

Gestione integrata dei rifiuti urbani

# CARTA dei SERVIZI

Edizione 2023



## Prefazione

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

La Carta dei Servizi è il documento con il quale il Consorzio di Area Vasta Covar 14, in qualità di erogatore di servizi pubblici, assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di svolgimento, gli standard di qualità che si impegna a garantire e informa l'utente sulle modalità previste di tutela dei propri diritti. La nostra Carta dei Servizi, però, non vuole essere una semplice guida ai servizi per gli utenti, ma un documento che stabilisce un "patto", un "accordo" tra soggetto erogatore del servizio pubblico di igiene urbana e cittadino, basato sull'indicazione e definizione degli standard di qualità del servizio, sulla semplificazione delle procedure, e sulla predisposizione di procedure di ascolto e customer satisfaction, di semplice comprensione e di facile utilizzo.

Questo documento, oltre ad assolvere quanto previsto dalla Legge 24/12/2007 n° 244 e dal D.L. 1/2012, e 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 anche lo strumento, a disposizione dei cittadini, per stimolare il Consorzio a svolgere in modo sempre più efficace il proprio ruolo.

Gli obiettivi che il D.Lgs 116/2020, che attua le direttive UE note come "Pacchetto Economia Circolare", e soprattutto il nuovo Piano Regionale dei Rifiuti (PRGRU 2016) che impone di scendere sotto i 100 kg di rifiuto indifferenziato pro capite e raggiungere il 75% di raccolta differenziata e il 60% di riciclaggio dei rifiuti urbani entro il 2030, rappresentano una sfida tanto ambiziosa quanto necessaria da superare per contribuire a quella conversione ecologica indispensabile per la salvaguardia del Pianeta e il benessere delle nuove generazioni.

Per questo motivo confermiamo l'impegno di Covar 14 ad essere il principale supporto ai Comuni consorziati per raggiungere questi risultati, contribuendo alla ricerca di strategie e finanziamenti e promuovendo campagne di informazione e sensibilizzazione dei cittadini, a partire da quelli più giovani, sul tema della riduzione degli imballaggi, del riuso, della corretta raccolta differenziata e del decoro urbano, trasmettendo loro le giuste motivazioni per sviluppare una corretta percezione della gestione quotidiana dei rifiuti.

La presente Carta della Qualità dei Servizi si pone l'obiettivo di informare per supportare un patto di fiducia tra le parti. Il Consorzio continuerà a garantire l'impegno e la professionalità propri e dei lavoratori delle aziende di raccolta, che svolgono quotidianamente i loro compiti sul territorio al servizio dei cittadini. Siamo, però, anche consapevoli 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 i cittadini.

E allora buona lettura.

E, ovviamente, buona raccolta differenziata!

*Il Presidente del Consorzio di Area Vasta COVAR 14  
Leonardo Di Crescenzo*



## Sezione I **Introduzione ..... pag. 6**

1. Oggetto ed ambito di applicazione
2. Presentazione del Consorzio e informazioni sui gestori
3. Principi Fondamentali
4. Scelta dello schema di servizio
5. Servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani
  - 5.1. Premessa
  - 5.2. Raccolta Differenziata
  - 5.3. Centri di Raccolta
  - 5.4. Autocompostaggio
  - 5.5. Destinazione dei principali rifiuti raccolti (aggiornamento febbraio 2021)

## Sezione II **Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione ..... pag. 14**

6. Servizio di spazzamento e lavaggio delle strade
  - 6.1. Spazzamento manuale e meccanizzato del suolo pubblico e svuotamento cestini
  - 6.2. Lavaggio delle strade e suolo pubblico
7. Controllo esecuzione servizi
8. Gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti
9. Trasparenza

## Sezione III **Obblighi di servizio ..... pag. 40**

10. Attivazione, variazione e cessazione del servizio
  - 10.1. Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani
  - 10.2. Contenuti della risposta alle richieste di attivazione del servizio
  - 10.3. Modalità per la variazione o cessazione del servizio
  - 10.4. Contenuti della risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio
11. Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati
  - 11.1. Classificazione delle richieste scritte dell'utente
  - 11.2. Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati
  - 11.3. Contenuti della risposta motivata ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni e alle richieste di rettifica degli importi addebitati
12. Punti di contatto con l'utente
  - 12.1. Sportello fisico e online
  - 12.2. Servizio telefonico
  - 12.3. Contenuti informativi dei punti di contatto con l'utente
13. Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti
  - 13.1. Termine per il pagamento
  - 13.2. Modalità e strumenti di pagamento in regime di TARI
  - 13.3. Periodicità di riscossione
  - 13.4. Modalità per la rateizzazione dei pagamenti
  - 13.5. Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

14. Servizi di ritiro su chiamata
  - 14.1. Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata
  - 14.2. Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro
15. Interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare
  - 15.1. Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione
16. Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto
  - 16.1. Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto
  - 16.2. Tempo di recupero del servizio di raccolta e trasporto non effettuato puntualmente
17. Continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade
  - 17.1. Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade
  - 17.2. Tempo di recupero del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non effettuato puntualmente
18. Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani
  - 18.1. Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

## Sezione IV **Indicatori e standard di qualità del servizio ..... pag. 52**

19. Indicatori previsti da TQRIF di ARERA
20. Ulteriori indicatori migliorativi stabiliti dal Consorzio COVAR 14
  - 20.1. Igienicità dei contenitori
  - 20.2. Tempo di ripristino della funzionalità delle postazioni con contenitori seminterrati
  - 20.3. Tempo di risposta in seguito a richiesta di posizionamento o spostamento dei contenitori
  - 20.4. Tempo di intervento in seguito a richiesta approvata di posizionamento o spostamento dei contenitori
  - 20.5. Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati
  - 20.6. Tempo di attesa agli sportelli fisici
  - 20.7. Tempo di intervento a seguito di un non corretto riposizionamento dei contenitori, a seguito dello svuotamento, nella loro postazione iniziale
  - 20.8. Altri indicatori
21. Standard e Livelli di qualità

## Sezione V **Altri criteri riguardanti il rapporto con gli utenti .... pag. 59**

22. Semplificazione delle procedure
23. Informazione agli utenti
24. Personale a contatto con gli utenti
25. Facilitazioni per particolari categorie di utenti
26. Valutazione della qualità percepita del servizio erogato - Customer satisfaction
27. Validità della Carta della Qualità del Servizio

## Sezione I - Introduzione



### 1. Oggetto ed ambito di applicazione

La Carta della Qualità del Servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è un documento che individua i principi, le regole e gli standard qualitativi dei servizi offerti da COVAR 14 (Consorzio di Area Vasta Covar14, di seguito COVAR 14 o semplicemente Consorzio), 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 della Qualità del Servizio è quindi un impegno sulla qualità 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.

La nuova regolazione sulla qualità del servizio rifiuti, introdotta dall'ARERA con la delibera n. 15 del 18 gennaio 2022, pone in capo all'Ente territorialmente competente l'obbligo di approvare per ogni gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani. In caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente dovrà anche integrare in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori, ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

Pertanto gli obblighi e gli standard minimi della presente Carta della Qualità del Servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani redatta dal Consorzio COVAR 14, in qualità di Ente territorialmente competente (ETC), comprende gli impegni della sua società strumentale Pegaso 03 S.r.l., delle imprese appaltatrici dei servizi, dei Comuni che effettuano in proprio l'attività di gestione delle tariffe.

#### La Carta dei servizi in particolare:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Consorzio nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- individua gli obblighi e gli 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:

- a) 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;
- b) 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;
- c) 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;
- d) 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 del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- Legge 14 novembre 1995, n.481; che affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)"; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza.
- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, "Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture".
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020"; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite "con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95".

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

**La presente Carta della Qualità 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:**

- a) 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;
- b) orari di apertura al pubblico dei Centri di Raccolta, visibili sul sito internet del Consorzio;
- c) 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;
- d) l'ubicazione e gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici (ecosportelli);
- e) le relazioni allegare ai Piano Economico Finanziario (PEF) comunali.

## 2. Presentazione del Consorzio e informazioni sui gestori

COVAR 14 nasce come 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. Ai sensi della legge regionale 10 gennaio 2018, n. 1, così come modificata dalla legge regionale 16 febbraio 2021, n. 4, il Consorzio assume il ruolo di "Consorzio di Area Vasta", avente le funzioni di organizzazione e controllo del servizio di gestione integrata dei rifiuti di cui all'articolo 7, comma 5 della stessa legge regionale.

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 Virle 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 Tassa Rifiuti (TARI) e le segnalazioni fatte dai cittadini al Numero Verde attraverso la società "in house" Pegaso 03 s.r.l.

Gli organi che compongono COVAR 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 ISO 45001:2018.

Le attività di raccolta e trasporto dei rifiuti e di spazzamento e lavaggio delle strade sono svolti dai seguenti gestori, su affidamento da parte di COVAR 14:

- Ditta Teknoservice S.r.l. con sede a Piossasco (TO) Cap. 10045 – Viale dell'Artigianato, 10 – PIVA e CF 08854760017. Aggiudicataria del servizio di igiene urbana nei 19 Comuni consorziati;
- Ditta San Germano SPA (Gruppo IREN) con sede a Torino Cap. 10143 – Corso Svizzera, 95 – CF 07129470014 PIVA02863660359. Impresa che svolge il servizio nei Comuni di Moncalieri, La Loggia e Villastellone.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, per conto di COVAR 14, è, per la maggior parte dei Comuni consorziati (a gennaio 2023 Beinasco, Bruino, Castagnole Piemonte, Candiolo, La Loggia, Moncalieri, Nichelino, Orbassano, Piobesi Torinese, Rivalta di Torino, Trofarello, Villastellone, Vinovo, Virle Piemonte) Pegaso 03 S.r.l., società partecipata interamente da capitali pubblici.

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.

Negli altri Comuni (Carignano, Lombriasco, Osasio, Pancalieri, Piossasco) le attività di gestione tariffe e in parte di rapporto con gli utenti sono svolte dai Comuni stessi, tramite i propri Uffici Tributi.

## 3. Principi Fondamentali

### EGUAGLIANZA

Il Consorzio, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati, 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'Area Amministrazione Generale tel 0119698601 e-mail protocollo.covar14@legalmail.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 titolati 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 Cagliari 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 elettronica [protocollo.covar14@legalmail.it](mailto:protocollo.covar14@legalmail.it)

## 4. Scelta dello schema di servizio

Con Delibera del CDA n. 16/2022 il Consorzio COVAR 14 ha approvato, per il periodo di validità della presente Carta della Qualità, lo Schema di riferimento I (LIVELLO QUALITATIVO MINIMO), ossia il livello di ingresso per le realtà degli ETC che iniziano il percorso della qualità dei servizi.

## Sezione II Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione



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 negli appositi orari di apertura ed in presenza di personale di presidio.

## 5. Servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani

### 5.1. 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.

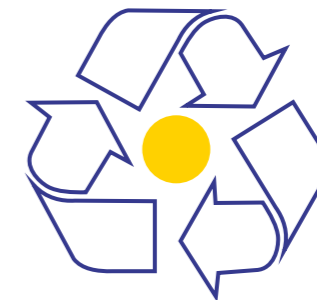
In sintesi le modalità sono le seguenti:

- 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

### 5.2. Raccolta Differenziata



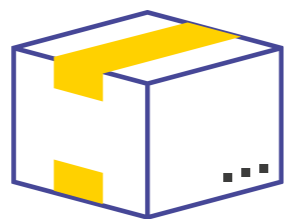
#### PRINCIPI DI RESPONSABILITÀ

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 a 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

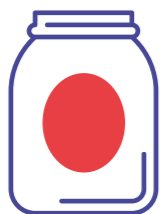


Modalità di raccolta: domiciliare (per alcune tipologie di utenza sono previsti servizi diversificati per la raccolta del cartone effettuati anche con attrezzature quali cassoni scarrabili, presse stazionarie, presse scarrabili o con conferimento del materiale a terra) e domiciliare di prossimità (solo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

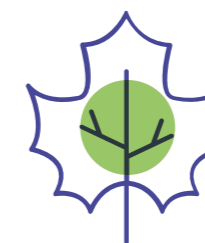
Volumetrie dei contenitori utilizzate per la raccolta domiciliare di prossimità: contenitori seminterrati e/o interrati da 5.000 litri dotati di apertura con tessera personalizzata ed identificazione dell'utenza conferente. Volumetrie dei contenitori utilizzate per la raccolta stradale: contenitori stazionari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

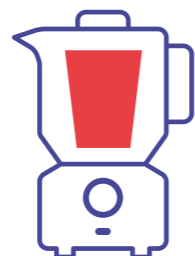
## VERDE E RAMAGLIE



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.

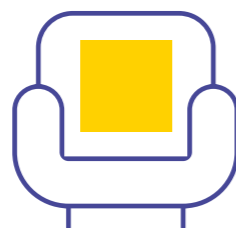
Per grossi quantitativi di materiale è prevista una raccolta con asporto del materiale tramite autocarro con gru di sollevamento (raccolta a terra). Colore dei contenitori: Beige, in precedenza il colore adottato era verde. Frequenza di servizio: variabile a seconda dei periodi dell'anno e delle diverse 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)

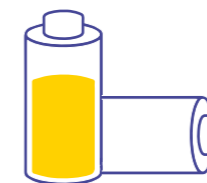


I consumatori (nuclei domestici) possono sempre consegnare gratuitamente un RAEE al momento dell'acquisto di un'apparecchiatura nuova di tipo equivalente (cosiddetto **uno contro uno**). Il consumatore inoltre ha la possibilità di riconsegnare i piccoli RAEE ai negozi senza l'obbligo di acquistarne di 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

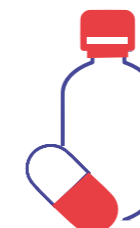


La raccolta differenziata dei rifiuti ingombranti viene effettuata presso i CDR e tramite ritiro a domicilio per appuntamento, con conferimento diretto del materiale a piano strada, previa prenotazione telefonica al Numero Verde 800.639.639. Frequenza di servizio: variabile a seconda delle diverse realtà 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 (zona 1; 1B; 3; 4; 4B)	1/7	2/7	1/15	1/7	1/7	da 1/7 a 1/30 *
Beinasco (zona 2; 5)	1/7	2/7	1/15	1/15	1/15	da 1/7 a 1/30 *
Bruino (tutte le zone)	1/7	2/7	1/30	1/15	1/7	da 1/7 a 1/30 *
Candiolo (tutte le zone)	1/7	2/7	1/30 (raccolta stradale)	1/15	1/15	da 1/10 a 1/15 *
Carignano (zona 1; 3; 4; 5; 6)	1/7	2/7 *1	1/30	1/15	1/15	da 1/7 a 1/30 *
Carignano (zona 7; 8; 9; 10)	1/15	2/7 *1	1/60	1/30	1/30	da 1/7 a 1/30 *
Carignano (zona 2)	1/15	2/7 *1	1/30	1/30	1/30	da 1/7 a 1/30 *
Castagnole Piemonte (tutte le zone)	1/15	2/7	1/30 (raccolta stradale)	1/15	1/15	-
La Loggia (tutte le zone)	1/7	2/7	1/30	1/15	1/15	da 1/10 a 1/30 *
Lombriasco	1/15	2/7	-	1/15	1/15	da 1/7 a 1/30 *
Moncalieri (zona 1; 2; 3; 4; 5; 6; 7; 8; 9A; 10; 11; 12)	1/7	2/7	1/30	1/7	1/7	da 1/7 a 1/30 *
Moncalieri (zona 9)	2/7	2/7	1/7	1/7	1/7	da 1/7 a 1/30 *
Nichelino (tutte le zone)	1/7	2/7	1/15 (raccolta stradale)	2/7 (raccolta stradale)	1/7	da 1/7 a 1/30 *
Orbassano (zona 1A; 2A; 4A)	1/7	2/7	1/30	1/7	1/7	da 1/7 a 1/30 *
Orbassano (zona 1B; 2B; 3; 4B; 5; 6)	1/7	2/7	1/30	1/7	1/15	da 1/7 a 1/30 *
Orbassano (zona 2B-A)	1/7	2/7	1/15	1/7	1/7	da 1/7 a 1/30 *
Orbassano (zona 2B-B)	1/7	2/7	1/15	1/7	1/15	da 1/7 a 1/30 *
Osasio	1/15	2/7	1/30 (raccolta stradale)	1/15	1/15	da 1/7 a 1/30 *
Pancalieri	1/15	2/7	1/15 (raccolta stradale)	1/15	1/15	-
Piobesi Torinese (tutte le zone)	1/7	2/7	1/30	1/15	1/15	da 1/7 a 1/30 *
Piossasco (tutte le zone)	1/7	2/7	1/30	1/7	1/7	da 1/7 a 1/30 *
Rivalta di Torino (zona 1B; 2; 3; 4; 5; 6)	1/7	2/7	1/30	1/7	1/15	da 1/7 a 1/30 *
Rivalta di Torino (zona 1A)	1/7	2/7	1/30	1/7	1/7	da 1/7 a 1/30 *
Trofarello (tutte le zone)	1/7	2/7	1/30	1/7	1/7	da 1/7 a 1/30 *
Villastellone (zona 1; 2)	1/7	2/7	1/30	1/15	1/7	da 1/7 a 1/30 *
Villastellone (zona 3)	1/30	-	1/60	1/30	1/30	da 1/7 a 1/30 *
Vinovo (tutte le zone)	1/7	2/7	1/30	1/15	1/15	da 1/7 a 1/30 *
Virle Piemonte	1/15	2/7	1/15 (raccolta stradale)	1/15	1/15	-

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

\*1: 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 annuali dei contenitori delle raccolte domiciliari nei Comuni di COVAR 14. I lavaggi sono previsti per i contenitori da 120 e 240 l in su (in base al Comune); per quelli dei Rifiuti Indifferenziati e dell'Organico in tutti i Comuni, per quelli del Vetro e della Plastica solo in alcuni Comuni.

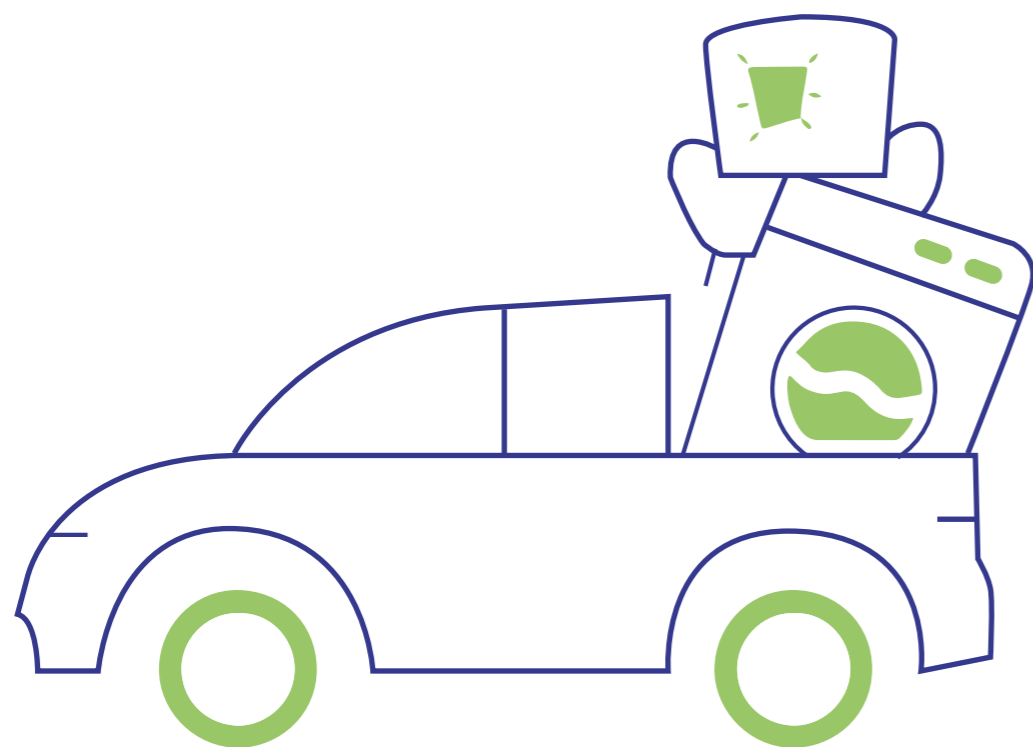
	INDIFFERENZIATO	ORGANICO	VETRO	PLASTICA
Beinasco	4	8	2	-
Bruino	6	8	2	-
Candiolo	2	2	-	-
Carignano	2	2	2	-
Castagnole Piemonte	2	2	-	-
La Loggia	2	3	2	-
Lombriasco	2	2	-	-
Moncalieri	4	6	4	-
Nichelino	2	3	4	-
Orbassano	3	6	3	-
Osasio	2	2	-	-
Pancalieri	2	2	-	-
Piobesi Torinese	2	2	2	-
Piossasco	3	4	1	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 distribuito agli utenti e disponibile sul sito Internet del Consorzio.

### 5.3. 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 Eco centri, 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, La Loggia, Moncalieri, Nichelino, Orbassano, Pancalieri, Piobesi Torinese, Piossasco, Rivalta di Torino, Trofarello, Villastellone, Vinovo e Virle Piemonte. I CDR sono a servizio dei singoli Comuni, solo quello di Carignano è intercomunale, garantendo l'accesso anche per gli utenti di Osasio e Lombriasco. 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: Le tabelle seguenti riportano gli orari di apertura dei singoli CDR.



## BRUINO

VIALE CRUTO

Orario ESTIVO – 01 APRILE - 31 OTTOBRE

GIORNO	ORARIO MATTUTINO	ORARIO POMERIDIANO
Lunedì	9.30 – 12.00	--
Martedì	9.30 – 12.00	--
Mercoledì	9.30 – 12.00	--
Giovedì	9.30 – 12.00	14.00 – 18.00
Venerdì	9.30 – 12.00	--
Sabato	9.30 – 12.00	15.00 – 18.00
Domenica	--	--

Orario INVERNALE – 01 NOVEMBRE - 31 MARZO

GIORNO	ORARIO MATTUTINO	ORARIO POMERIDIANO
Lunedì	9.30 – 12.00	--
Martedì	9.30 – 12.00	--
Mercoledì	9.30 – 12.00	--
Giovedì	9.30 – 12.00	13.00 – 17.00
Venerdì	9.30 – 12.00	--
Sabato	9.30 – 12.00	14.00 – 17.00
Domenica	--	--

## BEINASCO

STRADA DEL BOTTONE

Orario ESTIVO – 01 APRILE - 31 OTTOBRE

GIORNO	ORARIO MATTUTINO	ORARIO POMERIDIANO
Lunedì	9.00 – 12.00	--
Martedì	8.00 – 12.00	15.00 – 18.00
Mercoledì	9.00 – 12.00	--
Giovedì	9.00 – 12.00	15.00 – 18.00
Venerdì	9.00 – 12.00	--
Sabato	9.00 – 12.00	15.00 – 18.00
Domenica	--	--

Orario INVERNALE – 01 NOVEMBRE - 31 MARZO

GIORNO	ORARIO MATTUTINO	ORARIO POMERIDIANO
Lunedì	9.00 – 12.00	--
Martedì	8.00 – 12.00	15.00 – 18.00
Mercoledì	9.00 – 12.00	--
Giovedì	9.00 – 12.00	15.00 – 18.00
Venerdì	9.00 – 12.00	--
Sabato	9.00 – 12.00	15.00 – 18.00
Domenica	--	--

## CANDIOLO

STRADA PINEROLO

Orario ESTIVO – 01 APRILE - 31 OTTOBRE

GIORNO	ORARIO MATTUTINO	ORARIO POMERIDIANO
Lunedì	--	14.00 – 18.00
Martedì	9.00 – 12.00	--
Mercoledì	--	--
Giovedì	9.00 – 12.00	--
Venerdì	--	--
Sabato	9.00 – 12.00	14.00 – 16.00
Domenica	--	--

Orario INVERNALE – 01 NOVEMBRE - 31 MARZO

GIORNO	ORARIO MATTUTINO	ORARIO POMERIDIANO
Lunedì	--	14.00 – 18.00
Martedì	9.00 – 12.00	--
Mercoledì	--	--
Giovedì	9.00 – 12.00	--
Venerdì	--	--
Sabato	9.00 – 12.00	14.00 – 16.00
Domenica	--	--

## CARIGNANO

VIALE DELLA MOLINETTA

Orario ESTIVO – 01 APRILE - 31 OTTOBRE

GIORNO	ORARIO MATTUTINO	ORARIO POMERIDIANO
Lunedì	9.00 – 12.00	--
Martedì	--	--
Mercoledì	--	15.00 – 18.00
Giovedì	--	13.00 – 16.00
Venerdì	8.00 – 12.00	--
Sabato	9.00 – 12.00	15.00 – 18.00
Domenica	--	--

Orario INVERNALE – 01 NOVEMBRE - 31 MARZO

GIORNO	ORARIO MATTUTINO	ORARIO POMERIDIANO
Lunedì	9.00 – 12.00	--
Martedì	--	--
Mercoledì	--	15.00 – 18.00
Giovedì	--	13.00 – 16.00
Venerdì	8.00 – 12.00	--
Sabato	9.00 – 12.00	15.00 – 18.00
Domenica	--	--

## CASTAGNOLE PIEMONTE

VIA CIRCONVALLAZIONE - AREA SANT'ANNA

Orario ESTIVO – 01 APRILE - 31 OTTOBRE

GIORNO	ORARIO MATTUTINO	ORARIO POMERIDIANO
Lunedì	8.00 – 12.00	--
Martedì	--	--
Mercoledì	--	15.00 – 18.00
Giovedì	--	--
Venerdì	--	--
Sabato	9.30 – 12.30	--
Domenica	--	--

Orario INVERNALE – 01 NOVEMBRE - 31 MARZO

GIORNO	ORARIO MATTUTINO	ORARIO POMERIDIANO
Lunedì	8.00 – 12.00	--
Martedì	--	--
Mercoledì	--	14.00 – 17.00
Giovedì	--	--
Venerdì	--	--
Sabato	9.30 – 12.30	--
Domenica	--	--

## LA LOGGIA

Orario ESTIVO – 01 APRILE - 31 OTTOBRE

GIORNO	ORARIO MATTUTINO	ORARIO POMERIDIANO
Lunedì	9.00 - 12.00	--
Martedì	--	--
Mercoledì	--	15.00 - 18.00
Giovedì	--	15.00 - 18.00
Venerdì	--	--
Sabato	9.00 - 12.00	15.00 - 18.00
Domenica	--	--

Orario INVERNALE – 01 NOVEMBRE - 31 MARZO

GIORNO	ORARIO MATTUTINO	ORARIO POMERIDIANO
Lunedì	9.00 - 12.00	--
Martedì	--	--
Mercoledì	--	15.00 - 18.00
Giovedì	--	15.00 - 18.00
Venerdì	--	--
Sabato	9.00 - 12.00	15.00 - 18.00
Domenica	--	--

## MONCALIERI

STRADA CARPICE ANGOLO VIA LURISIA

Orario ESTIVO – 01 APRILE - 31 OTTOBRE

GIORNO	ORARIO MATTUTINO	ORARIO POMERIDIANO
Lunedì	8.00 - 12.00	14.30 - 18.00
Martedì	8.00 - 12.00	14.30 - 18.00
Mercoledì	8.00 - 12.00	14.30 - 18.00
Giovedì	8.00 - 12.00	14.30 - 18.00
Venerdì	8.00 - 14.00	14.30 - 18.00
Sabato	8.00 - 14.00	14.30 - 18.00
Domenica	9.00 – 11.30	--

Orario INVERNALE – 01 NOVEMBRE - 31 MARZO

GIORNO	ORARIO MATTUTINO	ORARIO POMERIDIANO
Lunedì	8.00 - 12.00	14.30 - 18.00
Martedì	8.00 - 12.00	14.30 - 18.00
Mercoledì	8.00 - 12.00	14.30 - 18.00
Giovedì	8.00 - 12.00	14.30 - 18.00
Venerdì	8.00 - 14.00	14.30 - 18.00
Sabato	8.00 - 14.00	14.30 - 18.00
Domenica	9.00 – 11.30	--

**NICHELINO**

VIA MENTANA, 33

Orario ESTIVO – 01 APRILE - 31 OTTOBRE

GIORNO	ORARIO MATTUTINO	ORARIO POMERIDIANO
Lunedì	9.00 - 12.00	15.00 - 18.00
Martedì	8.00 - 12.00	15.00 - 18.00
Mercoledì	9.00 - 12.00	15.00 - 18.00
Giovedì	9.00 - 12.00	15.00 - 18.00
Venerdì	9.00 - 15.00	15.00 - 18.00
Sabato	9.00 - 12.00	12.00 - 17.00
Domenica	9.00 - 11.00	--

Orario INVERNALE – 01 NOVEMBRE - 31 MARZO

GIORNO	ORARIO MATTUTINO	ORARIO POMERIDIANO
Lunedì	9.00 - 12.00	15.00 - 18.00
Martedì	8.00 - 12.00	15.00 - 18.00
Mercoledì	9.00 - 12.00	15.00 - 18.00
Giovedì	9.00 - 12.00	15.00 - 18.00
Venerdì	9.00 - 15.00	15.00 - 18.00
Sabato	9.00 - 12.00	12.00 - 17.00
Domenica	9.00 - 11.00	--

**PANCALIERI**

STRADA PRETI

Orario ESTIVO – 01 APRILE - 31 OTTOBRE

GIORNO	ORARIO MATTUTINO	ORARIO POMERIDIANO
Lunedì	--	--
Martedì	--	--
Mercoledì	--	14.00 - 16.00
Giovedì	--	--
Venerdì	--	--
Sabato	8.00 - 12.00	14.00 - 17.00
Domenica	--	--

Orario INVERNALE – 01 NOVEMBRE - 31 MARZO

GIORNO	ORARIO MATTUTINO	ORARIO POMERIDIANO
Lunedì	--	--
Martedì	--	--
Mercoledì	--	14.00 - 16.00
Giovedì	--	--
Venerdì	--	--
Sabato	8.00 - 12.00	14.00 - 17.00
Domenica	--	--

**ORBASSANO**

VIA NAZZARIO SAURO

Orario ESTIVO – 01 APRILE - 31 OTTOBRE

GIORNO	ORARIO MATTUTINO	ORARIO POMERIDIANO
Lunedì	10.00 - 12.00	16.00 - 18.00
Martedì	8.00 - 12.00	16.00 - 18.00
Mercoledì	10.00 - 12.00	16.00 - 18.00
Giovedì	10.00 - 12.00	16.00 - 18.00
Venerdì	10.00 - 12.00	14.00 - 18.00
Sabato	10.00 - 12.00	16.00 - 18.00
Domenica	--	--

Orario INVERNALE – 01 NOVEMBRE - 31 MARZO

GIORNO	ORARIO MATTUTINO	ORARIO POMERIDIANO
Lunedì	10.00 - 12.00	16.00 - 18.00
Martedì	8.00 - 12.00	16.00 - 18.00
Mercoledì	10.00 - 12.00	16.00 - 18.00
Giovedì	10.00 - 12.00	16.00 - 18.00
Venerdì	10.00 - 12.00	14.00 - 18.00
Sabato	10.00 - 12.00	16.00 - 18.00
Domenica	--	--

**PIOBESI TORINESE**

VIA LENAGENA

Orario ESTIVO – 01 APRILE - 31 OTTOBRE

GIORNO	ORARIO MATTUTINO	ORARIO POMERIDIANO
Lunedì	--	--
Martedì	--	15.00 - 18.00
Mercoledì	8.00 - 12.00	--
Giovedì	--	15.00 - 18.00
Venerdì	--	--
Sabato	9.00 - 12.00	14.00 - 18.00
Domenica	--	--

Orario INVERNALE – 01 NOVEMBRE - 31 MARZO

GIORNO	ORARIO MATTUTINO	ORARIO POMERIDIANO
Lunedì	--	--
Martedì	--	14.00 - 17.00
Mercoledì	8.00 - 12.00	--
Giovedì	--	14.00 - 17.00
Venerdì	--	--
Sabato	9.00 - 12.00	14.00 - 17.00
Domenica	--	--

## PIOSSASCO

Orario ESTIVO – 01 APRILE - 31 OTTOBRE

GIORNO	ORARIO MATTUTINO	ORARIO POMERIDIANO
Lunedì	8.00 - 14.00	16.00 – 18.00
Martedì	10.00 – 12.00	16.00 – 18.00
Mercoledì	10.00 – 12.00	16.00 – 18.00
Giovedì	10.00 – 12.00	16.00 – 18.00
Venerdì	10.00 – 12.00	16.00 – 18.00
Sabato	11.00 – 13.00	13.00 – 18.00
Domenica	--	--

Orario INVERNALE – 01 NOVEMBRE - 31 MARZO

GIORNO	ORARIO MATTUTINO	ORARIO POMERIDIANO
Lunedì	8.00 - 14.00	16.00 – 18.00
Martedì	10.00 – 12.00	16.00 – 18.00
Mercoledì	10.00 – 12.00	16.00 – 18.00
Giovedì	10.00 – 12.00	16.00 – 18.00
Venerdì	10.00 – 12.00	16.00 – 18.00
Sabato	11.00 – 13.00	13.00 – 18.00
Domenica	--	--

## TROFARELLO

VIA CROCE ROSSA

Orario ESTIVO – 01 APRILE - 31 OTTOBRE

GIORNO	ORARIO MATTUTINO	ORARIO POMERIDIANO
Lunedì	--	14.00 – 18.00
Martedì	--	14.00 – 18.00
Mercoledì	8.30 – 12.30	--
Giovedì	8.30 – 12.30	--
Venerdì	--	14.00 – 18.00
Sabato	9.00 – 12.00	14.00 – 18.00
Domenica	--	--

Orario INVERNALE – 01 NOVEMBRE - 31 MARZO

GIORNO	ORARIO MATTUTINO	ORARIO POMERIDIANO
Lunedì	--	13.00 – 17.00
Martedì	--	14.00 – 18.00
Mercoledì	8.30 – 12.30	--
Giovedì	8.30 – 12.30	--
Venerdì	--	13.00 – 17.00
Sabato	9.00 – 12.00	13.00 – 17.00
Domenica	--	--

## RIVALTA DI TORINO

VIA AVIGLIANA

Orario ESTIVO – 01 APRILE - 31 OTTOBRE

GIORNO	ORARIO MATTUTINO	ORARIO POMERIDIANO
Lunedì	10.00 – 12.00	15.00 – 17.00
Martedì	10.00 – 12.00	15.00 – 17.00
Mercoledì	10.00 – 12.00	15.00 – 17.00
Giovedì	10.00 – 12.00	15.00 – 17.00
Venerdì	8.00 - 12.00	15.00 – 17.00
Sabato	10.00 – 12.00	13.00 - 17.00
Domenica	--	--

Orario INVERNALE – 01 NOVEMBRE - 31 MARZO

GIORNO	ORARIO MATTUTINO	ORARIO POMERIDIANO
Lunedì	10.00 – 12.00	15.00 – 17.00
Martedì	10.00 – 12.00	15.00 – 17.00
Mercoledì	10.00 – 12.00	15.00 – 17.00
Giovedì	10.00 – 12.00	15.00 – 17.00
Venerdì	8.00 - 12.00	15.00 – 17.00
Sabato	10.00 – 12.00	13.00 - 17.00
Domenica	--	--

## VILLASTELLONE

VIALE RIMEMBRANZA

Orario ESTIVO – 01 APRILE - 31 OTTOBRE

GIORNO	ORARIO MATTUTINO	ORARIO POMERIDIANO
Lunedì	--	14.00 – 18.00
Martedì	--	--
Mercoledì	8.00 – 12.00	14.00 – 18.00
Giovedì	8.00 – 12.00	--
Venerdì	--	--
Sabato	8.00 – 12.00	14.00 – 18.00
Domenica	--	--

Orario INVERNALE – 01 NOVEMBRE - 31 MARZO

GIORNO	ORARIO MATTUTINO	ORARIO POMERIDIANO
Lunedì	--	14.00 – 17.00
Martedì	--	--
Mercoledì	9.00 – 12.00	14.00 – 17.00
Giovedì	8.00 – 12.00	--
Venerdì	--	--
Sabato	9.00 – 12.00	14.00 – 17.00
Domenica	--	--

## VINOVO

VIA MARTINETTO

Orario ESTIVO – 01 APRILE - 31 OTTOBRE

GIORNO	ORARIO MATTUTINO	ORARIO POMERIDIANO
Lunedì	--	12.30 – 16.30
Martedì	8.00 – 12.00	--
Mercoledì	--	15.00 – 18.00
Giovedì	--	--
Venerdì	--	--
Sabato	10.00 – 13.00	13.00 – 16.00
Domenica	--	--

Orario INVERNALE – 01 NOVEMBRE - 31 MARZO

GIORNO	ORARIO MATTUTINO	ORARIO POMERIDIANO
Lunedì	--	12.30 – 16.30
Martedì	8.00 – 12.00	--
Mercoledì	--	15.00 – 18.00
Giovedì	--	--
Venerdì	--	--
Sabato	10.00 – 13.00	13.00 – 16.00
Domenica	--	--

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.

### 5.4. 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 Pegaso 03 per i Comuni gestiti da questo Ente e presso il Comune per gli altri. 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.

### 5.5. Destinazione dei principali rifiuti raccolti (aggiornamento maggio 2023)

La tabella seguente riporta le destinazioni dei principali flussi di rifiuti di COVAR 14.

## VIRLE PIEMONTE

VIA PODI

Orario ESTIVO – 01 APRILE - 31 OTTOBRE

GIORNO	ORARIO MATTUTINO	ORARIO POMERIDIANO
Lunedì	--	--
Martedì	--	--
Mercoledì	--	17.00 – 19.00
Giovedì	--	--
Venerdì	--	--
Sabato	8.00 - 12.00	--
Domenica	--	--

Orario INVERNALE – 01 NOVEMBRE - 31 MARZO

GIORNO	ORARIO MATTUTINO	ORARIO POMERIDIANO
Lunedì	--	--
Martedì	--	--
Mercoledì	--	15.00 – 17.00
Giovedì	--	--
Venerdì	--	--
Sabato	8.00 - 12.00	--
Domenica	--	--

TIPOLOGIA RIFIUTO	DESTINAZIONE	UTILIZZO FINALE
RIFIUTI INDIFFERENZIATI 	Termovalorizzatore di Torino (Gerbido) – TRM S.p.A. (gruppo IREN)	Recupero energetico
ORGANICO 	ATI: Impianti di compostaggio G.A.I.A. Gestione Ambientale Integrata dell’Astigiano S.p.A ACEA Pinerolese Industriale S.p.A. di Pinerolo	uso agricolo, florovivaismo aree verdi
CARTA E CARTONE 	Piattaforme di selezione Relife Recycling S.r.l. di Grugliasco e IREN Ambiente (IREN S.p.A.) di La Loggia – Impianto Teknoservice S.r.l. di Piosasco → recuperatore: cartiera	produzione carta e cartone riciclati
VETRO 	Piattaforma di selezione Casetta Pietro s.a.s. di Lombriasco → recuperatore: vetreria	produzione imballaggi vetrosi
IMBALLAGGI IN PLASTICA E LATTINE 	Piattaforma di selezione DEMAP S.r.l. di Beinasco → recuperatore: plastica/fonderie	Produzione materiali in plastica - prodotti in metallo
METALLI 	Piattaforma di selezione DEMAP S.r.l. di Beinasco (imballaggi) e Centro Recupero e Servizi S.r.l. di Settimo T.se (metalli misti non imballaggi) → recuperatore: fonderie	prodotti in metallo
LEGNO 	ATI: Wood Recycling Srl-Elma Srl-Ecolegno Airasca Srl → recuperatori	prodotti in legno (es. pannelli)
VERDE E RAMAGLIE 	Impianti di compostaggio industriale S. Carlo S.r.l. di Fossano	uso agricolo, florovivaismo aree verdi
RIFIUTI INGOMBRANTI 	Piattaforma di selezione IREN Ambiente (IREN S.p.A.) di La Loggia → avvio a recupero con l’ottenimento principalmente di legno, metalli, plastiche ecc.	nuovi prodotti a partire dai materiali riciclati e recupero energetico

## 6. Servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

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.

### 6.1. 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.

### 6.2. Lavaggio delle 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. E’ 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).

## 7. 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.

## 8. Gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti

La gestione della TARI (acronimo di Tassa sui Rifiuti) e dei rapporti con gli utenti, come in precedenza illustrato, per la maggior parte dei Comuni di COVAR 14 è effettuata da Pegaso 03 S.r.l. (Beinasco, Bruino, Castagnole Piemonte, Candiolo, La Loggia, Moncalieri, Nichelino, Orbassano, Piobesi Torinese, Rivalta di Torino, Trofarello, Villastellone, Vinovo, Virle Piemonte), per conto di COVAR 14. Per gli altri Comuni (Carignano, Lombriasco, Osasio, Pancalieri, Piosasco) è effettuata dagli uffici comunali. In questi Comuni comunque Pegaso 03 garantisce l'attività di rapporto con gli utenti per gli aspetti relativi ai servizi di raccolta dei rifiuti e spazzamento, mentre i Comuni stessi gestiscono il rapporto con gli utenti per gli aspetti riguardanti la TARI. I rapporti con il contribuente sono tenuti nel rispetto delle disposizioni contenute nello Statuto approvato 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, per conto di COVAR 14, fornisce assistenza diretta al pubblico attraverso i propri uffici e gli "Ecosportelli" presso i Comuni, aperti al pubblico in giorni e orari prestabiliti. Sul sito della Società Pegaso03 sarà presto attivato 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 in gestione in gestione per conto dei Comuni.

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 in gestione per conto dei Comuni, 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 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, per conto di COVAR 14, fornisce informazione diretta agli utenti sul sistema di calcolo e applicazione della tariffa, opera gli aggiornamenti delle banche dati degli utenti.

A partire dall'anno 2022 in sei Comuni del Consorzio viene applicata la tariffazione puntuale dei rifiuti urbani, sulla base di una misurazione conforme ai criteri del Decreto del Ministero dell'Ambiente 20 aprile 2017 (Criteri per la realizzazione da parte dei comuni di sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico). Si tratta di Bruino, Candiolo, Piobesi, Trofarello, Villastellone e Vinovo. Il metodo applicato prevede la misurazione

puntuale del volume di RUR (rifiuto urbano residuo) conferito da ciascuna utenza al servizio pubblico di gestione dei rifiuti (misurazione indiretta). L'identificazione dell'utenza a cui è associata la misurazione puntuale della quantità di rifiuto avviene in modalità diretta e univoca, attraverso idonei dispositivi elettronici di controllo integrati nel contenitore (trasponder RFID), associati preliminarmente al codice utenza. Per alcune tipologie di utenze (es. condomini) la misurazione avviene sull'utenza aggregata, definita dallo stesso decreto come "punto di conferimento riservato a due o più utenze per le quali non sia possibile la misurazione diretta della quantità conferita da ciascuna utenza". Il meccanismo quindi si basa sulla volumetria di RUR svuotata (volume del contenitore x numero di svuotamenti all'anno) per ciascuna utenza.

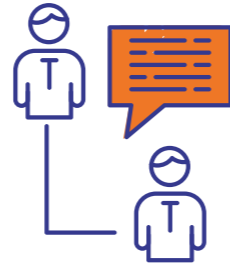
## 9. Trasparenza

Le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR) sono contenute in un'apposita sezione del sito internet del Consorzio (<https://www.covar14.it/index.php/trasparenza-rifiuti>), facilmente accessibile dalla home page.

- ragione sociale del gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero del gestore che effettua le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, del gestore della raccolta e trasporto e del gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, qualora tali attività siano effettuate da soggetti distinti;
- recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché recapiti e orari degli sportelli online e fisici (ove presenti);
- modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile;
- calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi i centri di raccolta e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione;
- informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta;
- istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto;
- Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile;
- percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso, calcolata come indicato all'articolo 10, commi 10.1 e 10.2 del TITR;
- calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade oppure frequenza di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta;
- regole di calcolo della tariffa, con indicazione in forma fruibile per gli utenti, anche attraverso esempi, delle variabili su cui si basa il calcolo della quota fissa e della quota variabile, delle riduzioni applicabili agli utenti domestici e non domestici, dei meccanismi di conguaglio, delle imposte applicabili;

- informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste;
- estremi degli atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso con riferimento all'ambito o ai comuni serviti;
- regolamento TARI o regolamento per l'applicazione di una tariffa di natura corrispettiva emanato ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge n.147/13;
- modalità di pagamento ammesse con esplicita evidenza della modalità di pagamento gratuita prevista dal TQRIF;
- scadenze per il pagamento della tariffa riferita all'anno in corso;
- informazioni rilevanti per il caso di ritardato od omesso pagamento, ivi inclusa l'indicazione, per quanto applicabile, del tasso di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni, nonché tutte le indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto;
- procedura/e per la segnalazione di errori nella determinazione degli importi addebitati, e di errori e/o variazioni nei dati relativi all'utente o alle caratteristiche dell'utenza rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa, con relativa modulistica, ivi inclusi i moduli per la richiesta di rettifica degli importi addebitati, liberamente accessibile e scaricabile, nonché le tempistiche e le modalità di rettifica degli importi non dovuti da parte del gestore;
- indicazione della possibilità di ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico nonché della relativa procedura di attivazione;
- eventuali comunicazioni agli utenti da parte dell'Autorità relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti; in tali casi il testo della comunicazione viene reso noto al gestore tramite il sito internet dell'Autorità e deve essere pubblicato sul sito internet dei soggetti di cui al precedente comma 2.2 entro 30 (trenta) giorni solari dalla pubblicazione sul sito internet dell'Autorità;
- i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, gli interventi di competenza del gestore, con indicazione di quelli che possono essere attivati direttamente dall'utente, secondo quanto previsto dall'articolo 49 del TQRIF;
- il posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli schemi regolatori, di cui all'articolo 3 del TQRIF;
- gli standard generali di qualità di competenza del gestore ai sensi del TQRIF, ivi inclusi gli eventuali standard aggiuntivi o migliorativi individuati dall'Ente territorialmente competente, e il grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente;
- la tariffa media applicata alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e l'articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche;
- modalità e termini per l'accesso alla rateizzazione degli importi;
- modalità e termini per la presentazione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio.

## Sezione III Obblighi di servizio



### 10. Attivazione, variazione e cessazione del servizio

#### 10.1. Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente a Pegaso 03 per i Comuni gestiti da questo ente, al Comune per gli altri, entro trenta (30) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet di COVAR 14 o di Pegaso 03 in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online. Per i Comuni che gestiscono direttamente il modulo si scarica dai siti dei Comuni. Per Osasio e Lombriasco il tempo di presentazione della richiesta di attivazione è di sessanta (60) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, per Piosasco entro il 30/6 dell'anno successivo.

Il modulo per la richiesta di attivazione del servizio contiene almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale e di posta elettronica al quale inviare la richiesta;
- b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali:
  - per le utenze domestiche: cognome, nome e codice fiscale;
  - per le utenze non domestiche: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA;
- c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;
- d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, superficie e dati catastali dell'immobile e, in aggiunta:
  - per le utenze domestiche: numero degli occupanti residenti e/o domiciliati;
  - per le utenze non domestiche: l'attività o le attività effettuata/e dall'utenza;
- e) la data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile, adeguatamente documentata, anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00. Al fine di assicurare la diffusione e la conoscenza delle condizioni di erogazione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani a beneficio degli utenti, alla consegna del modulo sotto forma cartacea vengono fornite le principali informazioni sulle condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade, le corrette modalità di conferimento dei rifiuti, ivi incluse, ove previsto, le modalità per la consegna delle attrezzature per la raccolta, nonché le indicazioni per reperire la Carta della

qualità del servizio. In caso di utilizzo del modulo on line, le informazioni di cui sopra saranno rese chiaramente reperibili sul sito Internet di COVAR 14 e di Pegaso 03 e dei Comuni che gestiscono in proprio le tariffe.

#### 10.2. Contenuti della risposta alle richieste di attivazione del servizio

Pegaso 03 e i Comuni che gestiscono in proprio le tariffe indicano nella risposta alle richieste di attivazione del servizio, i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio;
- b) il codice utente e il codice utenza;
- c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, l'attivazione del servizio. Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente.

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

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate a Pegaso 03 o ai Comuni che gestiscono in proprio le tariffe entro trenta giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet di COVAR 14 e di Pegaso 03, nonché dei Comuni che gestiscono in proprio le tariffe, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online. Per Osasio e Lombriasco il tempo è di sessanta (60) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione, per Piosasco entro il 30/6 dell'anno successivo.

In deroga a quanto disposto dal precedente punto, le richieste di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06, che riguardano le utenze non domestiche che intendono conferire i propri rifiuti urbani avviandoli al recupero al di fuori del servizio pubblico, devono essere presentate ai sensi del decreto-legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno.

Il modulo per le richieste di variazione e di cessazione del servizio contiene i seguenti campi:

- a) il recapito postale e di posta elettronica al quale inviare la comunicazione o la richiesta;
- b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali cognome, nome, codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA, e codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
- c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;
- d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, dati catastali, superficie dell'immobile e codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
- e) l'oggetto della variazione (riguardante, ad esempio, la superficie dell'immobile o il numero degli occupanti residenti e/o domiciliati);
- f) la data in cui è intervenuta la variazione o cessazione del servizio, adeguatamente documentata anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.

#### 10.4. Contenuti della risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio

Pegaso 03 e i Comuni che gestiscono in proprio le tariffe formulano in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio;

b) il codice identificativo del riferimento organizzativo di Pegaso 03 o dei Comuni che gestiscono in proprio le tariffe che ha preso in carico la richiesta;

c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, la variazione o cessazione del servizio. Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine dei 30 giorni di cui al punto precedente, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine dei 30 giorni di cui al punto precedente, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione. In deroga a quanto disposto dal precedente comma, gli effetti delle richieste di variazione di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06, decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

## 11. Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati

### 11.1. Classificazione delle richieste scritte dell'utente

Pegaso 03 e i Comuni che gestiscono in proprio le tariffe adottano criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal presente provvedimento.

### 11.2. Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati

Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è scaricabile dal sito Internet del Consorzio e di Pegaso 03, nonché dei Comuni che gestiscono in proprio le tariffe, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online, contiene i seguenti campi obbligatori:

a) il recapito postale e di posta elettronica al quale inviare il reclamo;

b) i dati identificativi dell'utente:

- il nome, il cognome e il codice fiscale;
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
- il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
- l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
- le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui al precedente punto, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi, ossia:

- il nome, il cognome e il codice fiscale dell'utente;
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
- il codice utente;
- l'indirizzo e il codice utenza;
- le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti e delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.

In generale, l'utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta della Qualità del servizio o delle condizioni di erogazione previste nel Regolamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani da parte del Consorzio, può presentare reclamo Pegaso 03, sia in forma scritta, attraverso i consueti canali d'accesso (fax, posta elettronica), che in forma orale presso gli ecosportelli gestiti da Pegaso 03 per conto di COVAR 14.

La procedura di reclamo non si applica a:

- 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.

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 attraverso i canali di Pegaso 03, 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. Pegaso 03, 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 direttamente 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.

### 11.3. Contenuti della risposta motivata ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni e alle richieste di rettifica degli importi addebitati

La Pegaso 03 e i Comuni che gestiscono in proprio le tariffe formulano in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di

rettifica degli importi addebitati, utilizzando una terminologia di uso comune, nonché indica nella stessa i seguenti elementi minimi comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:

- il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati;
- il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento al reclamo scritto nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi identificativi del reclamo:

- la valutazione documentata effettuata da Pegaso 03 rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere;
- l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui al precedente punto, l'esito della verifica e in particolare:

- la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;
- i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffazione puntuale;
- l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

## 12. Punti di contatto con l'utente

### 12.1. Sportello fisico e online

Pegaso 03 (attraverso una specifica "piattaforma" informatica che sarà attivata), per conto di COVAR 14, e i Comuni che gestiscono in proprio le tariffe mettono a disposizione uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza anche mediante apposite maschere o web chat.

Lo sportello on line consente all'utente di inoltrare reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio, nonché richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Il Consorzio, tramite la propria società in house Pegaso 03 garantisce - in aggiunta allo sportello online - uno sportello fisico a cui l'utente può rivolgersi per richiedere le medesime prestazioni garantite con lo sportello on line di cui al precedente punto.

In dettaglio 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.

COMUNE	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI
BEINASCO CENTRO uff. per Cittadino Pza Generale dalla Chiesa	9/12				9/12
BORGARETTO uff. per Cittadino p.za Kennedy 37	9/12	9/12		9/12	
BRUINO Piazza Municipio 3 c/o Sala Consigliare	9/12				
CASTAGNOLE P.TE Via Roma 2 c/o Municipio			10/12**		
CANDIOLO Via Foscolo 4 c/o Municipio					9/12
LA LOGGIA Via Bistolfi 47c/o Municipio		15/17			9/12,30
MONCALIERI Vicolo Cotta 2 c/o uff. Tributi	9/12,15 --14/17			9/12,15	
NICHELINO P.za Camandona c/o Demografici	8,30/12,15			8,30/12,15	
ORBASSANO c/o Soc. Mutuo Soccorso Via Giolitti 6			9/12		
RIVALTA DI TORINO via Balma 5 /o sportello per il cittadino	9/12		14/17		
TROFARELLO Pzza I Maggio n. 11			9/12	14/17	
VILLASTELLONE Via Cossolo n. 32 c/o Municipio (ex saletta biblioteca)				14/16,30	
VINOVO Pzza Marconi 1 c/o Municipio tel. 011-9620411	14/16,45			9,30/12,30	
VIRLE P.TE Via Birago 6 c/o Municipio			9/12*		

\*\* 2 volte al mese

\* 1 volta al mese

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.

Il Consorzio e Pegaso 03 pubblicano 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. Pegaso 03 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.

### **12.2. Servizio telefonico**

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 verde 800 639 639, 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.

### **12.3. Contenuti informativi dei punti di contatto con l'utente**

Il Consorzio, attraverso Pegaso 03 ed i relativi punti di contatto e il servizio telefonico, consente all'utente di richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:

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

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

### **13.1. Termine per il pagamento**

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

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

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

### **13.2. Modalità e strumenti di pagamento in regime di TARI**

Pegaso 03 ed i Comuni che gestiscono direttamente la TARI garantiscono all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio, l'F 24 semplificato.

### **13.3. Periodicità di riscossione**

Pegaso 03, per conto di COVAR 14, e i Comuni che gestiscono in proprio le tariffe inviano almeno una volta all'anno il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti agli Articoli 4 (Disposizioni generali in materia di documenti di riscossione), 5 (Informazioni generali nei documenti di riscossione), 6 (Informazioni sugli importi addebitati nei documenti di riscossione), 7 (Informazioni su modalità di pagamento nei documenti di riscossione) e 8 (Informazioni su servizio e risultati ambientali nei documenti di riscossione) del "Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti per il periodo di regolazione 1° aprile 2020 - 31 dicembre 2023" emanato da ARERA (TITR). In caso di applicazione della tariffazione saranno emessi due documenti di riscossione all'anno. Per almeno uno dei due è garantita la rateizzazione. In caso di applicazione della tariffazione presuntiva sarà emesso un documento di riscossione annuale, per il quale è garantita la rateizzazione. Pegaso 03 e i Comuni che gestiscono in proprio le tariffe allegano i relativi modelli F 24 al documento di riscossione.

### **13.4. Modalità per la rateizzazione dei pagamenti**

Pegaso 03 e i Comuni che gestiscono in proprio le tariffe garantiscono la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui al precedente punto:

- a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente;
- c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

Al documento di riscossione dovranno essere allegati gli F24 per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione. Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate:

- a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;

b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Gli interessi di dilazione di cui al precedente punto non possono essere applicati qualora la soglia del 30% del il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due anni sia superata a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili a Pegaso 03 o ai Comuni che gestiscono in proprio le tariffe.

### **13.5. Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti**

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, Pegaso 03 e i Comuni che gestiscono in proprio le tariffe procedono ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso la detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile ed eventualmente nei documenti successivi, fino all'esaurimento del credito.

Negli altri casi, ad esempio credito per chiusura della posizione, verrà effettuata la rimessa diretta da parte dei Comuni che gestiscono in proprio le tariffe.

## **14. Servizi di ritiro su chiamata**

### **14.1. Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata**

La Ditta Appaltatrice del servizio di raccolta e trasporto garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi.

Al fine di contenere l'incremento della tariffa pagata dagli utenti per la fruizione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, l'amministrazione può optare, per le disposizioni di cui al precedente punto, di applicarle ad un numero massimo di un (1) ritiro mensile per utenza almeno a bordo strada con un limite di cinque (5) pezzi per ciascun ritiro.

COVAR 14, sulla base di quanto già previsto dal Contratto di servizio, potrà estendere l'applicazione delle disposizioni contenute nel presente articolo anche ad altre frazioni di rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta ordinariamente adottate nella gestione.

### **14.2. Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro**

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente, che deve essere effettuata telefonicamente al n. verde 800-639-639, ovvero presso ogni punto di contatto messo a disposizione dalla piattaforma informatica (sportello on line), deve contenere almeno i seguenti dati obbligatori:

a) i dati identificativi dell'utente:

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

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

Il tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata, pari a quindici (15) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.

Ai fini del calcolo dell'indicatore di cui al precedente punto non si considerano le prenotazioni personalizzate su richiesta dell'utente con data di ritiro successiva a quella proposta dal gestore.

## **15. Interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare**

### **15.1. Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione**

La segnalazione per disservizi deve essere presentata dall'utente a Pegaso 03, a mezzo posta, mediante sportello fisico e online (piattaforma) o tramite il servizio telefonico (numero verde). La Ditta Appaltatrice del servizio di raccolta e trasporto 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 a Pegaso 03. La richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta dei rifiuti urbani può essere presentata dall'utente a mezzo posta, mediante sportello fisico e online (piattaforma) o tramite il servizio telefonico (numero verde).

## **16. Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto**

### **16.1. Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto**

La Ditta Appaltatrice del servizio di raccolta e trasporto predispone una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato. La mappatura, che deve essere approvata da COVAR 14, sarà costituita dallo stradario delle aree con raccolta stradale e di prossimità e il relativo n. di contenitori per frazione raccolta. Eventuali aggiornamenti della mappatura devono essere opportunamente tracciati.

La Ditta Appaltatrice del servizio della raccolta e trasporto predispone un Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, della loro classificazione e della verifica dell'indicatore di puntualità del servizio di raccolta e trasporto. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio di raccolta e trasporto, devono essere opportunamente tracciate e approvate da COVAR 14. La Ditta Appaltatrice della raccolta e trasporto predispone un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità, al fine di verificare la diffusione dei contenitori non sovra-riempiti.

### **16.2. Tempo di recupero del servizio di raccolta e trasporto non effettuato puntualmente**

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel Programma delle attività di raccolta e trasporto è il tempo entro cui il servizio deve essere comunque effettuato al fine di non generare un'interruzione del servizio. Infatti 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).

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente è fissato in ventiquattro (24) ore per la raccolta domiciliare, stradale e di prossimità.

In presenza di una programmazione del servizio di raccolta e trasporto per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

L'inizio dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto coincide con il termine del tempo di recupero di cui sopra.

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.

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.

## 17. Continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

### 17.1. Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

La Ditta Appaltatrice dello spazzamento e del lavaggio delle strade predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, che deve essere approvato da COVAR 14, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni, della loro classificazione e della verifica dell'indicatore di puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, devono essere opportunamente tracciate e approvate da COVAR 14.

### 17.2. Tempo di recupero del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non effettuato puntualmente

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel Programma delle attività di spazzamento e lavaggio è il tempo entro cui il servizio non effettuato puntualmente deve essere comunque effettuato al fine di non generare un'interruzione del servizio.

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente è fissato in ventiquattro (24) ore. In presenza di una programmazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

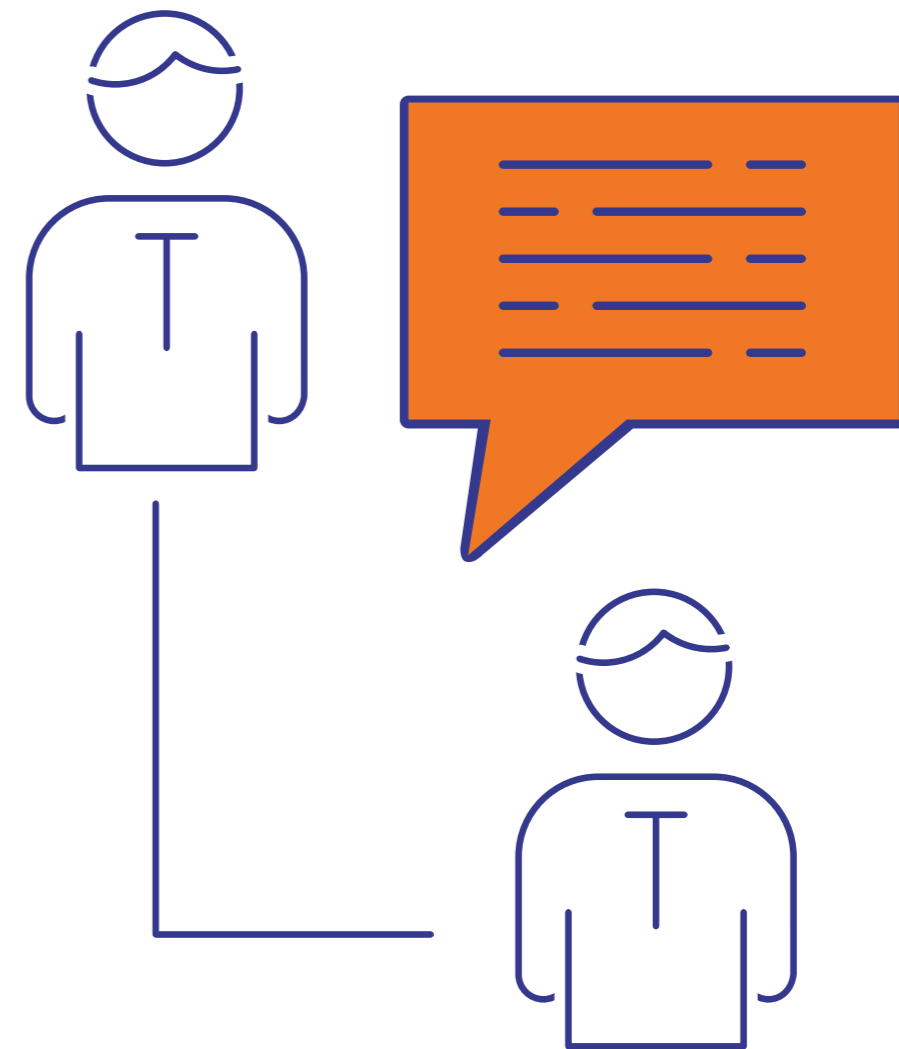
L'inizio dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade coincide con il termine del tempo di recupero.

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

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

### 18.1. Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, è messo a disposizione dell'utente un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata all'utente da parte del gestore del pronto intervento.



## Sezione IV Indicatori e standard di qualità del servizio



### 19. Indicatori previsti da TQRIF di ARERA

Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità contrattuale del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, in conformità al TQRIF di ARERA si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- a) *tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio.* Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte di Pegaso 03 o dei Comuni che gestiscono in proprio le tariffe e la data di invio della risposta scritta; nel calcolo del tempo non sono considerati i tempi necessari per eventuali procedure che coinvolgono altri enti o uffici.
- b) *tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio.* Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte di Pegaso 03 o dei Comuni che gestiscono in proprio le tariffe e la data di invio della risposta scritta; nel calcolo del tempo non sono considerati i tempi necessari per eventuali procedure che coinvolgono altri enti o uffici.
- c) *tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta.* Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte della Ditta Appaltatrice della raccolta e trasporto, della richiesta dell'utente di attivazione del servizio e la data di consegna delle attrezzature all'utente. Ai fini del calcolo dell'indicatore non si considerano le prestazioni erogate successivamente al termine previsto per mancato ritiro o indisponibilità alla consegna da parte dell'utente.
- d) *tempo di risposta motivata a reclami scritti.* Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.
- e) *tempo di risposta motivata a richieste scritte di informazioni.* Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta scritta di informazioni da parte dell'utente e la data di invio allo stesso da parte Pegaso 03 o dei Comuni che gestiscono in proprio le tariffe della risposta motivata scritta.
- f) *tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.* Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte Pegaso 03 o dei Comuni che gestiscono in proprio le tariffe della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.
- g) *tempo di attesa per il servizio telefonico.* Il tempo di attesa per il servizio telefonico è - con riferimento ad una chiamata telefonica - il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della

conversazione con l'operatore.

h) *tempo di rettifica degli importi non dovuti.* Il tempo di rettifica degli importi non dovuti è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Pegaso 03 o dei Comuni che gestiscono in proprio le tariffe della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.

i) *tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata.* Il tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.

j) *tempo di intervento in caso di segnalazione per disservizi.* Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è il tempo intercorrente tra il momento in cui la Ditta Appaltatrice della raccolta e trasporto, ovvero dello spazzamento e del lavaggio delle strade, riceve la segnalazione da parte di Pegaso 03 e il momento in cui viene risolto il disservizio.

k) *tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.* Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della raccolta e trasporto della richiesta dell'utente e la data di riparazione, ovvero di sostituzione dell'attrezzatura.

Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità tecnica del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, in conformità al TQRIF di ARERA si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- a) *puntualità del servizio di raccolta e trasporto.* La puntualità del servizio di raccolta e trasporto è pari al rapporto tra i servizi effettuati nel rispetto dei tempi previsti dal Programma delle attività di raccolta e trasporto e i servizi programmati.
- b) *diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti.* La diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti è data dal rapporto tra i contenitori non sovra-riempiti e il totale dei contenitori verificati nell'ambito delle singole ispezioni previste dal Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità.
- c) *durata dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto.* La durata dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto è il tempo intercorrente dall'inizio dell'interruzione al momento in cui il servizio non espletato viene effettivamente svolto.
- d) *puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade.* La puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade meccanizzati è pari al rapporto tra i servizi effettuati nel rispetto dei tempi previsti dal Programma delle attività di spazzamento e lavaggio di e i servizi programmati.
- e) *durata dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade.* La durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade è il tempo intercorrente dall'inizio dell'interruzione del servizio al momento in cui il servizio non espletato viene effettivamente svolto.
- f) *tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento.* Il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento è il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il servizio di pronto intervento.

## 20. Ulteriori indicatori migliorativi stabiliti dal Consorzio COVAR 14

### 20.1. Igienicità dei contenitori

Gli indicatori individuati sono la frequenza di lavaggio ed il tempo di intervento in seguito a segnalazione di mancato o ritardato lavaggio dei contenitori.

L'igiene 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, del Vetro e degli imballaggi in Plastica 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 fornito agli utenti.

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.).

L'igiene degli altri contenitori (altre raccolte e volumetria inferiore a 120 l) è a carico dell'utenza.

### 20.2. Tempo di ripristino della funzionalità delle postazioni con contenitori seminterrati

Per quanto riguarda i contenitori seminterrati il Consorzio assicura il controllo ed il ripristino della funzionalità interrotta a seguito di guasto. L'indicatore è rappresentato dal tempo intercorrente tra il rilevamento o la segnalazione del malfunzionamento ed il ripristino.

Si prevedono standard diversi nel caso in cui il guasto sia tale da non permettere le operazioni di conferimento e il caso in cui il guasto non impedisca il conferimento dei rifiuti. Il Consorzio assicura la verifica ed il ripristino della funzionalità (accessibilità) entro 3 giorni dal rilevamento o dalla segnalazione del malfunzionamento. I tempi di riparazione sono determinati dai tempi di fornitura dei componenti sostitutivi.

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.

### 20.3. Tempo di risposta in seguito a 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.

### 20.4. Tempo di intervento in seguito a richiesta approvata di posizionamento o spostamento dei contenitori

Nel caso di richiesta approvata di posizionamento di ulteriori contenitori o di riduzione di contenitori già presenti, oppure di loro spostamento, il Consorzio assicura l'intervento entro 30 giorni dall'approvazione.

### 20.5. 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.

### 20.6. Tempo di attesa agli sportelli fisici

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.

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 e si potenzieranno, per quanto possibile, gli sportelli in uso al fine di rispettare i tempi di attesa previsti nella carta.

Nel caso di sportelli gestiti direttamente dai Comuni vengono definiti specifici tempi di attesa, riportati in allegato al presente documento.

### 20.7. Tempo di intervento a seguito di un non corretto riposizionamento dei contenitori, a seguito dello svuotamento, nella loro postazione iniziale

Il Consorzio prevede un tempo massimo per il riposizionamento corretto, pari a 24 ore.

### 20.8. Altri indicatori

Il Consorzio prevede altri indicatori, riportati nella tabella del § 21.

## 21. Standard e Livelli di qualità

Gli standard di qualità esprimono i livelli minimi di qualità che devono essere assicurati agli utenti dai soggetti che erogano il servizio di gestione dei rifiuti. In conformità a quanto previsto per lo Schema di riferimento I (LIVELLO QUALITATIVO MINIMO), nel periodo di validità della presente Carta della Qualità, non vi sono obblighi di registrazione e comunicazione e non sono applicati livelli generali da rispettare. In ogni caso COVAR 14 prevede l'inizio della registrazione di alcuni indicatori nel corso del periodo di validità della Carta. La tabella seguente riporta gli standard e la data dell'eventuale avvio della registrazione per gli indicatori previsti da TQRIF di ARERA.

INDICATORE	STANDARD	INIZIO REGISTRAZIONE
tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	trenta (30) giorni lavorativi	Entro 01/01/2024
tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio	trenta (30) giorni lavorativi	Entro 01/01/2024
tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta	dieci (10) giorni lavorativi	Entro 01/01/2024
tempo di risposta motivata a reclami scritti	trenta (30) giorni lavorativi	Entro 01/01/2024
tempo di risposta motivata a richieste scritte di informazioni	trenta (30) giorni lavorativi	Entro 01/01/2024
tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	sessanta (60) giorni lavorativi	Entro 01/01/2024
tempo medio di attesa per il servizio telefonico	seicento (600) secondi	Entro 01/01/2024
tempo di rettifica degli importi non dovuti	centoventi (120) giorni lavorativi	Entro 01/01/2024
tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata	quindici (15) giorni lavorativi	Entro 01/01/2024
tempo di intervento in caso di segnalazione per disservizi	cinque (5) giorni lavorativi	Entro 01/01/2024
tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	dieci (10) giorni lavorativi in caso di non esigenza di sopralluogo e 15 (quindici) in caso di esigenza di sopralluogo	Entro 01/01/2024

La tabella seguente riporta gli standard e la data dell'eventuale avvio della registrazione per gli indicatori migliorativi rispetto a quelli previsti da TQRIF di ARERA, stabiliti dal Consorzio.

INDICATORE	STANDARD	INIZIO REGISTRAZIONE
Igienicità dei contenitori: frequenze di lavaggio	Tabella frequenze lavaggio riportate sul sito Web del Consorzio	Entro 01/01/2024
Igienicità dei contenitori: tempo di recupero a seguito di 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	Entro 01/01/2024
Tempo di ripristino della funzionalità delle postazioni con contenitori seminterrati	Entro 3 giorni tra il rilevamento o la segnalazione del malfunzionamento ed il ripristino dell'accessibilità	Entro 01/01/2024
Tempo di risposta in seguito a richiesta approvata di posizionamento o spostamento dei contenitori	verifica tecnica di fattibilità e comunicazione dell'esito all'utente entro 20 giorni dalla richiesta	Entro 01/01/2024
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	Entro le 2 ore	Entro 01/01/2024
Tempo di attesa agli sportelli fisici	Tempo medio giornaliero di attesa: 30 minuti Tempo massimo giornaliero di attesa: 1 ora Comuni?	Entro 01/01/2024
Tempo di intervento a seguito di un non corretto riposizionamento dei contenitori, a seguito dello svuotamento, nella loro postazione iniziale	Intervento entro le 24 ore	Entro 01/01/2024
Tempo di recupero del mancato svuotamento dei contenitori di pile e farmaci	Intervento entro le 24 ore	Entro 01/01/2024
Tempo di recupero del mancato svuotamento dei cestini gettacarte	Intervento entro le 24 ore	Entro 01/01/2024

INDICATORE	STANDARD	INIZIO REGISTRAZIONE
Tempo di recupero della mancata raccolta dei rifiuti ingombranti	Intervento entro le 24 ore	Entro 01/01/2024
Tempo di intervento a seguito di inadempienze alle cautele igieniche e di decoro nell'esecuzione delle prestazioni (es. spargimento dei materiali durante le operazioni di raccolta, mezzi infangati)	Intervento entro le 24 ore	Entro 01/01/2024
Tempo di intervento a seguito di danneggiamento dei contenitori a causa di uso improprio o non cautelativo da parte degli addetti alla raccolta	Intervento entro le 24 ore	Entro 01/01/2024
Tempo di recupero della mancata raccolta delle siringhe	Intervento entro le 24 ore	Entro 01/01/2024
Tempo di comunicazione preventiva di 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	Entro 01/01/2024

## Sezione V Altri criteri riguardanti il rapporto con gli utenti



### 22. 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.).

### 23. 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, come illustrato al § 10.

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 della Qualità e si impegna a favorirne una crescente diffusione (anche tramite specifici messaggi di richiamo da inserire nelle bollette).

## 24. Personale a contatto 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. COVAR 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.

## 25. 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).

## 26. 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.

## 27. Validità della Carta della Qualità del Servizio

La presente Carta del servizio ha validità pari a quella del Contratto di servizio ed è soggetta a revisione almeno triennale. Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative dei servizi, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze individuate dal Consorzio.

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 2 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 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.



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

## INFORMAZIONI

800.639.639  
servizi@covar14.it  
www.covar14.it

