legge n. 633 del 1972, le spese di emissione della fattura e dei conseguenti adempimenti e formalità ivi incluse le spese di spedizione non devono essere addebitate all'utente a nessun titolo.

19 MODALITÀ DI PAGAMENTO, MOROSITÀ, PENALITÀ E CONTROLLO DEL CREDITO INSOLUTO

Il Consorzio prevede il pagamento della "fase volontaria" attraverso F24.

Il Consorzio ha predisposto anche l'attivazione del canale PAGO PA.

Decorso inutilmente il termine di pagamento della bolletta e sino all'emissione dell'atto di accertamento l'utente può richiedere il pagamento rateizzato della stessa, di persona presso gli sportelli del Consorzio o tramite richiesta scritta, purché sussistano le condizioni previste per la rateizzazione di cui ai regolamenti comunali e al principio sull'eguaglianza in precedenza dichiarato al punto 4.

La bolletta riporta informazioni di carattere generale (indicazione del servizio a cui si riferisce l'importo addebitato, dati identificativi dell'utente, dati caratterizzanti ciascuna delle utenze a cui si riferisce l'importo addebitato, ove i medesimi siano necessari ai fini della commisurazione della tariffa ecc.), sugli importi addebitati (importo complessivo addebitato, indicazione distinta degli importi relativi alla parte fissa e alla parte variabile della tariffa, importo e descrizione sintetica delle eventuali riduzioni applicate e degli eventuali conguagli relativi a periodi precedenti, estremi degli atti di approvazione rilevanti con riferimento alla tariffa applicata o, in caso di conguagli, alle tariffe applicate ecc.), sulle modalità di pagamento (elenco delle modalità di pagamento ammesse, le procedure che si applicano in caso di ritardato od omesso pagamento), sul servizio e sui risultati ambientali (ragione sociale del gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei RU, ovvero del gestore del servizio di RT e/o del gestore del servizio di SL, recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di richieste di informazioni, la segnalazione di disservizi e l'invio di reclami da parte degli utenti, recapiti e orari di apertura degli sportelli fisici per l'assistenza agli utenti; indicazione del sito internet ove è disponibile la Carta della qualità del servizio).

Il Consorzio invia l'avviso di pagamento almeno 15 giorni solari prima della scadenza. A fronte di segnalazione dell'utente comprovata dalle verifiche del Consorzio, qualora la bolletta fosse stata recapitata a meno di 7 giorni solari dalla scadenza, la stessa sarà posticipata di 15 giorni solari.

Il Consorzio indica i tempi di applicazione e l'entità degli interessi di mora per ritardato pagamento.

Qualora l'utente non effettui il pagamento dell'avviso di pagamento nel termine ivi indicato è considerato 'moroso'. Il Consorzio, trascorsi inutilmente almeno 30 giorni solari dalla data di scadenza riportata in bolletta, invia all'utente, tramite posta ordinaria o raccomandata semplice, apposito sollecito in cui indica il termine ultimo entro cui provvedere all'adempimento e le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento. Trascorso il termine indicato nel sollecito scritto, il Consorzio procederà al recupero del credito secondo la normativa vigente. Oltre al corrispettivo dovuto, il Consorzio addebita all'utente interessi di mora successivamente alla notifica dell'avviso di accertamento secondo le disposizioni di legge e regolamentari dei comuni, nonché le eventuali spese postali sostenute per comunicazioni relative a solleciti di pagamento (posta ordinaria, raccomandata, ecc.).

Il Consorzio indica, inoltre, le sanzioni previste nei casi di omesso pagamento, di tardiva presentazione della dichiarazione di attivazione o variazione dell'occupazione o conduzione ovvero di omessa od errata dichiarazione.

Il Consorzio garantisce il servizio di assistenza agli utenti che chiedono elementi sulle tariffe applicate, sui contenuti delle fatture e sulle modalità con cui gli utenti possono contattare il Consorzio (es. numero verde unico dedicato, contatti da sito web e-mail ecc.).

Il Consorzio tramite il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti ha predisposto un'apposita **sezione del sito internet** dedicata alla trasparenza del servizio erogato.

20 RETTIFICHE DI FATTURAZIONE O BOLLETTAZIONE

Il Consorzio, in caso di individuazione di errori nel processo di bollettazione, corregge gli stessi d'ufficio e ne dà comunicazione all'utente, anche a seguito di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

L'errore può essere segnalato dall'utente direttamente allo sportello fisico, al numero verde segnalato sulla fattura oppure in forma scritta e genera l'obbligo per il Consorzio di avviare la fase istruttoria per la rettifica del documento.

In caso di importi già pagati ed esclusivamente per le segnalazioni avvenute in forma scritta (posta ordinaria, fax, posta elettronica) la rettifica è effettuata entro 40 giorni dalla data di ricevimento della segnalazione, fatti salvi i tempi di eventuali istruttorie che si rendessero necessarie. Per le richieste scritte fa fede la data di registrazione ufficiale del Consorzio ovvero dell'avvenuta consegna in caso di invio a mezzo raccomandata o PEC.

21 PERIODO DI APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI (FISICI/ TELEFONICI) PER ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE E COMMERCIALI

Il Consorzio, tramite la propria società in house Pegaso 03, garantisce agli utenti l'apertura di almeno un Ecosportello per ogni Comune presso il quale è possibile presentare reclami, richieste di rettifiche alla posizione tariffaria e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni e richieste di appuntamenti.

Pegaso 03 garantisce un orario di apertura degli sportelli fisici non inferiore alle 3 ore settimanali/quindicinali/mensili 8:30 - 17:00 nei giorni lavorativi.

Pegaso03 pubblica sul proprio sito internet l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli sportelli presso i quali l'utente può rivolgersi per lo svolgimento delle pratiche. Pegaso03 provvederà a servire gli utenti che si troveranno in fila allo scadere dell'orario di apertura. In casi particolari, deve inoltre essere possibile all'utente concordare appuntamenti o in base alle disposizioni del Comune di pertinenza per svolgere specifiche pratiche.

In periodo di emergenza covid-19 lo sportello per la tassa rifiuti viene aperto solo su appuntamento telefonando per prenotazioni al numero 011 969 8787 oppure prenotandosi sul sito PEGASO 03.

22 TEMPO DI ATTESA AGLI SPORTELLI FISICI E TELEFONICI

Il Consorzio, tramite la propria società in house Pegaso 03, che gestisce i servizi Customer Care e gli Ecosportelli, assicura i seguenti tempi di attesa agli sportelli fisici per lo svolgimento delle pratiche relative al servizio di gestione dei rifiuti urbani, misurato in minuti:

- tempo medio giornaliero di attesa: 30 minuti
- tempo massimo giornaliero di attesa: 1 ora.

Il Consorzio assicura il seguente tempo di attesa agli sportelli telefonici (intercorrente tra l'inizio della risposta, anche tramite risponditore automatico e l'inizio della conversazione con l'operatore):

- tempo medio di attesa: 4 minuti;
- tempo massimo di attesa: 30 minuti.

I tempi indicati devono intendersi in condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di utenti, indipendenti dalla volontà del Consorzio, sarà data comunicazione ai presenti in sala, o tramite i risponditori automatici per le comunicazioni telefoniche, e si potenzieranno, per quanto possibile, gli sportelli in uso al fine di rispettare i tempi di attesa previsti nella carta.

Al tempo di attesa agli sportelli sono legati due standard di qualità di tipo generale, come indicati in tabella al successivo punto 40.

23 SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER VIA TELEFONICA E/O PER CORRISPONDENZA, POSTA ELETTRONICA, WEB - SERVIZIO INFORMAZIONI

Il Consorzio, tramite la propria società in house Pegaso 03, che gestisce il servizio Customer Care, assicura un servizio telefonico clienti (call center) con operatore, tramite il numero 011 96.98.800, con un orario di accesso al servizio non inferiore alle 7,5 ore giornaliere, nell'intervallo 9.00 - 17.30, nei giorni feriali (da lunedì a venerdì). Il servizio telefonico fornisce all'utente il "codice operatore" ovvero le generalità del soggetto preposto al contatto telefonico ai fini dell'identificazione certa dello stesso da parte dell'utente.

Il Consorzio, anche tramite la propria società in house Pegaso 03, riceve e svolge pratiche anche via fax, posta elettronica, corrispondenza, riservandosi di contattare l'utente qualora manchino le informazioni fondamentali. Il numero telefonico e l'orario di apertura degli sportelli telefonici sono indicati sui siti internet del Consorzio e di Pegaso 03.

24 FACILITAZIONI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI UTENTI

Il Consorzio assicura la conformità alle norme vigenti delle proprie strutture per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti (es. portatori di handicap ed altre categorie protette) ai propri servizi amministrativi e si impegna ad agevolare tali soggetti nella fruizione dei medesimi servizi offerti del Consorzio (ad esempio tramite eliminazione di barriere architettoniche, creazione di corsie preferenziali agli sportelli).

25 RISPOSTE A RICHIESTE E RECLAMI

Il Consorzio risponderà, per iscritto qualora necessario/opportuno, ai reclami presentati dagli utenti secondo le modalità previste dalla presente carta entro un massimo di 30 giorni dal ricevimento degli stessi (data di protocollo del Consorzio).

Nella risposta il Consorzio riferisce all'utente in ordine ai reclami dallo stesso presentati con la massima celerità, e comunque non oltre 30 giorni dalla presentazione del reclamo, circa gli accertamenti compiuti, indicando altresì i termini entro i quali il Consorzio provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate o al ristoro del pregiudizio arrecato.

Il Consorzio si impegna, inoltre, a rispondere nel medesimo termine ad ogni altra richiesta presentata dagli utenti. Anche qualora si rendesse necessaria/opportuna una risposta in forma scritta essa verrà data nel medesimo tempo previsto per il reclamo.

Nei casi più complessi, entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva, che non potranno in ogni caso essere prolungati di oltre 30 giorni.

Tutta la corrispondenza con l'utente riporta l'indicazione ed il recapito del referente del Consorzio.

Qualora il reclamo si riferisca a fattispecie relativa alla gestione del Tributo, per richieste e/o reclami attinenti la tassa sui rifiuti, l'utente deve rivolgersi alla società Pegaso 03, per la quale valgono gli standard inseriti nel presente paragrafo.

L'utente può presentare reclamo al Consorzio medesimo, sia in forma scritta, attraverso i consueti canali di comunicazione con il Consorzio, che in forma verbale presso gli ecosportelli.

SEZIONE IV – RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA DELL'UTENTE



26 SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Il Consorzio provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti necessari a questo fine (call center, sito web, ecc.).

27 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

Il Consorzio si impegna ad informare costantemente gli utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi e tariffari, le modalità di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione dello stesso, e sulle loro modifiche.

Il Consorzio al fine di garantire agli utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio ha istituito:

- sul proprio portale Internet, accessibile anche a soggetti con disabilità, la pagina **Trasparenza Rifiuti**, al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi aziendali, sui soggetti a cui sono affidati, sulla tempistica di erogazione (es. calendari) scaricare copia dei documenti relativi alla Carta dei servizi ed ai Regolamenti, conoscere le regole di calcolo della TARI, le modalità di accesso alle riduzioni tariffarie, gli atti di approvazione della tariffa, le scadenze avviso pagamento tariffa, le modalità di pagamento, comunicare il recapito dell'avviso di pagamento e le eventuali variazioni, presentare richieste e reclami ed in generale comunicare con il Consorzio.

Inoltre il Consorzio:

- informa gli utenti, tramite appositi spazi in bolletta, avvisi, opuscoli chiari, facilmente leggibili e agevolmente reperibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con riferimento anche alla composizione e variazione della tariffa ed alle agevolazioni esistenti;
- al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari, fornisce informazioni sulla frequenza di emissione delle bollette;
- cura i rapporti con i Comuni, fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento e della produzione di rifiuti, all'incentivazione della raccolta differenziata;
- pubblica gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard;
- valuta e promuove tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi, tenendo conto anche dei suggerimenti del Tavolo consultivo con le associazioni dei consumatori;
- informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso esse;
- verifica periodicamente, anche tramite apposite indagini, il livello di conoscenza della Carta dei Servizi e si impegna a favorirne una crescente diffusione (anche tramite specifici messaggi di richiamo da inserire nelle bollette).

28 RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il personale del Consorzio, della società in house Pegaso 03 e delle imprese appaltatrici è impegnato a soddisfare le richieste dei cittadini e a migliorare costantemente il livello qualitativo del servizio. CO.VA.R. 14, Pegaso 03 S.r.l. e le imprese appaltatrici curano la formazione e l'aggiornamento dei propri addetti, anche al fine di adottare comportamenti professionali che facilitino i rapporti con gli utenti.

Per gli aspetti di relazione è sempre garantita l'identificabilità del personale, munito, ove necessario, di apposito tesserino di riconoscimento.

Il Consorzio ha istituito appositi sportelli fisici/telefonici, la cui gestione è affidata alla società in house Pegaso 03, volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali sono disponibili tutte le informazioni utili agli utenti, assicurandone l'apertura come riportato al punto 21.

Il personale preposto al contatto con l'utenza, dotato di tesserino di riconoscimento, nel rispetto della normativa vigente, è tenuto a trattare con cortesia e rispetto tutti gli utenti e ad usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione.

Il Consorzio effettua, con oneri a proprio carico, periodiche rilevazioni della soddisfazione della clientela finalizzate al miglioramento della qualità del servizio erogato.

29 VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DEL SERVIZIO EROGATO - CUSTOMER SATISFACTION

Le attività di rilevazione della soddisfazione degli utenti saranno svolte secondo la norma di buona tecnica UNI ISO 10004:2019 " Gestione per la qualità - Soddisfazione del cliente - Linee guida per il monitoraggio e la misurazione".

Le rilevazioni avranno cadenza periodica, normalmente svolte a fine anno con pubblicazione dei risultati nei primi mesi dell'anno successivo e saranno costituite da interviste anche telefoniche su campioni rappresentativi di tutti i clienti del servizio.

Nelle rilevazioni di cui sopra saranno fra l'altro indicati:

- i risultati conseguiti in relazione agli standard,
- le cause dell'eventuale mancato rispetto degli stessi,
- le azioni intraprese per porvi rimedio,
- il numero ed il tipo di reclami ricevuti (e confronto con l'anno precedente) ed il seguito dato ad essi,
- la percentuale delle fatture errate sul totale di quelle emesse (e confronto con l'anno precedente),
- il numero e l'ammontare degli indennizzi corrisposti (e confronto con l'anno precedente),
- la percentuale degli appuntamenti rispettati (confronto con l'anno precedente),
- le attività svolte per acquisire la valutazione degli utenti sulla qualità del servizio erogato (questionari, interviste telefoniche, ecc) ed i risultati di tali rilevazioni.

Il Consorzio si organizza per svolgere le funzioni di valutazione dei risultati conseguiti e di controllo del corretto adempimento delle procedure e del rispetto degli standard indicati nella propria Carta del servizio.

30 PROCEDURE DI RECLAMO

L'utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta del servizio o delle condizioni di erogazione previste nel Regolamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani da parte del Consorzio, può presentare reclamo al Consorzio medesimo, sia in forma scritta, attraverso i consueti canali d'accesso (fax, posta elettronica), che in forma orale presso gli ecosportelli del Consorzio - nel caso l'operatore redige apposito verbale che viene sottoscritto dall'utente e riporta i dati necessari all'identificazione dell'operatore.

La procedura di reclamo non si applica a:

- Segnalazioni e comunicazioni, diverse da quelle previste al punto 25, anche scritte, inoltrate da un soggetto interessato riguardanti attività inerenti i servizi operativi ordinari;
- Gestione del contenzioso legale nelle forme previste dalla legislazione vigente.
- Contestazioni o richieste di chiarimenti inviate da Clienti conseguenti a lettera di accertamento relativa a recupero elusione/evasione di Tassa Rifiuti (TARI) per le quali l'utente deve rivolgersi agli Uffici comunali competenti.
- Procedure di conciliazione extra-giudiziale ove previste.

Presso gli ecosportelli e sul sito internet viene messa a disposizione dell'utente la completa spiegazione della procedura per la presentazione dei reclami, il relativo modulo, l'indicazione circa i tempi previsti per l'espletamento dell'indagine e i mezzi a sua disposizione in caso di risposta sfavorevole. Le procedure di reclamo devono essere rese facilmente accessibili, di semplice comprensione e di facile utilizzazione. Nel caso di mancato rispetto degli standard previsti nella Carta del servizio il reclamo deve essere presentato entro 90 giorni dalla scadenza del termine fissato nello standard (ovvero dalla ricezione di una risposta da parte del Consorzio ritenuta insoddisfacente).

Al momento della presentazione del reclamo l'utente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da consentire la ricostruzione dello stato della pratica.

Il Consorzio, entro un massimo di **30 giorni** dalla data di presentazione del reclamo, riferisce all'utente in forma scritta l'esito degli accertamenti compiuti contenente anche l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti.

L'utente, qualora non sia soddisfatto dalla risposta ricevuta, può:

- richiedere in forma scritta al Consorzio un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo. Il Consorzio si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro con l'utente entro i successivi 30 giorni. Non è in ogni caso ammessa la reiterazione della richiesta, pertanto la presente disposizione non si applica in caso di presentazione di un reclamo dal contenuto analogo ad un reclamo presentato in precedenza dallo stesso soggetto e in relazione al quale è già intervenuto un incontro di approfondimento;

- rivolgersi alle Associazioni riconosciute dei Consumatori (ai sensi dell'art. 137 del D.Lgs. n. 206 del 6/9/05);
- richiedere per la soluzione, in via non giudiziale, l'attivazione della procedura presso il Giudice di Pace.

È comunque facoltà dell'utente percorrere ogni altra via giudiziale o extragiudiziale. Il Consorzio tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard.

L'utente potrà dare comunicazione per conoscenza delle controversie nate e del loro esito al Comitato consultivo degli utenti.

31 MODALITÀ DI RISTORO DELL'UTENTE

In caso di mancato rispetto dei valori limite degli standard di qualità specificamente sotto indicati, il Consorzio, previa verifica, corrisponde all'utente interessato un indennizzo. La corresponsione dell'indennizzo è una tantum.

Gli indennizzi verranno corrisposti a seguito di richiesta formale presentata dall'utente al Consorzio entro 60 giorni dal verificarsi del disservizio o dal momento in cui ne è venuto a conoscenza, attraverso la compilazione dei moduli all'uso predisposti e disponibili presso gli sportelli e sul sito web del Consorzio. Il Consorzio ha individuato i casi di violazione di standard per i quali è dovuta l'erogazione automatica dell'indennizzo senza presentazione della richiesta formale. Il Consorzio informerà l'utenza dell'avvio di tale modalità di erogazione degli indennizzi.

L'indennizzo, deve essere erogato all'utente entro **60 giorni** dal ricevimento della richiesta ovvero per gli indennizzi automatici entro **60 giorni** dalla scadenza del tempo massimo fissato per ciascuna prestazione. L'indennizzo non è comunque dovuto in caso di inadempienza per eventi fortuiti, di forza maggiore e per cause imputabili all'utente, come nel caso in cui l'utente non sia in regola con i pagamenti (a meno che non regolarizzi la propria posizione entro 20 giorni), con l'esclusione del caso in cui siano in corso procedure conciliative.

In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo entro **60 giorni** dal ricevimento della richiesta ovvero per gli indennizzi automatici entro **60 giorni** dalla scadenza del tempo massimo fissato per ciascuna prestazione, l'indennizzo è dovuto dal Consorzio:

- in misura pari al doppio degli importi previsti se la corresponsione avviene entro un termine doppio del tempo concesso per la corresponsione stessa (dal 61° al 120° giorno);
- in misura pari al quintuplo degli importi previsti se la corresponsione avviene oltre un termine doppio del tempo concesso per la corresponsione stessa (oltre il 120° giorno). Il Consorzio deve dare informazione ad ogni utente che faccia richiesta di una prestazione soggetta a standard in merito ad esso ed al relativo indennizzo previsto in caso di mancato rispetto.

Il pagamento dell'indennizzo avviene mediante l'emissione di un assegno bancario non trasferibile (FAD) riscuotibile secondo le modalità indicate nella comunicazione.

Se l'utente ha scelto la domiciliazione bancaria per le proprie fatture, l'importo viene direttamente accreditato su conto corrente.

Gli standard sottoposti ad **indennizzo automatico** sono i seguenti:

STANDARD	VALORE LIMITE	INDENNIZZO
Rettifiche di fatturazione	50 giorni	32 €

Gli standard sottoposti ad **indennizzo su richiesta dell'utente** sono i seguenti:

STANDARD	VALORE LIMITE	INDENNIZZO
Risposta ai reclami	30 giorni	32 €
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati ove necessaria la presenza dell'utente	2 ore	32 €

Nel caso in cui la richiesta di indennizzo non risulti valida, ne viene data comunicazione scritta e motivata all'utente.

SEZIONE V - INFORMAZIONI FINALI



32 TABELLE RIASSUNTIVE STANDARD QUALITÀ

Si riporta a seguire una tabella riassuntiva degli standard generali per i servizi di raccolta e igiene urbana dei relativi valori limite la cui violazione è sottoposta a sanzione come risulta dagli atti relativi all'affidamento del servizio alle Ditte Appaltatrici.

STANDARD	VALORE LIMITE
Igienicità dei contenitori - programma differenziato per Comune	
Verifica del rispetto delle frequenze stabilite	Entro 3 giorni dalle date previste
Intervento	Entro 6 giorni dalla verifica
Controllo e ripristino funzionalità contenitori	
Guasto che impedisce il conferimento	Ripristino entro 3 giorni
Guasto che non impedisce il conferimento	Verifica e ripristino entro 12 giorni dal rilevamento/segnalazione
Richiesta posizionamento/spostamento contenitori	
Verifica tecnica fattibilità e comunicazione esito verifica	Entro 20 giorni
Scostamento servizio reso/programmato	
Mancata esecuzione del servizio di raccolta nel giorno stabilito, seconda la frequenza stabilita ed il relativo calendario	Recupero entro 24 ore. In caso di sciopero, il recupero del servizio di raccolta deve essere eseguito entro le 48 ore successive. In caso di più giorni di festa consecutivi, dovrà comunque essere garantito il servizio entro il secondo giorno da quello normalmente stabilito
Mancato svolgimento dei servizi di Nettezza Urbana	Recupero entro 24 ore. In caso di sciopero, il recupero del servizio deve essere eseguito entro le 48 ore successive. In caso di più giorni di festa consecutivi, dovrà comunque essere garantito il servizio entro il secondo giorno da quello normalmente stabilito
Non corretto riposizionamento dei contenitori, a seguito dello svuotamento, nella loro postazione iniziale	Intervento entro 24 ore
Mancato svuotamento dei contenitori di pile e farmaci	Intervento entro 24 ore
Mancato svuotamento dei cestini gettacarte	Intervento entro 24 ore
Mancato o ritardato lavaggio dei contenitori	Il servizio e/o prestazione non svolti dovranno essere recuperati entro la settimana successiva in caso di servizi di raccolta settimanali ed entro i quindici giorni successivi in caso di servizi con frequenza quindicinale
Ritardi nella programmazione servizio di ritiro rifiuti ingombranti	Il servizio di ritiro rifiuti ingombranti dovrà necessariamente essere effettuato entro e non oltre tre giorni lavorativi dalla data di assegnazione della chiamata da parte del servizio di Customer Care
Mancata raccolta rifiuti ingombranti	Recupero entro 24 ore
Ritardi nella programmazione servizio di ritiro rifiuti verdi	Il servizio di ritiro del verde dovrà necessariamente essere effettuato entro e non oltre tre giorni lavorativi dalla data di assegnazione della chiamata da parte del servizio di Customer Care

STANDARD	VALORE LIMITE
Inadempienze alle cautele igieniche e di decoro nell'esecuzione delle prestazioni (es. spargimento dei materiali durante le operazioni di raccolta, mezzi infangati)	Intervento entro 24 ore
Ritiro di materiale non conforme, quando sia oggettivamente rilevabile la non conformità	Intervento entro 24 ore
Danneggiamento dei contenitori a causa di uso improprio o non cautelativo da parte degli addetti alla raccolta	Intervento entro 24 ore
Servizio di raccolta siringhe	Intervento entro 24 ore
Spostamenti programmati dei giorni di raccolta rispetto al calendario consegnato (casi eccezionali)	Lo spostamento del giorno di raccolta verrà comunicato con almeno 10 giorni di anticipo con volantini agli utenti interessati attraverso il servizio di Customer Care
Erogazione altri servizi non effettuata per cause estranee all'organizzazione	Recupero entro 72 ore
Erogazione altri servizi non effettuati secondo programma per cause imputabili all'organizzazione della Ditta Appaltatrice	Recupero entro 48 ore

Si riporta a seguire una tabella riassuntiva degli standard generali per i servizi di Customer Care e dei relativi valori limite la cui violazione è sottoposta a sanzione come risulta dagli atti relativi all'affidamento del servizio a Pegaso 03.

STANDARD	TEMPO MEDIO	TEMPO MASSIMO
Attesa agli sportelli fisici	30 minuti	1 ora
Attesa agli sportelli telefonici	4 minuti	6 minuti

33 VERIFICA STANDARD DI QUALITÀ E INDICATORI

Il Consorzio e le Aziende che svolgono i servizi provvederanno a dare attuazione alle previsioni di cui all'art. 2 comma. 461 della legge 244/2007 (Finanziaria 2008), in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori iscritte nel Registro istituito dalla legge regionale n. 24/2009.

L'attività svolta dalle associazioni in collaborazione con il Consorzio riguarderà in particolare:

- la pubblicizzazione della Carta dei servizi (mediante internet e altri canali);
- l'aggiornamento della Carta;
- la verifica periodica sull'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio stabiliti nella Carta alle esigenze dell'utenza, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;
- il monitoraggio permanente della qualità erogata, attraverso la verifica del rispetto dei parametri fissati nella Carta, aperto alla ricezione delle osservazioni e proposte dei cittadini;
- una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra Consorzio, Appaltatore ed associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini.



Co.Va.R. 14
Via Cagliero 3I/3L
10041 - Carignano (TO)

INFORMAZIONI

011.96.98.800
servizi@covar14.it
www.covar14.it

