



CISA - Consorzio Intercomunale di Servizi per l'Ambiente

Carta della Qualità del servizio
integrato di gestione dei rifiuti
urbani

Dicembre 2022

Sommario

1.	Oggetto ed ambito di applicazione	4
2.	Presentazione del Consorzio	6
3.	Validità della Carta della Qualità	8
4.	Principi Fondamentali	8
5.	Servizi di gestione dei rifiuti urbani e prevenzione	12
5.1.	<i>Servizi di raccolta dei rifiuti urbani</i>	12
5.2.	<i>Centri di Raccolta (Ecostazione)</i>	14
5.3.	<i>Autocompostaggio</i>	14
5.4.	<i>Compostaggio collettivo</i>	14
5.5.	<i>Destinazione dei principali rifiuti raccolti (aggiornamento dicembre 2022)</i>	15
6.	Servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	16
6.1.	<i>Spazzamento manuale e meccanizzato del suolo pubblico e svuotamento cestini</i>	16
6.2.	<i>Lavaggio strade e suolo pubblico</i>	16
7.	Controllo esecuzione servizi	17
8.	Gestione della TARI e rapporto con gli utenti	17
9.	Trasparenza	21
10.	Obblighi di servizio	22
10.1.	<i>Attivazione, variazione e cessazione del servizio</i>	22
10.1.1.	Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani	22
10.1.2.	Contenuti della risposta alle richieste di attivazione del servizio	23
10.1.3.	Modalità per la variazione o cessazione del servizio	24
10.1.4.	Contenuti della risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio	24
10.2.	<i>Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati</i>	25
10.2.1.	Classificazione delle richieste scritte dell'utente	25
10.2.2.	Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati	25
10.2.3.	Contenuti della risposta motivata ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni e alle richieste di rettifica degli importi addebitati	26
10.3.	<i>Punti di contatto con l'utente</i>	27
10.3.1.	Sportello fisico e online	27

10.3.2.	Servizio telefonico	27
10.3.3.	Contenuti informativi dei punti di contatto con l'utente	27
10.4.	<i>Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti</i>	28
10.4.1.	Termine per il pagamento	28
10.4.2.	Modalità e strumenti di pagamento in regime di TARI	28
10.4.3.	Periodicità di riscossione	28
10.4.4.	Modalità per la rateizzazione dei pagamenti	28
10.4.5.	Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti	29
10.5.	<i>Servizi di ritiro su chiamata</i>	29
10.5.1.	Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata	29
10.5.2.	Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro	30
10.6.	<i>Interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare</i>	31
10.6.1.	Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione	31
10.7.	<i>Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto</i>	31
10.7.1.	Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto	31
10.7.2.	Tempo di recupero del servizio di raccolta e trasporto non effettuato puntualmente	31
10.8.	<i>Continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade</i>	32
10.8.1.	Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	32
10.8.2.	Tempo di recupero del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non effettuato puntualmente	32
10.9.	<i>Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani</i>	33
10.9.1.	Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	33
11.	Indicatori	34
11.1.	<i>Indicatori stabiliti dal TQRIF di ARERA</i>	34
12.	Standard e Livelli di qualità	36
13.	Allegati Tecnici	37
14.	Modulistica	39

1. Oggetto ed ambito di applicazione

La Carta della Qualità del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani è un documento che individua i principi, le regole e gli standard qualitativi dei servizi offerti dal Consorzio Intercomunale Servizi per l'Ambiente (di seguito CISA o Consorzio), dalle aziende a cui CISA ha affidato i servizi, dai Comuni che gestiscono servizi di gestione della tariffa, rendendoli noti ai cittadini-utenti nel segno della trasparenza amministrativa. Nella Carta della Qualità sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;

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 si integra con i seguenti documenti che determinano gli aspetti quali-quantitativi dei servizi di gestione dei rifiuti urbani:

- a) i contratti di servizio tra CISA e SIA s.r.l, che definiscono diritti e obblighi delle parti, in merito ai servizi di gestione dei rifiuti e di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti;
- b) i relativi disciplinari tecnici dei servizi affidati, 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 ex 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) i regolamenti comunali per l'applicazione della TARI, in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, fatturazione e riscossione, accertamenti e controversie, rimborsi, recuperi e penalità.

Principali riferimenti normativi:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- Art. 11 comma 2 legge 30 luglio 1999 n. 286, come modificato dal D.Lgs.150/2009 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n.59", che al comma 1

prevede che i servizi pubblici nazionali e locali siano erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurino la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.

- Legge 24/12/2007 n°244 (legge finanziaria 2008 art.2, comma 461) e D.L. 1/2012 che impongono al soggetto Consorzio di emanare una “Carta della qualità dei servizi” recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e i diritti, anche di natura risarcitoria, che l'utente può esigere nei confronti del Consorzio.
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 “Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni” che, all’art. 32, comma 1 impone ai gestori di servizi pubblici di pubblicare “la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici”
- DM Ambiente 13 febbraio 2014 “Criteri ambientali minimi per l’affidamento del servizio di gestione di rifiuti urbani”
- Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, art. 34.
- Decreto legislativo n. 152 del 3 aprile 2006 “Norme in materia ambientale”, parte quarta “Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati”
- Testo Integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei Rifiuti – TITR
- Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani – TQRIF, emanato dall'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente (ARERA) nel 2022.

La presente Carta dei servizi è completata da apposito materiale informativo inviato a tutti gli utenti e/o reso disponibile presso il Consorzio, i Comuni ed i siti Internet degli stessi e da informazioni reperibili agevolmente partendo dalla home page del sito Internet del Consorzio (<https://www.cisaweb.info>):

- e) 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;
- f) le istruzioni e consigli comportamentali per la raccolta differenzia;
- g) le opportunità rappresentate dalla gestione in loco della frazione organica, mediante autocompostaggio e compostaggio collettivo;
- h) la localizzazione e gli orari di apertura al pubblico dei Centri di Raccolta (Ecostazioni);
- i) le destinazioni dei rifiuti urbani raccolti;

- j) le iniziative di educazione ambientale;
- k) calendari di spazzamento, ossia l'indicazione, attraverso una sezione del sito Internet del Consorzio, di quali servizi sono attivi nelle varie zone e i tempi di intervento
- l) l'ubicazione e gli orari di apertura al pubblico dello sportello fisico situato presso il Consorzio;
- m) il Piano Economico Finanziario (PEF) del Consorzio;
- n) altre informazioni di interesse per gli utenti.

2. *Presentazione del Consorzio*

Il Consorzio CISA è il soggetto che coordina l'intero ciclo dei rifiuti per conto dei 38 Comuni Consorziati ed è pertanto titolare:

- dei rapporti economici con i singoli Comuni;
- di tutti i costi inerenti l'organizzazione e il controllo del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, ai sensi della Legge Regionale n. 1 del 10/01/2018;
- ogni altra funzione attribuita dalla normativa vigente agli enti di governo del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani.

I Comuni consorziati sono:

- Ala di Stura
- Balangero
- Balme
- Barbania
- Cafasse
- Cantoira
- Ceres
- Chialamberto
- Ciriè
- Coassolo Torinese
- Corio
- Fiano
- Front
- Germagnano
- Givoletto
- Groscavallo
- Grosso
- La Cassa
- Lanzo Torinese
- Lemie

- Mathi
- Mezzenile
- Nole
- Monastero di Lanzo
- Pessinetto
- Robassomero.
- Rocca Canavese
- San Carlo Canavese
- San Francesco al Campo
- San Maurizio Canavese
- Traves
- Usseglio
- Val della Torre
- Vallo Torinese
- Varisella
- Vauda Canavese
- Villanova Canavese
- Viù.

Il Consorzio svolge le seguenti attività:

- affida i servizi di raccolta rifiuti, escluso che per il Comune di Vallo T.se, compresa la gestione dei centri di raccolta consortili (“ecocentri”) e di spazzamento stradale, secondo i principi dei Criteri Ambientali Minimi, e ne controlla la regolare esecuzione;
- controlla i flussi di rifiuti raccolti monitorandone i quantitativi e la tipologia fino al trasporto negli impianti di recupero o di smaltimento, ad esclusione che per il Comune di Vallo T.se;
- sottoscrive, su delega dei Comuni, le convenzioni con i consorzi di filiera del Conai per la riscossione dei contributi sui rifiuti recuperabili raccolti e le convenzioni con altri soggetti per i quali è applicato il principio della Responsabilità estesa del produttore (es. RAEE);
- programma e gestisce, le iniziative di promozione del compostaggio dei rifiuti organici sul luogo di produzione (autocompostaggio, compostaggio di comunità, compostaggio locale) e le iniziative di prevenzione della produzione di rifiuti;
- cura le attività di educazione ambientale e di informazione alla cittadinanza;
- gestisce la TARI per conto di alcuni Comuni Consorziati;
- gestisce le segnalazioni fatte dai cittadini relative ai servizi di raccolta e spazzamento al Numero Verde 800 071 302; per l’assistenza relativa ai servizi di gestione della tariffa è attivato il Numero Verde 800 911 903;

- attua e promuove iniziative di prevenzione della produzione dei rifiuti urbani.
-

Gli organi che compongono CISA sono l'Assemblea Consorziale, il Consiglio di Amministrazione e il Presidente del Consorzio, il Direttore e il Segretario.

3. Validità della Carta della Qualità

La presente Carta del servizio ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 60 giorni mediante avviso sul sito internet del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta è disponibile sul sito internet del Consorzio CISA, nonché presso gli uffici dei Comuni.

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.).

4. 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, in collaborazione con gli enti assistenziali o sanitari di competenza.

A tale scopo il Consorzio, provvede a:

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

IMPARZIALITÀ

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

CONTINUITÀ

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

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il Consorzio deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottare misure volte

ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio e garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

La mancanza di servizio può essere imputabile solo a cause di forza maggiore (compresi gli impedimenti di terzi), guasti o manutenzioni necessarie a garantire qualità e sicurezza dello stesso, legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa).

PARTECIPAZIONE

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

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

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

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal Consorzio rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate rivolgendosi all'Ufficio Segreteria 0119202214 o info@cisaweb.info.

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 COMPRENSIBILITÀ 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

CISA si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle norme di legge.

Nel sito Internet del Consorzio sono riportati la politica della privacy, i contatti e tutte le informazioni in materia.

5. Servizi di gestione dei rifiuti urbani e prevenzione

Servizi di raccolta dei rifiuti urbani

I destinatari del servizio sono le Utenze domestiche e non domestiche. Tra queste ultime sono identificate le cosiddette “Utenze specifiche”, che necessitano di servizi ben definiti e le “Utenze dedicate”, ossia quelle che necessitano di passaggi di raccolta aggiuntivi rispetto al servizio principale.

A partire dall’inizio degli anni 2000 CISA ha promosso e realizzato nei propri Comuni il passaggio dalla raccolta stradale alla raccolta domiciliare (“porta a porta”), al fine di responsabilizzare gli utenti e raggiungere risultati via via migliori di raccolta differenziata.

Pertanto oggi in tutti i comuni di pianura o che si affacciano direttamente sulla pianura la modalità di raccolta applicata è quella domiciliare. Per alcune situazioni specifiche (ad esempio mancanza di spazi idonei al posizionamento dei contenitori in aree private) sono state allestite apposite “Aree ecologiche”, a servizio di limitate utenze domestiche che utilizzano le medesime attrezzature.

Per i Comuni di Corio, Val della Torre e alcuni nuclei abitati di altri Comuni consorziati la raccolta viene effettuata solo su parte del territorio comunale con modalità di raccolta stradale, tramite l’utilizzo di isole di prossimità.

Per i Comuni delle Valli di Lanzo (Ala di Stura, Balme, Cantoira, Ceres, Chialamberto, Coassolo Torinese, Groscavallo, Lemie, Pessinetto, Mezzenile, Monastero di Lanzo, Traves, Usseglio e Viù) e per il Comune di Varisella la raccolta avviene con modalità stradale.

Le operazioni di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti, differenziati e non, presso gli impianti di recupero o di smaltimento avvengono nel rispetto della vigente normativa in materia.

Gli operatori addetti alla raccolta dei rifiuti effettuano lo svuotamento dei contenitori posti a bordo strada dagli utenti o, per i condomini e le utenze non domestiche, posti in aree private accessibili dall’esterno.

In caso di contenitori a servizio di condomini, posizionati in aree private non accessibili dall’esterno (es. in cortile accessibile da passo carraio con cancello chiuso), la Ditta Appaltatrice deve, se richiesto dall’amministrazione condominiale, stipulare un contratto di esposizione dei contenitori e/o servizio di raccolta all’interno dell’area privata.

È garantito il servizio di raccolta gratuito anche quando i contenitori sono posizionati all’interno di un’area debitamente recintata destinata al solo posizionamento dei contenitori dotata di chiusura universale.

È garantito inoltre lo svuotamento dei contenitori all’interno dell’area pertinenziale presso le utenze dedicate (scuole, ospedali e case di cura) secondo le modalità e tempistiche concordate con il Consorzio.

Gli operatori sono dotati di chiave universale per poter aprire contenitori e cancelletti dotati di apposita serratura.

CISA informa l'utenza sulle modalità di conferimento dei rifiuti urbani attraverso materiale informativo cartaceo ed una specifica sezione del proprio sito Internet.

Le regole per la gestione dei rifiuti urbani, come richiesto dalla norma di settore, sono stabilite nei Regolamenti comunali di gestione dei rifiuti, approvati dai singoli comuni sulla base di un regolamento tipo consortile.

I regolamenti prevedono, tra l'altro, 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 è stata prevista l'adozione norma UNI 11686:2017 "Waste Visual Elements" che definisce simboli, colori e testo da utilizzare. Come consentito dalla norma stesso, 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 è oggetto di accertamento e sanzioni come illecito amministrativo da parte degli organismi di vigilanza e controllo (Polizia Municipale, Ispettori Ambientali 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.

5.1. Centri di Raccolta (Ecostazione)

Il Centro di raccolta, altrimenti denominato “Ecostazione”, è un’area presidiata ed allestita per l’attività di raccolta mediante raggruppamento differenziato dei rifiuti urbani per frazioni omogenee, conferite dagli utenti e successivamente trasportate agli impianti di recupero e trattamento.

L’Ecostazione è uno strumento fondamentale per attuare una raccolta differenziata dei rifiuti completa e responsabile. All’Ecostazione, infatti, possono essere portati:

- rifiuti ingombranti dei quali ci si vuole disfare rapidamente (senza attendere il ritiro per appuntamento)
- rifiuti per i quali non sono previsti servizi di ritiro porta a porta
- rifiuti pericolosi che hanno bisogno di un ciclo di smaltimento particolare (es: latte di vernice, neon, accumulatori e batterie, oli esausti).

Nel territorio del Consorzio CISA sono attualmente presenti n. 10 Ecostazione.

Nel sito Internet del Consorzio vi è un’apposita sezione dove sono riportati la localizzazione, gli orari di apertura, le tipologie di rifiuti raccolti, le condizioni e le regole per l’accesso.

5.2. Autocompostaggio

L’autocompostaggio è il compostaggio degli scarti organici dei propri rifiuti urbani, effettuato da utenze domestiche e non domestiche, ai fini dell’utilizzo sul posto del materiale prodotto.

Il Consorzio promuove la pratica dell’autocompostaggio attraverso attività di comunicazione e formazione, aiutando i Comuni nella redazione e gestione degli “Albi compostatori”, fornendo un contributo all’acquisto di una compostiera in plastica, realizzando campagne di controlli e monitoraggi..

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

Informazioni sulla pratica dell’autocompostaggio sono disponibili nel sito Internet del Consorzio.

5.3. Compostaggio collettivo

CISA promuove la realizzazione e gestione di iniziative di compostaggio collettivo su piccola scala, al fine di limitare, soprattutto nelle aree rurali disperse, la raccolta ed il successivo trasporto della frazione organica in impianto industriali centralizzati.

Sotto il profilo normativo queste iniziative rientrano in due casistiche, alle quali corrispondono altrettante procedure autorizzative semplificate:

- compostaggio di comunità: compostaggio effettuato collettivamente da più utenze domestiche e non domestiche della frazione organica dei rifiuti urbani prodotti dalle medesime, al fine dell'utilizzo del compost prodotto da parte delle utenze conferenti;
- compostaggio locale o di prossimità: il trattamento di compostaggio disciplinato dall'art 214, comma 7 bis del D.Lgs. n. 152/2006; il compostaggio collettivo locale può essere effettuato da più utenze domestiche e non domestiche.

Anche in questo caso le utenze domestiche e non domestiche che effettuano il compostaggio collettivo possono fruire della riduzione della TARI prevista dal Regolamento comunale, iscrivendosi all'Albo dei Compostatori istituito presso il Comune. Tale agevolazione è subordinata ad una dichiarazione formale di impegno all'effettuazione della pratica ed alla disponibilità ad assoggettarsi ai controlli a campione effettuati dal Consorzio e/o dai Comuni.

Informazioni sulla pratica del compostaggio collettivo sono disponibili nel sito Internet del Consorzio.

5.4.Destinazione dei principali rifiuti raccolti (aggiornamento dicembre 2022)

Tutti i rifiuti interessati dalla raccolta differenziata vengono conferiti presso degli impianti di recupero regolarmente autorizzati alla gestione dei rifiuti (D.Lgs. 152/06 e s.m.i.).

Per gli imballaggi si provvede al conferimento presso le strutture appositamente previste dalla legge (Consorzi di Filiera), secondo circuiti e modalità stabilite sulla base degli accordi stipulati a livello nazionale.

È vietato il conferimento di rifiuti raccolti in modo differenziato presso gli impianti destinati a ricevere il rifiuto indifferenziato.

Il Consorzio adotta modalità organizzative tali da consentire la pesatura dei rifiuti originati all'interno del territorio comunale.

La pesatura viene certificata presso gli appositi impianti di recupero e/o trattamento finale.

Il dettaglio degli impianti di destinazione è riportato nel sito Internet del Consorzio.

I rifiuti indifferenziati sono conferiti negli impianti indicati dall'Autorità d'Ambito Regionale, a cui spettano, ai sensi delle Legge Regionale 1/2018 e s.m.i., le funzioni di gestione degli impianti a tecnologia complessa. Attualmente la destinazione dei rifiuti indifferenziati è il termovalorizzatore TRM di Torino (località Gerbido).

6. Servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

L'attività di spazzamento e lavaggio delle strade comprende le operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto - e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze.

Le tipologie di servizio erogate variano in funzione delle diverse realtà territoriali così come indicato nell'allegato tecnico alla presente.

La frequenza di servizi è 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 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.

Il calendario e gli orari in cui viene effettuato il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, e gli eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta, devono essere pubblicati sul sito internet del gestore del servizio integrato, o dei gestori delle attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti e, per quanto di competenza, dei gestori di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio.

Le stesse informazioni devono inoltre essere fornite almeno una volta l'anno tramite i documenti di riscossione o, in alternativa, indicando nei documenti di riscossione il sito internet sul quale queste informazioni sono disponibili.

Se il servizio non è oggetto di programmazione, deve essere indicata la frequenza con cui il servizio viene effettuato.

7. *Controllo esecuzione servizi*

Le attività di monitoraggio dei servizi ordinari erogati di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade (servizi previsti in affidamento) sono svolte da personale tecnico del Consorzio che verifica e valuta l'effettivo rispetto delle modalità e delle regole previste dal contratto di servizio e dai regolamenti comunali di gestione dei rifiuti.

Le attività di verifica hanno come oggetto:

- il rispetto dei livelli di qualità di erogazione del servizio previsti;
- 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.

8. *Gestione della TARI e rapporto con gli utenti*

I Comuni del Consorzio CISA applicano la TARI nella forma di tributo.

Dal 1° gennaio 2014 la normativa statale ha stabilito l'entrata in vigore della TARI, Tassa sui Rifiuti (art. 1, commi 639 e segg. L. 147/2013 e s.m.i.) ed è destinata a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti urbani e applicata in modalità presuntiva e modalità puntuale .

CISA gestisce, la TARI ed il relativo rapporto con gli utenti per i Comuni di:

- Ala di Stura
- Balangero
- Balme
- Cantoiria
- Chialamberto
- Coassolo Torinese
- Corio
- Front
- Givoletto
- Grosso
- La Cassa
- Lanzo Torinese
- Mathi

- Monastero di Lanzo
- Nole
- Pessinetto
- Robassomero
- San Maurizio Canavese
- Val della Torre
- Vallo Torinese
- Villanova Canavese

CISA gestisce la “componente finanziaria” della TARI (emissione avvisi, note di credito, revisione importi, rendicontazione pagamenti) e la parte legata alle dotazioni dei contenitori e dei vuotamenti per i Comuni di :

- Barbania
- Vauda Canavese

CISA gestisce solo la parte della TARI legata alle dotazioni dei contenitori e dei vuotamenti per i Comuni di :

- Ciriè
- San Francesco al Campo.

Sul sito Internet di CISA sono riportate informazioni sulle modalità di applicazione della TARI e moduli per specifiche esigenze.

Per gli altri Comuni il servizio è effettuato direttamente dai Comuni stessi.

I Comuni a TARI puntuale sono i seguenti:

- Balangero
- Barbania
- Cantoiria
- Ciriè
- Givoletto
- Lanzo Torinese
- Mathi
- Nole
- Robassomero
- San Francesco al Campo
- San Maurizio Canavese
- Vauda Canavese
- Villanova Canavese

I Comuni a TARI presuntiva sono i seguenti:

- Ala di Stura

- Balme
- Cafasse
- Ceres
- Chialamberto
- Coassolo Torinese
- Corio
- Fiano
- Front
- Germagnano
- Groscavallo
- Grosso
- La Cassa
- Lemie
- Mezzenile
- Monastero di Lanzo
- Pessinetto
- Rocca Canavese
- San Carlo Canavese
- Traves
- Usseglio
- Val della Torre
- Vallo Torinese
- Varisella
- Viù.

RIEPILOGO DEI GESTORE DEL SERVIZIO			
COMUNI	RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI	SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE	TARIFFA
ALA DI STURA	Consorzio CISA	Comune	Comune
BALANGERO	Consorzio CISA	Comune	Comune
BALME	Consorzio CISA	non attivo	Comune
BARBANIA	Consorzio CISA	Comune	Comune
CAFASSE	Consorzio CISA	non attivo	Comune
CANTOIRA	Consorzio CISA	Comune	Comune
CERES	Consorzio CISA	Comune	Comune
CHIALAMBERTO	Consorzio CISA	Comune	Comune
CIRIE'	Consorzio CISA	Cisa	Comune
COASSOLO T.SE	Consorzio CISA	Comune	Comune
CORIO	Consorzio CISA	Cisa	Comune
FIANO	Consorzio CISA	non attivo	Comune
FRONT	Consorzio CISA	non attivo	Comune
GERMAGNANO	Consorzio CISA	Cisa	Comune
GIVOLETTO	Consorzio CISA	Cisa	Comune
GROSCAVALLO	Consorzio CISA	Comune	Comune
GROSSO	Consorzio CISA	Comune	Comune
LA CASSA	Consorzio CISA	Comune	Comune
LANZO T.SE	Consorzio CISA	Cisa	Comune
LEMIE	Consorzio CISA	Comune	Comune
MATHI	Consorzio CISA	Comune	Comune
MEZZENILE	Consorzio CISA	Comune	Comune
MONASTERO DI LANZO	Consorzio CISA	non attivo	Comune
NOLE	Consorzio CISA	Comune	Comune
PESSINETTO	Consorzio CISA	Comune	Comune
ROBASSOMERO	Consorzio CISA	Cisa	Comune
ROCCA C.SE	Consorzio CISA	Comune	Comune
SAN CARLO C.SE	Consorzio CISA	Cisa	Comune
SAN FRANCESCO AL CAMPO	Consorzio CISA	Comune	Comune
SAN MAURIZIO C.SE	Consorzio CISA	Cisa	Comune
TRAVES	Consorzio CISA	Comune	Comune
USSEGLIO	Consorzio CISA	Comune	Comune
VAL DELLA TORRE	Consorzio CISA	non attivo	Comune
VALLO T.SE	Comune	non attivo	Comune
VARISELLA	Consorzio CISA	Comune	Comune
VAUDA C.SE	Consorzio CISA	Comune	Comune
VILLANOVA C.SE	Consorzio CISA	non attivo	Comune
VIU'	Consorzio CISA	Comune	Comune

9. Trasparenza

In ottemperanza alle disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), emanate con la Deliberazione 444/2019/R – Testo Integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei Rifiuti – TITR, in una specifica sezione del sito Internet del Consorzio vengono riportati i collegamenti diretti alle informazioni minime che devono essere garantite all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

- a) 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 rapporti 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;
- b) recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di richieste di informazioni, segnalazione di disservizi e reclami nonché, ove presenti, recapiti e orari degli sportelli fisici per l'assistenza agli utenti;
- c) modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile;
- d) 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;
- e) informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta;
- f) istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto;
- g) Carta della qualità del servizio vigente, liberamente scaricabile;
- h) 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;
- i) calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade oppure, ove il servizio medesimo non sia oggetto di programmazione, frequenza di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta;
- j) 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;
- k) 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;

- l) estremi degli atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso con riferimento all'ambito o ai comuni serviti;
- m) 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;
- n) modalità di pagamento ammesse con esplicita evidenza di eventuali modalità di pagamento gratuite;
- o) scadenze per il pagamento della tariffa riferita all'anno in corso;
- p) 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;
- q) 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 rimborsi, liberamente accessibile e scaricabile;
- r) indicazione della possibilità di ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico nonché della relativa procedura di attivazione;
- s) 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.

10. Obblighi di servizio

10.1. Attivazione, variazione e cessazione del servizio

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

La richiesta di attivazione del servizio, dopo l'avvenuta iscrizione a ruolo dell'utenza, deve essere presentata dall'utente a CISA entro novanta (90) 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 CISA in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.

Nelle gestioni in tariffazione puntuale il termine per la presentazione della richiesta di attivazione del servizio è ridotto a trenta (30) giorni solari.

Il modulo per la richiesta di attivazione del servizio, scaricabile dal sito internet di CISA, deve contenere 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 CISA.

10.1.2. Contenuti della risposta alle richieste di attivazione del servizio

CISA indica 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.

10.1.3. Modalità per la variazione o cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate a CISA entro novanta (90) 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 CISA, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.

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 è scaricabile dal sito Internet di CISA e 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.

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

CISA formula 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 CISA 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 90 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 90 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.

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

10.2.1. Classificazione delle richieste scritte dell'utente

Cisa adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

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

10.2.2. 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 di CISA, 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.

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

CISA formula 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:

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati;
- b) 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:

- a) la valutazione documentata effettuata da CISA rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- b) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere;
- c) 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:

- a) 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;
- b) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;
- c) i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffazione puntuale;
- d) 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.

10.3. Punti di contatto con l'utente

10.3.1. Sportello fisico e online

CISA mette 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.

CISA 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.

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.

10.3.2. Servizio telefonico

CISA dispone di due numeri verdi totalmente gratuiti a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza: il n. 800.071.302 per i servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio stradale, il n. 800.911.903 per la gestione della TARI. Il servizio telefonico consente all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

10.3.3. Contenuti informativi dei punti di contatto con l'utente

CISA, tramite i punti di contatto sportello fisico, sportello on line e 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.

10.4. Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

10.4.1. 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.

10.4.2. Modalità e strumenti di pagamento in regime di TARI

CISA garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio, il modello F24 semplificato.

10.4.3. Periodicità di riscossione

Il Comune invia 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.

Il Comune allega i relativi modelli F24 al documento di riscossione.

10.4.4. Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Il Comune garantisce 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 i modelli 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 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 al Comune.

10.4.5. 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, il Comune procede 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 comunicata nelle modalità previste al capitolo 10.1.3, verrà effettuata la rimessa diretta da parte del Comune.

10.5. Servizi di ritiro su chiamata

10.5.1. Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata

CISA 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, le disposizioni di cui al precedente punto si applicano 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.

CISA, 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.

In deroga a quanto disposto dai precedenti e nelle gestioni in cui siano presenti Centri di raccolta operativi o altri sistemi alternativi al servizio domiciliare, l'Ente territorialmente competente, d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali e con il gestore può prevedere:

- a) un numero minimo di ritiri annuali inferiori a quanto stabilito sopra;
- b) un corrispettivo minimo in capo all'utente, comunque non superiore al costo del servizio di ritiro, qualora già previsto, oppure laddove venga implementato un sistema di tariffazione puntuale.

L'eventuale pagamento del servizio di ritiro su chiamata non si applica agli utenti che dichiarino anche 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, ovvero a ulteriori utenti in condizioni di fragilità economica e/o fisica, individuati secondo criteri definiti da CISA, a cui deve essere assicurata l'erogazione della prestazione senza oneri aggiuntivi.

10.5.2. Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente, che può essere effettuata via email, telefonicamente, ovvero presso ogni punto di contatto messo a disposizione da CISA, 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 massimo 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.

10.6. Interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare

10.6.1. Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente a CISA, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico e online o tramite il servizio telefonico.

La richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta dei rifiuti urbani può essere presentata dall'utente a CISA a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico e online o tramite il servizio telefonico.

10.7. Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto

10.7.1. Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto

CISA 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. Eventuali aggiornamenti della mappatura devono essere opportunamente tracciati.

Il gestore della raccolta e trasporto predispone, in accordo con i soggetti operativi, 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 futura 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 CISA.

Il gestore della raccolta e trasporto, in accordo con i soggetti operativi, 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.

10.7.2. 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.

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente è differenziato da CISA in relazione alla densità abitativa, all'affluenza turistica della gestione, alle modalità di raccolta, e alla frazione merceologica del rifiuto, ed è pari a:

- a) ventiquattro (24) ore per la raccolta domiciliare;
- b) per la raccolta stradale e di prossimità:
 - i. ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, in ogni caso, per la frazione organica nei mesi di giugno, luglio e agosto;
 - ii. settantadue (72) ore nelle zone con media o bassa intensità abitativa e per le altre frazioni, inclusa la frazione organica nei restanti mesi dell'anno.

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.

10.8. Continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

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

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, 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 futura 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 CISA.

10.8.2. 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 differenziato da CISA in relazione alla densità abitativa, all'affluenza turistica della gestione e alla frequenza programmata ed è pari a:

- a) ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o con elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica, e nelle aree adibite a particolari utilizzi, come mercati ed eventi;
- b) due (2) giorni lavorativi negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali, ovvero entro tre (3) giorni lavorativi per frequenze mensili.

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.

10.9. Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

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

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, CISA:

- a) dispone di 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;
- b) pubblica sulla presente Carta della qualità i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento.

Il numero telefonico per il pronto intervento può essere dedicato anche al pronto intervento di altri servizi di pubblica utilità (ad esempio, gas o servizio idrico), ma non anche ad attività che non siano di pronto intervento o abbiano una finalità diversa (ad esempio, attività commerciali). In tali casi il gestore può utilizzare un risponditore automatico con opzione di scelta del servizio cui è riferita la chiamata tramite tastiera purché esclusivamente attinente a servizi di pronto intervento. È tuttavia necessario che, nel caso in cui il chiamante non effettui alcuna scelta tramite tastiera, lo stesso venga comunque messo in contatto con un operatore.

11.Indicatori

11.1. Indicatori stabiliti dal 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 CISA e la data di invio della risposta scritta;

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 del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta.

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 del gestore della raccolta e trasporto, della richiesta dell'utente di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 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 del gestore 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 del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti 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 del gestore della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.

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 il gestore della raccolta e trasporto, ovvero il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade, riceve la segnalazione da parte dell'utente 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.

12. 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.

Con delibera n. 24 del 13/10/2022 il Consiglio d’Amministrazione del Consorzio CISA ha optato, 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.

In conformità a quanto previsto per questo Schema di riferimento, 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.

La tabella seguente riassume gli standard già individuati.

Indicatore	standard
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	trenta (30) giorni lavorativi
Tempo di recupero del servizio di raccolta e trasporto non effettuato puntualmente	- ventiquattro (24) ore per la raccolta domiciliare - ventiquattro (24) ore per la raccolta stradale e di prossimità nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell’anno con elevata affluenza turistica e, in ogni caso, per la frazione organica nei mesi di giugno, luglio e agosto - settantadue (72) ore per la raccolta stradale e di prossimità nelle zone con media o bassa intensità abitativa e per le altre frazioni, inclusa la frazione organica nei restanti mesi dell’anno
Tempo di recupero del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non effettuato puntualmente	- ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o con elevata densità abitativa e/o in periodi dell’anno con elevata affluenza turistica, e nelle aree adibite a particolari utilizzi, come mercati ed eventi - due (2) giorni lavorativi negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali, ovvero entro tre (3) giorni lavorativi per frequenze mensili

13. Allegati Tecnici

capitolo	adempimento	reperibile
1.a	Contratti di servizio tra CISA e SIA s.r.l, che definiscono diritti e obblighi delle parti, in merito ai servizi di gestione dei rifiuti e di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti;	scaricabile sul sito https://www.cisaweb.info/ARERA/qualita.htm per la copia cartacea contattare il numero verde 800071302.
1.b	Disciplinari tecnici dei servizi affidati, 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;	scaricabile sul sito https://www.cisaweb.info/ARERA/qualita.htm per la copia cartacea contattare il numero verde 800071302.
1.c	I regolamenti comunali di gestione dei rifiuti ex 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;	scaricabile sul sito https://www.cisaweb.info/ARERA/qualita.htm per la copia cartacea contattare il numero verde 800071302.
1.d	i regolamenti comunali per l'applicazione della TARI, 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.	scaricabile sul sito https://www.cisaweb.info/ARERA/qualita.htm per la copia cartacea contattare il numero verde 800071302.
5.1	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;	scaricabile sul sito https://www.cisaweb.info/ARERA/qualita.htm per la copia cartacea contattare il numero verde 800071302.
	le istruzioni e consigli comportamentali per la raccolta differenzia;	scaricabile sul sito https://www.cisaweb.info/ARERA/qualita.htm per la copia cartacea contattare il numero verde 800071302.
5.3, 5.4	Promozione all'autocompostaggio e compostaggio collettivo;	scaricabile sul sito https://www.cisaweb.info/ARERA/qualita.htm per la copia cartacea contattare il numero verde 800071302.
5.2	localizzazione e gli orari di apertura al pubblico dei Centri di Raccolta (Ecostazioni);	scaricabile sul sito https://www.cisaweb.info/ARERA/qualita.htm per la copia cartacea contattare il numero verde 800071302.

5.5	destinazioni dei rifiuti urbani raccolti le iniziative di educazione ambientale	scaricabile sul sito https://www.cisaweb.info/ARERA/qualita.htm per la copia cartacea contattare il numero verde 800071302.
6.1	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;	
6.2	Frequenza servizio lavaggio strade	
10.1	Modello attivazione e cessazione del servizio –MOD 1 – MOD 1BIS	scaricabile sul sito https://www.cisaweb.info/ARERA/qualita.htm per la copia cartacea contattare il numero verde 800071302.
10.3	reclami e richieste scritte di informazione e rettifica degli importi addebitati (art. 10.2) l'ubicazione e gli orari di apertura al pubblico dello sportello fisico situato presso il Consorzio;	scaricabile sul sito https://www.cisaweb.info/ARERA/qualita.htm per la copia cartacea contattare il numero verde 800071302.
10.3	l'ubicazione e gli orari di apertura al pubblico dello sportello fisico situato presso il Consorzio;	scaricabile sul sito https://www.cisaweb.info/ARERA/qualita.htm per la copia cartacea contattare il numero verde 800071302.
10.5	servizio di ritiro su chiamata;	scaricabile sul sito https://www.cisaweb.info/ARERA/qualita.htm per la copia cartacea contattare il numero verde 800071302.
10.6	Modulo segnalazione disservizi e richiesta riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare	scaricabile sul sito https://www.cisaweb.info/ARERA/qualita.htm per la copia cartacea contattare il numero verde 800071302.
10.7	continuità e regolarità del servizio di trasporto, tempi di recupero;	scaricabile sul sito https://www.cisaweb.info/ARERA/qualita.htm per la copia cartacea contattare il numero verde 800071302.
10.8	continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;	scaricabile sul sito https://www.cisaweb.info/ARERA/qualita.htm per la copia cartacea contattare il numero verde 800071302.

		per la copia cartacea contattare il numero verde 800071302.
	il Piano Economico Finanziario (PEF) del Consorzio;	scaricabile sul sito https://www.cisaweb.info/ARERA/qualita.htm per la copia cartacea contattare il numero verde 800071302.
	Modulo segnalazione danni	scaricabile sul sito https://www.cisaweb.info/ARERA/qualita.htm per la copia cartacea contattare il numero verde 800071302.

14. Modulistica

- **Modulo 1** DICHIARAZIONE DI ATTIVAZIONE, VARIAZIONE O CESSAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI – TARI - utenza domestica
- **Modulo 1 bis** DICHIARAZIONE DI ATTIVAZIONE, VARIAZIONE O CESSAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI – TARI - utenza non domestica
- **Modulo 1 ter** DICHIARAZIONE DI ATTIVAZIONE, VARIAZIONE O CESSAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI – TARI – utenza domestica con titolarità giuridica
- **Modulo 1** DICHIARAZIONE DI ATTIVAZIONE, VARIAZIONE O CESSAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI – TARI - utenza domestica COMUNE DI CORIO E UNIONE
- **Modulo 2** RICHIESTE INFORMAZIONI E RETTIFICA IMPORTI ADDEBITATI O NON DOVUTI DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI - TARI UD
- **Modulo 2 bis** RICHIESTE INFORMAZIONI E RETTIFICA IMPORTI ADDEBITATI O NON DOVUTI DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI - TARI UND
- **Modulo 3** DISSERVIZIO/SEGNALAZIONE E RICHIESTA INFORMAZIONI SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI
- **Modulo 4** RECLAMO SUL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI
- **Modulo 5** INTERVENTI PER RIPARAZIONE CONTENITORI DOMICILIARI SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI

- **Modulo 6** MODULO SEGNALAZIONE DANNI