



SOCIETÀ CANAVESANA SERVIZI S.P.A.

CARTA DELLA QUALITÀ

**ATTIVITÀ DI GESTIONE DELLA RACCOLTA E TRASPORTO E GESTIONE
DELLO SPAZZAMENTO E DEL LAVAGGIO DELLE STRADE
AI SENSI DELL'ALLEGATO A ALLA DELIBERA ARERA 15/2022/R/RIF**

SOMMARIO

	1. INTRODUZIONE.....	4
	2. DEFINIZIONI	5
	3. DATI SOCIETARI	6
	4. I SISTEMI DI RACCOLTA.....	6
	4.1.a Tipologia di rifiuti raccolti e frequenza	7
	4.1.b materiali e attrezzature.....	8
	5. IMPIANTI DI RECUPERO E/O SMALTIMENTO.....	10
	6. CENTRI DI RACCOLTA	10
	7. DISCARICHE IN GESTIONE POST MORTEM.....	11
	8. MISSIONE DI SOCIETA' CANAVESANA SERVIZI	11
	9. CERTIFICAZIONI.....	12
	10. RAPPORTI CON GLI UTENTI	12
	10.1 IL SITO WEB WWW.SCSIVREA.IT.....	12
	10.2 il NUMERO VERDE 800 159 040	13
	10.3 Pagina Facebook https://www.facebook.com/scscanavesanaservizi e pagina instagram https://www.instagram.com/scs_canavesanaservizi/.....	14
	10.4 CANALE YOUTUBE.....	14
	11. POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI.....	15
	12. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E DEI DESTINATARI	16
	12.1 gestione attrezzature per la raccolta.....	16
	▪ per TUTTE LE TIPOLOGIE DI UTENZA: capacità e tipologia dei bidoni da riparare, tipologia di rottura	19
	12.2 RECLAMI e RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI.....	19
	12.3 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE	22
	12.3.a Servizio telefonico.....	22
	12.3.b Sportello On line.....	22
	12.5 INTERVENTI PER DISSERVIZI.....	24

12.6 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO.....	25
12.7 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE	26
12.8 SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	26
Appendice 1 RIASSUNTO INDICATORI TEMPORALI.....	26



1. INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di queste prestazioni, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste.

Nella Carta dei Servizi l'Ente dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

Principi alla base dell'erogazione di servizi

- il principio dell'uguaglianza, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti;
- deve essere garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti;
- i servizi devono essere erogati in maniera continua e regolare;
- gli utenti devono essere trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;
- il diritto alla partecipazione del cittadino deve essere sempre garantito, come deve essere garantita l'efficienza e l'efficacia dell'ente erogatore.

La carta della qualità dei servizi

La Carta dei Servizi non è semplicemente una guida, ma è un documento che stabilisce un "patto", un "accordo" fra soggetto erogatore del servizio pubblico e utente basato su:

- indicazione e definizione degli standard e della qualità del servizio;
- semplificazione delle procedure anche tramite l'informatizzazione;
- costruzione degli elementi che strutturano il pacchetto dei servizi;
- promozione del servizio e informazione del servizio;
- verifica del rispetto degli standard del servizio;
- predisposizione di procedure di ascolto e analisi della soddisfazione dei clienti, di semplice comprensione e di facile utilizzazione;
- in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo e dell'eventuale ricorso all'istituto del Difensore Civico;
- coinvolgimento e partecipazione del cittadino-utente alla definizione del progetto.



2. DEFINIZIONI

-  **Attività di raccolto e trasporto:** comprende le operazioni di raccolta, trasporto dei rifiuti urbani verso gli impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero
-  **Attività di spazzamento e lavaggio strade:** operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto - e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito
-  **Carta della qualità:** è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani
-  **Disservizio:** disservizio è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
-  **Giorno lavorativo:** giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi. Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al gestore oltre le ore 17 dei giorni lavorativi, sono trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.
-  **Sportello online:** è la piattaforma *web* accessibile dal sito che permette all'utente di inoltrare reclami, richieste di informazioni e di variazione del servizio. L'utente può altresì inviare richiesta di prenotazione del servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che sia resa disponibile tramite tale punto di contatto.
-  **Reclamo scritto:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio o dalla carta della qualità del servizio.
-  **Rifiuti ingombranti:** rifiuto residuo di grandi dimensioni che non ha trovato collocazione in altre tipologie di raccolta differenziata; in altre parole è ingombrante il rifiuto che residua da tutte le raccolte differenziate, avente dimensioni unitarie tali da non poter essere conferito all'ordinario sistema di raccolta del secco residuo
-  **Ritiro su chiamata:** raccolta domiciliare dei rifiuti ingombranti
-  **TQRIF:** Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani approvato da ARERA con delibera 15/2022/R/rif
-  **Utente:** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione
-  **Utenza:** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017



3. DATI SOCIETARI

La **Società Canavesana Servizi S.p.A. (SCS)** è il risultato della trasformazione del Consorzio di Igiene Urbana, di cui l'AUDI era l'Azienda operativa, in una Società per Azioni i cui soci sono i comuni.

Il Consorzio sorto nel 1978 tra i Comuni di Ivrea, Montalto e Banchette era arrivato negli anni a comprendere 31 Comuni, a cui se ne sono aggiunti 13 nel 1994 e 13 nel 2000.

Attualmente, la **Società Canavesana Servizi S.p.A.** gestisce per 57 Comuni, i servizi di Igiene pubblica, tra i quali la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani, nonché le raccolte differenziate.

L'allargamento della Società ha portato significativi vantaggi nella razionalizzazione dei servizi, favorendo una maggiore collaborazione tra i Comuni Soci.

Oggi, S.C.S. s.p.a., si presenta come un'azienda dinamica che fornisce servizi per circa 105.000 abitanti con l'obiettivo continuo



di migliorare il servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti con particolare attenzione alla raccolta differenziata.



4. I SISTEMI DI RACCOLTA

La raccolta è effettuata con due modalità differenti sul territorio:

- a. Il sistema di **Internalizzazione** che prevede la raccolta porta/porta dell'indifferenziato, della carta, del verde, la raccolta stradale della plastica e del vetro e la raccolta di prossimità dell'organico;

Agliè	Chiaverano
Albiano	Ivrea
Andrate	Mazzè
Banchette (con campane ad accesso controllato)	Montalto Dora
Bollengo	Pavone
Borgofranco	Romano
Burolo	San Giorgio Canavese
Caluso	Settimo Vittone
Candia	Strambino

TABELLA 1 COMUNI CON SISTEMA DI RACCOLTA INTERNALIZZATO

- b. Il sistema **Isobarone** che prevede sostanzialmente la raccolta stradale del vetro e della plastica/lattine, la raccolta a porta a porta della carta, dell'indifferenziato, degli ingombranti e l'auto compostaggio per la frazione organica.

Azeglio	Parella
Bairo	Perosa canavesa
Baldissero	Piverone
Barone	Quagliuzzo
Borgomasino	Quassolo
Caravino	Quincinetto
Carema	Salerano
Colleretto Giacosa	San Giusto Canavese
Cascinette d'Ivrea	San Martino Canavese
Cossano	Samone
Cuceglio	Scarmagno
Fiorano	Settimo Rottaro
Lessolo	Strambinello
Loranzè	Tavagnasco
Maglione	Torre Canavese
Mercenasco	Vestignè
Montalenghe	Vialfrè
Nomaglio	Villareggia
Orio Canavese	Vische
Palazzo Canavese	

7

TABELLA 2 COMUNI CON SISTEMA ISOBARONE

- c. Il sistema isobarone viene utilizzato anche in alcune frazioni di Comuni con sistema internalizzato:

Agliè	Chiaverano
Albiano	Mazzè
Bollengo	Pavone
Borgofranco	Romano
Borgofranco	San Giorgio Canavese
Burolo	Settimo Vittone
Caluso	Strambino
Candia	

TABELLA 3 FRAZIONI DI COMUNI INTERNALIZZATI CON SISTEMA ISOBARONE

4.1.a Tipologia di rifiuti raccolti e frequenza

La raccolta differenziata viene effettuata con frequenza diversa a seconda del Comune e del tipo di rifiuto raccolto:

Tipologia rifiuti raccolti	Frequenza passaggio raccolta
----------------------------	------------------------------

Carta e cartone	Settimanale o quindicinale in base al Comune Bisettimanale con campagne ad accesso controllato
Farmaci ambulatori farmacie	In funzione della produzione
Igienici	Settimanali
Imballaggi plastica e metallo	Settimanale Bisettimanale con campagne ad accesso controllato
Imballaggi vetro utenze domestiche	Mensile Quindicinale con campagne ad accesso controllato
Imballaggi vetro utenze non domestiche	Settimanale
Indifferenziato	Settimanale Bisettimanale con campagne ad accesso controllato
Indumenti	In funzione della produzione
Ingombranti a domicilio utenze domestiche	A richiesta
Organico	Bisettimanale
Pile esauste utenze non domestiche	In funzione della produzione
Toner/cartucce enti pubblici	In funzione della produzione
Piccoli RAEE (esclusivamente presso scuole secondarie di primo e secondo grado, Comuni oltre 2000 abitanti)	In funzione della produzione
Verde e Salci	Quindicinale
Verde e Sfalci da area attrezzata del Comune	a richiesta

TABELLA 4 FREQUENZA DI RACCOLTA DEI RIFIUTI IN BASE AL SISTEMA DI RACCOLTA

La Pulizia delle isole ecologiche avviene con frequenza settimanale in tutti i Comuni, indipendentemente dal sistema di raccolta adottato, ad eccezione del comune di Ivrea in cui la pulizia avviene quotidianamente.

4.1.b materiali e attrezzature

SCS invia a tutti i Comuni SCS la quantità destinata per ogni Amministrazione. Per l'attivazione dei servizi di raccolta a favore di nuovi insediamenti, l'azienda provvederà a dotare le nuove utenze di tutte le attrezzature necessarie a seguito della comunicazione da parte dell'Amministrazione Comunale competente, a cui segue la consegna del kit di attivazione contenente la dotazione prevista.

Materiali e attrezzature compresi in tariffa	Sistema di raccolta		
	Internalizzato	Isobarone	Campagne ad accesso controllato
Sacchi Indifferenziato 70 LT (n° 52 anno per nucleo familiare e Utenza non Domestica dove non c'è cassonetto arancione)	X	X	X (di volumetria delle bocche di conferimento)
Biopattumiera (n° 1 per famiglia) 10 Litri	X	X	X
Contenitore rifiuto organico 40 Litri		X	
Composter (n° 1 per case mono e bi familiari)		X	

Ginnetto Carta (n° 1 per numero civico fino < 10 residenti)	X	X	
Utenze Non Domestiche contenitore di capacità variabile per: Vetro, Carta, Plastica, Indifferenziato, Organico nei casi di produzione specifica di rifiuto dovuto alla tipologia dell'attività	X	X	X
Utenze Domestiche contenitore di capacità variabile per Indifferenziato per numero civico con > 10 residenti	X	X	
Utenza Domestiche contenitore di capacità variabile per carta per numero civico con > 10 residenti	X	X	

TABELLA 5 MATERIALI E ATTREZZATURE COMPRESI NELLA TARIFFA PER CIASCUN SISTEMA DI RACCOLTA

Materiali e attrezzature extra tariffa	Sistema di raccolta		
	Internalizzato	Isobarone	Campane ad accesso controllato
Organico P/P in Isobarone Utenze Domestiche per impossibilità pratica compostaggio domestico		€/abit/anno definito in assemblea soci di approvazione del bilancio di previsione	
Organico P/P in Isobarone per Utenze Non Domestiche produttrici frazione umida		€/abit equivalente/anno definito in assemblea soci di approvazione del bilancio di previsione	
Smaltimento sovralli derivanti da cernita e/o trattamento di processi di raccolta differenziata a carico dei Comuni in proporzione dei pesi conferiti per Organico, Carta, Vetro, Ferro, imballaggi in Plastica e Metallo, Verde e Sfalci, inerti ed altri rifiuti differenziati	X	X	X
Verde - Sfalci P/P (dotazione fino a n° 2 bidoni da 240 litri per singola utenza) Servizio da marzo a novembre: <ol style="list-style-type: none"> marzo - novembre produzione di sfalci eccedente la capienza dei - 2 bidoni consegna del verde a cura delle utenze c/o i CDR di SCS nel periodo delle potature primavera - autunno ritiro del rifiuto verde eccedente ai 2 bidoni a carico di SCS Condizioni per il ritiro: le eventuali potature eccedenti devono essere conferite in massimo 2 fascine di diametro ciascuna da 40 cm (no sacchi di plastica)	X	€. utenza/anno Definita in assemblea soci di approvazione del bilancio di previsione	X
Nei giorni festivi infrasettimanali SCS non opererà alcun servizio di raccolta	X	X	X
Manifestazioni: <ul style="list-style-type: none"> Costo del posizionamento e rimozione cassonetti a carico dei Comuni No costo servizio raccolta dei rifiuti nei giorni di passaggio del programma standard Costi aggiuntivi per raccolte rifiuti in condizioni di produzione diversa dallo standard Costo servizio raccolta a carico dei Comuni nel giorno successivo alla manifestazione 	X	X	X

	X (pagamento se si eccedono i viaggi limite)	X (pagamento se si eccedono i viaggi limite)	X (pagament o se si eccedono i viaggi limite)
Giornate Ecologiche: 1° Raccolta A carico dei Comuni: smaltimento e/o costo recupero rifiuti – Sono garantiti contrattualmente ai comuni, per giornata ecologica, sino a: - 4 ritiri di cassoni scarrabili per giornata ecologica - 2 ritiri con autocarro daily per giornata ecologica Dal 5° ritiro in avanti per gli scarrabili e dal 3° ritiro in avanti per autocarro daily, gli stessi verranno fatturati secondo tariffario societario. Dalla 2° Raccolta e successive tutti i costi a carico dei Comuni: nolo cassoni, smaltimento rifiuti, servizio			
Giornate Ecologiche disposizioni organizzative: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Siti in condizioni di sicurezza, sorveglianza garantita dai Comuni ▪ Sopralluogo tecnici SCS per verifica idoneità dei siti individuati dai Comuni, comunicazione scritta della ubicazione siti ▪ Attività erogata da SCS solo nella giornata del sabato, orario apertura al pubblico dalle ore 08:00 alle ore 14:00 ▪ Ritiro rifiuti e attrezzature sabato pomeriggio dalle ore 14:00 	X	X	X

TABELLA 6 MATERIALI E ATTREZZATURE EXTRA TARIFFA PER CIASCUN SISTEMA DI RACCOLTA



5. IMPIANTI DI RECUPERO E/O SMALTIMENTO

SCS non dispone di propri impianti, pertanto, il recupero e/o smaltimento dei rifiuti avviene, nel rispetto dei dettami normativi, presso terzi. Per quanto concerne il rifiuto indifferenziato l'ATO-R (Ambito territoriale di gestione dei rifiuti della Provincia di Torino) ha individuato come conferitore finale l'impianto di termovalorizzazione del Gerbido (proprietà Iren, sito in Comune di Torino).

Per gli altri tipi di rifiuto raccolti in modo differenziato, il buon funzionamento dei Consorzi di filiera (CONAI, Consorzio RAEE, Consorzi per il recupero degli oli, delle batterie, delle plastiche, etc..) sta permettendo di avviare a recupero la maggior parte dei materiali raccolti da SCS.

Le procedure di scelta dell'operatore economico avvengono nel rispetto del decreto legislativo n. 36/2023 e smi - Codice dei contratti pubblici, e del Regolamento interno SCS.



6. CENTRI DI RACCOLTA

La società gestisce n° 6 centri di raccolta sul territorio all'interno dei quali, i cittadini residenti nei 57 Comuni soci di SCS, possono conferire i propri rifiuti.

Si riporta di seguito l'elenco dei Centri di raccolta:

1. CALUSO – sito in strada per Foglizzo autorizzato con delibera n° 4285 datata 15/10/2004 del comune.
2. COLLERETTO GIACOSA - sito sulla Pedemontana ed autorizzato con delibera n° 3885 datata 29/09/1997 del comune.
3. ALBIANO - sito in via Caravino ed autorizzato con delibera n° 21 datata 26/03/2002 del comune.
4. QUASSOLO - sito in strada Gorrei ed autorizzato con concessione n° 10/05 datata 22/12/2005 del comune.
5. STRAMBINO - sito in Regione Cotti ed autorizzato con delibera n° 4265 datata 10/08/1998 del comune.
6. IVREA - sito in via Cuneo ed autorizzato con concessione n° 6812 datata 09/04/1997 del comune.

Sul sito internet della Società è possibile prendere visione del Regolamento dei CDR, delle tipologie di rifiuti conferibili e delle relative quantità, nonché degli orari di apertura dei centri.



7. DISCARICHE IN GESTIONE POST MORTEM

SCS gestisce tre discariche esaurite site nei Comuni di Bairo, Colletterto Giacosa, Strambino sulla base dei dettami della D.Lgs. 36/2013 e in ottemperanza alle Prescrizioni autorizzative provinciali.

Le attività di post conduzione riguardano:

- ✓ analisi e monitoraggio dei parametri ambientali,
- ✓ smaltimento del percolato
- ✓ manutenzione delle strutture, delle aree e degli impianti dedicati (percolato e biogas) della copertura e degli sfalci

La discarica di Bairo, autorizzata con DGR n.192-45550 del 2/5/95, si trova nel settore Nord-Ovest del territorio di Bairo, in località Piane Antonione, in prossimità del confine con il comune di Torre Canavese.

La discarica di Colletterto, autorizzata con DGR 91-9912 del 28/10/91, si trova nel settore nord-orientale del territorio di Colletterto Giacosa, località Piane del Ribes, al confine con il comune di Pavone Canavese.

La discarica di Strambino, autorizzata DGP 876-211237/99 del 29/12/1999, si trova nel settore sud-orientale del territorio di Strambino, località Isoletta, al confine con il territorio di Vische. Le vie di accesso principali sono la SP 81 di Mazzè e la SP 56 di Strambino.



8. MISSIONE DI SOCIETA' CANAVESANA SERVIZI

La nostra società è nata con la finalità di offrire ai Comuni soci, ponendosi come interlocutore che raggruppa tutti gli interessi del territorio, un'ampia gamma di servizi per la gestione integrata dei rifiuti, con l'obiettivo primario della salvaguardia dell'ambiente e tutela della salute umana.

La realizzazione di questa missione o "mission" si è sviluppata interpretando e sostenendo costantemente le spinte evolutive del territorio ed è attuata attraverso strategie mirate ad un utilizzo efficiente delle risorse, ovvero di riduzione delle le quantità prodotte "a monte" e di recupero e riutilizzo "a valle" dei rifiuti.

La conoscenza dei bisogni dei cittadini, il profondo legame con il territorio e l'utilizzo efficiente delle risorse, sono pertanto i riferimenti principali di una gestione aziendale mirata alla soddisfazione dei clienti, alla tutela del patrimonio ambientale del territorio e della salute e sicurezza dei suoi abitanti e dei propri dipendenti.

La Politica Qualità, Ambiente, Sicurezza, Prevenzione della Corruzione è disponibile alla pagina <https://www.scsivrea.it/category/amministrazione-trasparente/disposizioni-general/atti-general/>



9. CERTIFICAZIONI

SCS S.p.A. ha ottenuto le seguenti certificazioni relative ai sistemi di gestione aziendale:

- ✓ UNI EN ISO 9001:2015 - Sistema di Gestione per la Qualità;
- ✓ UNI EN ISO 37001:2016 – Sistema di Gestione per la prevenzione della corruzione;
- ✓ UNI EN ISO 45001:2018- Sistema di Gestione della Sicurezza e della Salute dei Lavoratori;
- ✓ UNI EN ISO 14001:2015 - Sistema di Gestione Ambientale;
- ✓ UNI/PDR 125:2022 – Sistema per la parità di genere;
- ✓ L’Azienda ha nominato un DPO ai sensi della Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101 Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.
- ✓ L’Azienda ha implementato altresì un modello organizzativo per la prevenzione e la gestione dei rischi di reato conforme al D.Lgs 231:2001 e smi.
- ✓ Sul sito internet della Società, all’indirizzo <http://www.scsivrea.it/> alla Voce “Amministrazione Trasparente” sono pubblicati i dati aziendali previsti dal Decreto legislativo 14 marzo 2013, n.33 – Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

Per Sistema di Gestione si intende un insieme di procedure, di sistemi informativi e di sistemi informatici dedicati al governo di un processo tipicamente operativo, produttivo o amministrativo.

I Sistemi di Gestione Aziendali identificano tutti i sistemi di gestione organizzativi implementati nelle organizzazioni (es. società, aziende) nei diversi settori in cui operano, in riferimento ai requisiti espressi da una serie di norme internazionali.

12



10. RAPPORTI CON GLI UTENTI

La tutela del diritto del cittadino alla corretta erogazione del servizio viene favorita da SCS anche attraverso la massima diffusione delle informazioni sui servizi, a cui gli utenti possono accedere. Qui di seguito gli strumenti attualmente previsti.

10.1 IL SITO WEB WWW.SCSIVREA.IT

Il sito è strutturato per garantire massima accessibilità anche dai dispositivi mobili come smartphone e tablet.

Tale strumento consente, attraverso una navigazione semplice e intuitiva, di reperire numerose informazioni su attività e servizi svolti da SCS.

Schede informative sui servizi

- Raccolta dei rifiuti urbani con focus sulle varie tipologie di materiali
- Dizionario dei rifiuti
- Calendario e orari della raccolta suddivisi per comune e per tipologia di utenza
- Funzionamento e dislocazione dei centri di raccolta

- Area aziende

Comunicazione e Formazione

- Progetti e percorsi di formazione e sensibilizzazione sui temi della raccolta differenziata e dell'ambiente destinati ai cittadini e alle scuole
- Materiali informativi scaricabili sulla gestione dei rifiuti e sulla raccolta differenziata, cartelli informativi
- Notizie dal territorio e aggiornamenti sulla gestione dei rifiuti ed eventuali variazioni
- Risultati raggiunti aggregati e per Comune
- Modulistica generica e legata alla gestione/ richiesta degli specifici servizi erogati

Accesso civico

- Tutela del diritto di accesso civico e modulistica

Segnalazioni Illeciti (Whistleblowing)

- Segnalazione di illecito nella massima riservatezza

Azienda

- Presentazione dell'azienda
- Contatti
- I comuni soci
- Autorizzazioni e certificazioni
- Bilancio di sostenibilità e Piano spostamenti casa – lavoro
- Risultati raggiunti aggregati e per singolo Comune

10.2 IL NUMERO VERDE 800 159 040

Si tratta di un servizio gratuito attivo dal lunedì al venerdì (a esclusione dei giorni festivi), disponibile per fornire informazioni sui servizi, ricevere richieste di rimozione ingombranti, eventuali segnalazioni e possibili proposte di miglioramento dei servizi, come meglio dichiarato in seguito.

Le segnalazioni telefoniche sono finalizzate alla presa in carico e alla successiva valutazione di richieste di informazioni e di intervento e non prevedono risposte scritte alle stesse.

I cittadini che desiderano contattare SCS possono farlo secondo i seguenti canali:

- Comunicazione inviata a SCS SpA – via Novara 31A – Ivrea;
- Mail Pec segreteria@pec.scsivrea.it;
- Mail segreteria_scs@scsivrea.it;
- telefono: 0125 632500;

Gli orari di operatività per il pubblico (sia per il numero verde che per la segreteria centrale) sono:
dal lunedì al giovedì 8.00 -12.00 13.30 - 17.00
venerdì 8.00 - 12.00 13.30 - 16.00

**10.3 PAGINA FACEBOOK <HTTPS://WWW.FACEBOOK.COM/SCSCANAVESANASERVIZI> E
PAGINA INSTAGRAM HTTPS://WWW.INSTAGRAM.COM/SCS_CANAVESANASERVIZI/**

Nelle pagine Facebook e Instagram vengono condivise le seguenti aree tematiche:

- ↳ promozione di SCS e delle sue attività
- ↳ sensibilizzazione del cittadino sui valori dell'ambiente, della raccolta differenziata, dell'economia circolare, del consumo consapevole
- ↳ crescita di consapevolezza del cittadino riguardo al proprio territorio e alle opportunità offerte dai comuni soci

In coerenza a quanto pubblicato anche nel sito, vengono condivise tutte le notizie presenti in SCS informa, gli aggiornamenti sui temi di interesse ambientale, le news collegate al mondo SCS e provenienti dai Comuni soci, gli eventi e le iniziative organizzate nei territori inerenti la raccolta differenziata e la gestione dei rifiuti.

10.4 CANALE YOUTUBE

SCS realizza periodicamente apposite campagne di comunicazione finalizzate alla sensibilizzazione dei cittadini in merito a particolari tematiche ambientali. I video sono uno strumento formativo e didattico, immediatamente fruibile da tutti i cittadini e negli interventi realizzati in aula on gli studenti.



11. POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI

Il Consorzio Canavesano Ambiente¹ con atto del consiglio di amministrazione del 31 03 2022 ha classificato la gestione dei servizi afferenti all'attività di raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade in **SCHEMA 1**

TABELLA 7 SCHEMA REGOLATORIO

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE= SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

Sulla base dello schema regolatorio identificato dall'Ente territorialmente competente, discendono i seguenti obblighi²:

OBBLIGHI	Schema I
Adozione e pubblicazione di un'unica CARTA DELLA QUALITÀ DELSERVIZIO per gestione di cui all'Articolo 5	✓
Modalità di ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	✓
Procedura per la GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	✓
Obblighi e requisiti minimi dello SPORTELLLO FISICO E <i>ONLINE</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a. ³
Obblighi di SERVIZIO TELEFONICO di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	✓
Obblighi in materia di servizi di RITIRO SU CHIAMATA e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	✓
Obblighi in materia di DISSERVIZI E RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	✓
Predisposizione di una MAPPATURA DELLE DIVERSE AREE DI RACCOLTAstradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	✓
Predisposizione di un PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DI RACCOLTA ETRASPORTO di cui all'Articolo 35.2	✓
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicurano ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di	n.a.

¹ Art 3 TQRIF ALLEGATO A

² Tabella 2 obblighi di servizio previsti per ciascuno schema regolatorio – TQRIF ALLEGATO A

³ Per n.a. si intende "non applicato" allo Schema di riferimento

OBBLIGHI	Schema I
un <i>PIANO DI CONTROLLI PERIODICI SULLO STATO DI RIEMPIMENTO e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.
Predisposizione di un <i>PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1	✓
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento elavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.
OBBLIGHI IN MATERIA DI SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI DI CUI ALL'ARTICOLO 48	✓

TABELLA 8 OBBLIGHI IN RELAZIONE ALLO SCHEMA REGOLATORIO

Tutti gli indicatori previsti nell'allegato A del TQRIF Tabella 1 – livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti non sono applicabili per il gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani collocato in schema 1.

Il Consorzio Canavesano Ambiente si è avvalso, inoltre, della seguente deroga⁴: *in deroga a quanto previsto al precedente comma 2.2, lettera a), l'Ente territorialmente competente può individuare quale soggetto obbligato agli adempimenti contenuti nel presente TQRIF inerenti ai punti di contatto con l'utente di cui al Titolo IV e alla gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni di cui al Titolo III riguardanti le attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade, il gestore delle suddette attività previa intesa con lo stesso e con le Associazioni dei consumatori locali, in luogo del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.*

In ragione della deroga soprariportata, la gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni di cui al Titolo III riguardanti le attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade sono di competenza di Società Canavesana Servizi Spa, di seguito Scs Spa.



12. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E DEI DESTINATARI

12.1 GESTIONE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA

12.1.a Consegna delle attrezzature⁵

La consegna delle attrezzature è unicamente quella che si riferisce alla **prima consegna a seguito di nuove attivazioni**⁶ di utenze domestiche e non domestiche.

La richiesta deve essere presentata ad Scs Spa, con le modalità di seguito descritte, **unicamente dalle Amministrazioni Comunali** afferenti alla Società stessa.

Sono compresi nella gestione delle attrezzature per la raccolta e attivabili esclusivamente dalle Amministrazioni Comunali i seguenti servizi, nel rispetto del contratto in essere:

- Aggiunta attrezzature già esistenti, con indicazione della relativa motivazione
- Sostituzione per smarrimento / sottrazione oppure per rottura non riparabile
- Rimozione per cessato utilizzo / cessata attività

⁴ art 2.4 dell'Allegato A alla Delibera 15/2022/R/rif:ii

⁵ titolo II Attivazione, variazione e cessazione del servizio - consegna delle attrezzature per la raccolta (TQRIF ALL A)

⁶ Art 6 TQRIF ALL A

INDICATORE

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte di Scs Spa, della richiesta di attivazione del servizio⁷ 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. Il tempo entro cui Scs Spa rende disponibili all'utente le attrezzature per la raccolta decorre dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente di attivazione del servizio trasmessa dalle Amministrazioni Comunali.

Risultato tempi di consegna attrezzature – nuove attivazioni	Modalità di erogazione della prestazione
Entro 5 giorni lavorativi	Senza sopralluogo
Entro 10 giorni lavorativi	Con sopralluogo

TABELLA 9 INDICATORI DI RISULTATO CONSEGNA ATTREZZATURE

I codici utente ed utenza, a cura delle Amministrazioni Comunali, saranno dati fondamentali per qualunque prestazione di servizio.

MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO

Ogni Amministrazione comunale, dotata di credenziali di accesso riservate, può accedere a una piattaforma web dedicato in cui caricare le richieste relative alla consegna di nuove attrezzature.

⁷ Art 6 TQRIF ALL A

12.1.b Riparazione delle attrezzature⁸

La riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere richiesta e inviata **direttamente dall'utente o dalle Amministrazioni Comunali** appartenenti al territorio gestito da SCS spa. L'intervento per riparazione può anche essere richiesto da segnalante diverso dall'utente oggetto della stessa.

La riparazione delle attrezzature è prevista in caso di:

- rottura del coperchio, ruota, vasca, staffa di aggancio del coperchio, tappo del coperchio
- mancanza dell'adesivo catarifrangente o delle istruzioni di conferimento del rifiuto



FIGURA 1 COMPONENTI DEL BIDONE DI RACCOLTA RIFIUTI

INDICATORE

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 SCS spa della richiesta dell'utente e la data di riparazione, ovvero di sostituzione dell'attrezzatura. Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare è differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo⁹.

Risultato tempi di riparazione attrezzature	Modalità di erogazione della prestazione
Entro 10 giorni lavorativi	Senza sopralluogo
Entro 15 giorni lavorativi	Con sopralluogo

TABELLA 10 INDICATORI DI RISULTATO RIPARAZIONE ATTREZZATURE

I codici utente ed utenza, a cura delle Amministrazioni Comunali, saranno dati fondamentali per qualunque prestazione di servizio.

⁸ titolo VII Interventi per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare (TQRIF ALL A)

⁹ Art 53.1 TQRIF ALL A

MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO

L'intervento per riparazione delle attrezzature può essere richiesto attraverso una delle seguenti modalità:

1. Chiamata al numero verde 800 159 040
2. Compilazione dei moduli predisposti da Scs Spa scaricabili nella sezione <https://www.scsivrea.it/modulistica-gestione-servizi/> e invio tramite:
 - posta a Società Canavesana Servizi Spa, Via Novara 31a – 10015 Ivrea (TO)
 - mail: scs@scsivrea.it o segreteria@pec.scsivrea.it
3. Invio di richiesta scritta contenente alcune informazioni minime OBBLIGATORIE riportate nella sezione <https://www.scsivrea.it/modulistica-gestione-servizi/> e invio tramite:
 - posta a Società Canavesana Servizi Spa, Via Novara 31a – 10015 Ivrea (TO)
 - mail: scs@scsivrea.it o segreteria@pec.scsivrea.it
4. Accesso da parte delle sole Amministrazioni comunali alla piattaforma web
5. Compilazione form specifico nello sportello on line <https://sportello.scsivrea.it/>
Richiesto accesso tramite SPID

L'intervento può essere richiesto anche da un utente diverso da chi fruisce direttamente della prestazione (ad es. amministrazione comunale presenta richiesta per conto di utente domestico / non domestico o un utente domestico presenta richiesta per conto di un altro utente domestico)

MODULISTICA

Tutta la modulistica necessaria per presentare la richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare è scaricabile alla pagina <https://www.scsivrea.it/modulistica-gestione-servizi/>

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere l'intervento per riparazione, senza utilizzo del modulo **scaricabile** o dello sportello on line, purché la richiesta contenga le seguenti **informazioni minime obbligatorie** per la gestione della richiesta:

- per l'UTENZA DOMESTICA: cognome e nome + specifica condominio (se presente), Codice Fiscale, numero telefono, indirizzo, ubicazione bidoni se diversa dall'indirizzo (ad es. altro ingresso dello stabile);
- per l'UTENZA NON DOMESTICA: denominazione azienda; P.IVA/C.F; nominativo di chi effettua la richiesta; numero telefono, indirizzo, ubicazione bidoni se diversa dall'indirizzo (ad es. altro ingresso dello stabile);
- per TUTTE LE TIPOLOGIE DI UTENZA: capacità e tipologia dei bidoni da riparare, tipologia di rottura

12.2 RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI¹⁰

Il reclamo e la richiesta di informazioni, devono essere presentate in forma scritta per poter ottenere risposta scritta.

Il reclamo e la richiesta di informazioni verbale, attraverso il contatto telefonico di Scs Spa, non generano alcuna pretesa ed obbligo di risposta scritta.

Il reclamo e la richiesta di informazioni scritte possono anche essere presentati da segnalante diverso dall'utente oggetto della relativa richiesta.

¹⁰ Titolo III TQRIF all a

Il **reclamo scritto** può essere inoltrato per le seguenti tipologie di servizi:

- Raccolta e Trasporto rifiuti
 - Gestione dei contenitori
 - Perdita di rifiuti/liquami dal mezzo
 - Scortesia del personale addetto
 - Violazione del codice della strada
- Spazzamento e lavaggio strade
 - Scortesia del personale addetto
- Centri di raccolta
 - Scortesia del personale addetto
 - Impossibilità di conferimento del rifiuto
- Call Center e Numero verde
 - Impossibilità di contattare Numero verde
 - Scortesia del personale addetto
 - Errata/incompleta informazione dell'operatore
- Altro tipo di reclamo

La **richiesta d'informazione scritta** può essere presentata per le seguenti tipologie:

- Raccolta e trasporto rifiuti
- Spazzamento e lavaggio strade
- Centri di raccolta
- Raccolta differenziata
- Altro tipo di richiesta di informazione

INDICATORE

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Scs Spa del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Scs Spa della richiesta scritta di informazioni da parte dell'utente e la data di invio allo stesso della risposta motivata scritta.

Tipologia di richiesta inviata	Risultato tempi di invio di risposta motivata scritta
Reclamo scritto	Entro 30 giorni lavorativi
Richiesta scritta di informazioni	Entro 30 giorni lavorativi

TABELLA 11 INDICATORI DI RISULTATO INVIO RISPOSTA

I codici utente ed utenza, a cura delle Amministrazioni Comunali, saranno dati fondamentali per qualunque prestazione di servizio.

CONTENUTI MINIMI DELLE RISPOSTE MOTIVATE AI RECLAMI SCRITTI E ALLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI ¹¹

I contenuti minimi delle risposte motivate scritte sono i seguenti:

- a. il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni
- b. il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

¹¹ Art 18 TQRIF ALL A

- per il reclamo scritto riportare inoltre:
 - a. la valutazione documentata effettuata dal gestore 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 dal gestore;
 - c. l'elenco della eventuale documentazione allegata

MODALITÀ DI INVIO DEL RECLAMO SCRITTO E DELLA RICHIESTA SCRITTA DI INFORMAZIONI

La richiesta di informazione o la presentazione del reclamo possono essere richiesti attraverso una delle seguenti modalità:

1. Compilazione dei moduli predisposti da Scs Spa scaricabili nella sezione <https://www.scsivrea.it/modulistica/> e invio tramite:
 - posta a Società Canavesana Servizi Spa, Via Novara 31a – 10015 Ivrea (TO)
 - mail: scs@scsivrea.it o segreteria@pec.scsivrea.it
2. Invio di richiesta scritta contenente alcune informazioni minime OBBLIGATORIE riportate nella sezione <https://www.scsivrea.it/modulistica/> e invio tramite:
 - posta a Società Canavesana Servizi Spa, Via Novara 31a – 10015 Ivrea (TO)
 - mail: scs@scsivrea.it o segreteria@pec.scsivrea.it
2. Compilazione form specifico nello sportello on line <https://sportello.scsivrea.it/>
Richiesto accesso tramite SPID

L'intervento può essere richiesto anche da un utente diverso da chi fruisce direttamente della prestazione (ad es. amministrazione comunale presenta richiesta per conto di utente domestico / non domestico o un utente domestico presenta richiesta per conto di un altro utente domestico)

MODULISTICA

Tutta la modulistica necessaria per presentare la richiesta di informazioni o il reclamo è scaricabile alla pagina <https://www.scsivrea.it/modulistica/> per la richiesta di informazioni e <https://www.scsivrea.it/modulistica-gestione-servizi/> per il reclamo.

È fatta salva la possibilità per l'utente di presentare reclamo scritto o richiedere informazioni scritte, senza utilizzo del modulo o dello sportello on line, purché la richiesta contenga le **informazioni minime obbligatorie** per la gestione della richiesta:

- per l'UTENZA DOMESTICA: cognome e nome, Codice Fiscale, numero telefono, indirizzo;
- per l'UTENZA NON DOMESTICA: denominazione azienda + nominativo di chi effettua la richiesta; P.IVA/C.F.; numero telefono, indirizzo;
- per l'AMMINISTRAZIONE COMUNALE: nome del Comune, C.F. P.IVA, indirizzo
- per TUTTE LE TIPOLOGIE DI UTENZA:
 - per il reclamo scritto: specifica della tipologia di servizio (raccolta e trasporto rifiuti, spazzamento e lavaggio strade, centri di raccolta, call center e numero verde, altro tipo) con relativa descrizione;
 - per la richiesta di informazioni: specifica della tipologia di informazione richiesta (raccolta e trasporto rifiuti, spazzamento e lavaggio strade, centri di raccolta, raccolta differenziata, altro tipo) e relativa descrizione.

12.3 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE¹²

12.3.a Servizio telefonico

È disponibile un **servizio telefonico al numero verde 800159040** nei seguenti orari: dal lunedì al giovedì 8.00-12.00 e 13.30-17.00; venerdì 8.00-12.00 e 13.30-16.00.

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.

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 con relativi massimali quantitativi;
- e. ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

12.3.b Sportello On line

Lo sportello è accessibile dall'home page e, per poter proseguire con la procedura, è necessario essere in possesso dello SPID.

22

Le richieste inviabili tramite sportello on line sono le seguenti:

- Ritiro ingombranti su richiesta per richiedere ritiro ingombranti a domicilio
- Segnalazione disservizio per comunicare il non corretto svolgimento del servizio di gestione dei rifiuti o dei singoli servizi
- Richiesta riparazione contenitori per comunicare la necessità di riparazione di uno o più contenitori in dotazione all'utente (domestico o non domestico)
- Richiesta informazioni
- Reclamo in caso di lamentela o contestazione riferita alla corretta gestione del servizio/comportamento del personale

L'utente può scegliere il servizio/ richiesta di cui usufruire e, una volta all'interno della schermata, troverà alcuni campi non modificabili legati allo SPID, avendo però la possibilità di selezionare sempre di presentare il ticket per utente diverso.

12.4 SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA¹³

Vengono definiti rifiuti ingombranti tutti i rifiuti tutti i materiali e gli oggetti che per dimensione o per altri motivi non possono essere depositati nei sacchi o nelle campane stradali. Ecco alcuni esempi:

¹² Titolo IV TQRIF all A

¹³ Titolo VI TQRIF all A

- materassi
- poltrone, tavoli, sedie e altri arredi
- gomme auto e moto (con e senza cerchione)
- computer, televisori, elettrodomestici e simili
- tutti gli apparecchi domestici che funzionano a energia elettrica o a pile
- materiale ferroso, come per esempio biciclette, mobiletti in ferro, attrezzi e utensili
- legno
- apparecchi sanitari e simili.

Tutti gli ingombranti non vanno conferiti nei cassonetti stradali, ma devono essere portati presso i Centri di Raccolta o possono essere ritirati a domicilio, senza oneri aggiuntivi, rispettando le seguenti condizioni:

- **possono richiedere il servizio SOLO le utenze domestiche**
- **il volume complessivo dei rifiuti ritirabili non deve superare quello di due lavatrici.**
- **Il ritiro dei rifiuti potrà avvenire esclusivamente a bordo strada e su suolo pubblico.**

INDICATORE

Il tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Scs Spa della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.

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

Tipologia di servizio richiesto	Risultato tempi di ritiro rifiuti ingombranti su chiamata
Ritiro rifiuti ingombranti su chiamata	Entro 15 giorni lavorativi

TABELLA 12 INDICATORI DI RISULTATO RITIRO RIFIUTI SU CHIAMATA

I codici utente ed utenza, a cura delle Amministrazioni Comunali, saranno dati fondamentali per qualunque prestazione di servizio.

MODALITÀ DI RICHIESTA DEL RITIRO SU CHIAMATA

L'intervento per ritiro dei rifiuti su chiamata può essere richiesto attraverso una delle seguenti modalità:

1. Chiamata al numero verde 800 159 040
2. Compilazione dei moduli predisposti da Scs Spa scaricabili nella sezione <https://www.scsivrea.it/modulistica-gestione-servizi/> e invio tramite:
 - posta a Società Canavesana Servizi Spa, Via Novara 31a – 10015 Ivrea (TO)
 - mail: scs@scsivrea.it o segreteria@pec.scsivrea.it
3. Invio di richiesta scritta contenente alcune informazioni minime obbligatorie riportate nella sezione <https://www.scsivrea.it/modulistica-gestione-servizi/> e invio tramite:
 - posta a Società Canavesana Servizi Spa, Via Novara 31a – 10015 Ivrea (TO)
 - mail: scs@scsivrea.it o segreteria@pec.scsivrea.it
4. compilazione del form alla sezione <https://www.scsivrea.it/la-raccolta-degli-ingombranti/>
5. Compilazione form specifico nello sportello on line <https://sportello.scsivrea.it/>
Richiesto accesso tramite SPID

L'intervento può essere richiesto anche da un utente diverso da chi fruisce direttamente della prestazione (ad es. amministrazione comunale presenta richiesta per conto di utente domestico o un utente domestico presenta richiesta per conto di un altro utente domestico)

MODULISTICA

Tutta la modulistica necessaria per la richiesta di ritiro dei rifiuti su chiamata è scaricabile alla pagina <https://www.scsivrea.it/modulistica-gestione-servizi/>

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere il ritiro dei rifiuti su chiamata, senza utilizzo del modulo, del form o dello sportello on line, purché la richiesta telefonica o scritta contenga le **informazioni minime obbligatorie** :

- solo per l'UTENZA DOMESTICA: cognome e nome, Codice Fiscale, numero telefono, indirizzo, specifica tipo di rifiuto oggetto del ritiro e numero pezzi.

La richiesta di ritiro non effettuata telefonicamente verrà gestita dall'operatore nell'arco di 48 ore lavorative dall'invio. Se la compilazione dei dati è corretta e la richiesta rispetta i requisiti per tipologia e quantitativo di ingombranti richiesti, l'utente domestico riceverà direttamente via mail (la mail inserita nel modulo deve essere corretta, altrimenti non saremo in grado di comunicare la prenotazione e, quindi, di effettuare il servizio) la data e la fascia oraria del ritiro. In caso contrario l'utente domestico verrà contattato telefonicamente dal nostro operatore per le specifiche richieste.

12.5 INTERVENTI PER DISSERVIZI¹⁴

Per **disservizio** si intende il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose.

L'intervento per Disservizio può essere richiesto dall'utente per:

- *mancato ritiro dei rifiuti urbani* riferito ai seguenti tipi di rifiuto: carta-cartone, organico, imballaggi in plastica e metallo, indifferenziato, imballaggi in vetro, verde e sfalci, ingombranti, pile, farmaci
- *carente igiene urbana e del suolo* per mancata pulizia e/o mancata vuotatura cestini

Il disservizio verrà recuperato esclusivamente nei Comuni in cui Società Canavesana Servizi spa svolge il servizio se la segnalazione giungerà entro due giorni lavorativi successivi al passaggio; in caso contrario la segnalazione non verrà tracciata come disservizio e non verrà recuperato il rifiuto non raccolto.

INDICATORE

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è il tempo intercorrente tra il momento in cui Scs Spa riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio. Il tempo di intervento per disservizi è differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo¹⁵.

Risultato tempi di intervento per disservizi	Modalità di erogazione della prestazione
Entro 5 giorni lavorativi	Senza sopralluogo
Entro 10 giorni lavorativi	Con sopralluogo

TABELLA 13 INDICATORI DI RISULTATO PER DISSERVIZI

¹⁴ Titolo VII TQRIF all A

¹⁵ Art 53.1 TQRIF ALL A

I codici utente ed utenza, a cura delle Amministrazioni Comunali, saranno dati fondamentali per qualunque prestazione di servizio.

MODALITÀ DI RICHIESTA DI INTERVENTI PER DISSERVIZI

L'intervento per disservizi può essere richiesto attraverso una delle seguenti modalità:

1. Chiamata al numero verde 800 159 040
2. Compilazione dei moduli predisposti da Scs Spa scaricabili nella sezione <https://www.scsivrea.it/modulistica-gestione-servizi/> e invio tramite:
 - posta a Società Canavesana Servizi Spa, Via Novara 31a – 10015 Ivrea (TO)
 - mail: scs@scsivrea.it o segreteria@pec.scsivrea.it
3. Invio di richiesta scritta contenente alcune informazioni minime OBBLIGATORIE riportate nella sezione <https://www.scsivrea.it/modulistica-gestione-servizi/> e invio tramite:
 - posta a Società Canavesana Servizi Spa, Via Novara 31a – 10015 Ivrea (TO)
 - mail: scs@scsivrea.it o segreteria@pec.scsivrea.it
4. Compilazione form specifico nello sportello on line <https://sportello.scsivrea.it/>
Richiesto accesso tramite SPID

L'intervento può essere richiesto anche da un utente diverso da chi fruisce direttamente della prestazione (ad es. amministrazione comunale presenta richiesta per conto di utente domestico / non domestico o un utente domestico presenta richiesta per conto di un altro utente domestico).

MODULISTICA

Tutta la modulistica necessaria per il servizio di intervento per disservizio è scaricabile alla pagina <https://www.scsivrea.it/modulistica-gestione-servizi/>

È fatta salva la possibilità per l'utente di presentare richieste per intervento di disservizio, senza utilizzo del modulo o dello sportello on line, purché la richiesta contenga le **informazioni minime obbligatorie** per la gestione della richiesta:

- per l'UTENZA DOMESTICA: cognome e nome, Codice Fiscale, numero telefono, indirizzo;
- per l'UTENZA NON DOMESTICA: denominazione azienda + nominativo di chi effettua la richiesta; P.IVA/C.F.; numero telefono, indirizzo;
- per l'AMMINISTRAZIONE COMUNALE: nome del Comune, C.F. P.IVA, indirizzo
- per TUTTE LE TIPOLOGIE DI UTENZA in caso di:
 - *mancato ritiro del rifiuto* la specifica di data, indirizzo in cui si è verificato il mancato ritiro, tipo di rifiuto non raccolto
 - *carente igiene urbana* la specifica di data, indirizzo in cui si è verificata la carenza di igiene, la casistica (mancata pulizia e/o vuotatura dei cestini)

12.6 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO¹⁶

Scs Spa, al fine di organizzare i propri servizi, ha predisposto 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.

Scs Spa ha predisposto un *Programma delle attività di raccolta e trasporto*, da cui è 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

¹⁶ Titolo VIII TQRIF all A

servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati. Il programma è disponibile alla sezione del sito internet <https://www.scsivrea.it/calendario-2-0/>

12.7 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

17

Scs Spa ha predisposto un *Programma delle attività di spazzamento*, 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. Il programma è disponibile alla sezione del sito internet <https://www.scsivrea.it/igiene-al-suolo-calendario-e-orari/>

12.8 SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI¹⁸

Servizio in fase di valutazione da parte del Consorzio Canavesano Ambiente.

Appendice 1 RIASSUNTO INDICATORI TEMPORALI

Indicatore	Schema I
Tempo di consegna attrezzature senza effettuazione sopralluogo – TITOLO II	Entro cinque (5) giorni lavorativi
Tempo di consegna attrezzature con effettuazione sopralluogo – TITOLO II	Entro dieci (10) giorni lavorativi
Tempo di risposta scritta a reclami scritti – TITOLO III	Entro trenta (30) giorni lavorativi
Tempo di risposta scritta a richieste scritte di informazioni – TITOLO III	Entro trenta (30) giorni lavorativi
Tempo di ritiro rifiuti su chiamata – TITOLO VI	Entro quindici (15) giorni lavorativi
Tempo di intervento per disservizi senza effettuazione sopralluogo- TITOLO VII	Entro cinque (5) giorni lavorativi
Tempo di intervento per disservizi con effettuazione sopralluogo- TITOLO VII	Entro dieci (10) giorni lavorativi
Tempo di intervento in caso di pronto intervento – TITOLO X	Entro quattro (4) ore

26

TABELLA 14 INDICATORI E RIFERIMENTI TEMPORALI

¹⁷ Titolo IX TQRIF all A

¹⁸ Titolo X TQRIF all A