



La Carta dei Servizi

- Allegato C -

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Accessibilità al servizio

Fattori	Indicatori	Standard	Note
Apertura al pubblico degli sportelli	Orario di apertura	40 ore a settimana	Lunedì - Venerdì: dalle ore 8.30 alle ore 16.30
Esistenza di un numero telefonico dedicato agli Utenti	Orario di attivazione	40 ore a settimana	Lunedì - Venerdì: dalle ore 8.30 alle ore 16.30
Risposta alle richieste scritte e ai reclami scritti degli Utenti	Tempo massima di prima risposta	30 giorni	
		45 giorni se occorre sopralluogo	

Continuità del servizio

Fattori	Indicatori	Standard	Note
Sospensioni programmate dovute a causa di forza maggiore	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione del servizio	48 ore, quando possibile	
Sospensioni per festività	Tempo massimo di sospensione del servizio in caso di festività	2 giorni	

Valutazione del servizio, comunicazione e informazione

Fattori	Indicatori	Standard	Note
Campagne di informazione	Frequenza minima delle campagne	Almeno 1 all'anno (proposta complessiva, comprendente numerose iniziative)	<p>Campagne stampa sui giornali locali</p> <p>Informazione tramite il sito internet</p> <p>Predisposizione ed aggiornamento materiali informativi (anche non su tutto il territorio)</p> <p>Punti informativi (anche non su tutto il territorio)</p> <p>Corsi e riunioni pubbliche (anche non su tutto il territorio)</p>

Progetti di Educazione Ambientale per le scuole	Frequenza minima del progetto	Almeno 1 all'anno (proposta complessiva, comprendente numerose iniziative)	Laboratori didattici Incontri formativi Visite agli impianti Consegna dotazioni per la raccolta differenziata
Visite agli impianti per scuole e gruppi per singoli Cittadini ("Impianti a porte aperte")	Frequenza minima dell'offerta	Aperti tutto l'anno in orario di servizio, previa prenotazione Almeno 1 all'anno	Nel complesso le due offerte consentono di coprire le differenti esigenze.

Livelli minimi delle singole prestazioni d'igiene urbana

A) Pulizia delle strade

Fattori	Indicatori	Standard	Note
Spazzamento manuale delle strade	Presenza dell'operatore nel centro abitato	Giornaliera	Lo standard riguarda soltanto i Comuni ove il servizio è svolto da ACEA (attualmente i Comuni di Pinerolo, None e Volvera). Nei restanti Comuni il servizio è reso dal Comune.
Spazzamento meccanizzato delle strade con abbattimento polveri	Frequenza minima di spazzamento meccanizzato	--	Lo spazzamento meccanizzato è svolto di volta in volta a richiesta del Comune interessato

B) Raccolta dei rifiuti urbani: presenza sul territorio di isole ecologiche o Eco-Punti

COMUNE	Fattori Isole ecologiche o Eco-Punti	COMUNE	Fattori Isole ecologiche o Eco-Punti	COMUNE	Fattori Isole ecologiche o Eco-Punti
	Indicatori Possibilità di utilizzo		Indicatori Possibilità di utilizzo		Indicatori Possibilità di utilizzo
Airasca	SI	Lusernetta	SI	Roletto	SI
Angrogna	SI	Macello	SI	Rorà	SI
Bibiana	SI	Massello	SI	Roure	SI
Bobbio Pellice	SI	None	SI	Salza di Pinerolo	SI
Bricherasio	SI	Osasco	SI	San Germano	SI
Buriasco	SI	Perosa Arg.	SI	S. Pietro V.L.	SI
Campiglione	SI	Perrero	SI	San Secondo	SI
Cantalupa	SI	Pinasca	SI	Scalenghe	SI
Cavour	SI	Pinerolo	SI	Torre Pellice	SI
Cercenasco	SI	Piscina	SI	Usseaux	SI
Cumiana	SI	Pomaretto	SI	Vigone	SI
Fenestrelle	SI	Porte	SI	Villafranca	SI
Frossasco	SI	Pragelato	SI	Villar Pellice	SI
Garzigliana	SI	Prali	SI	Villar Perosa	SI
Inverso Pinasca	SI	Pramollo	SI	Volvera	SI
Luserna S.G.	SI	Prarostino	SI		

C) Raccolta dei rifiuti urbani: controllo e riparazione contenitori

Fattori	Indicatori	Standard	Note
Controllo e riparazione contenitori (rifiuti indifferenziati e differenziati)	Tempo massimo dalla segnalazione di danneggiamento da parte dell'Utente alla verifica di un tecnico	10 giorni	Oltre alle segnalazioni degli Utenti, eventuali danneggiamenti sono altresì segnalati dagli operatori ACEA
	Tempo massimo dalla verifica di danneggiamento alla riparazione o sostituzione	15 giorni	

D) Raccolta dei rifiuti urbani: svuotamento e lavaggio contenitori

ACEA garantisce gli standard minimi relativi allo svuotamento ed al lavaggio dei contenitori indicati nelle tabelle seguenti.

In caso di mancato rispetto degli standard relativi alla frequenza minima degli svuotamenti, ACEA è tenuta a recuperare gli svuotamenti non effettuati entro le successive 48 ore rispetto alla data prevista o, in mancanza, a versare le penalità previste nella Carta dei Servizi.

Nell'Allegato C.1 sono riportate le relative tabelle.

Note alla lettura delle tabelle sullo svuotamento e lavaggio dei contenitori:

Le tabelle sono distinte Comune per Comune.

Gli standard di frequenza degli svuotamenti si distinguono in uno standard generale (*standard A*) e in uno o più standard validi soltanto per alcuni contenitori e/o per determinati periodi dell'anno (*standard B, C, ecc.*). In particolare:

- alcuni dei contenitori presenti sul territorio comunale possono essere interessati da uno standard specifico *più basso* rispetto a quello generale, cioè essere oggetto di un minor numero di svuotamenti: ciò generalmente avviene per contenitori situati nelle strade a minor densità dei centri abitati, in periferia, o nelle zone rurali, ove il numero di utenze servite richiede una frequenza minore di passaggi;
- altri contenitori presenti sul territorio comunale possono invece essere interessati da uno standard specifico *più alto* rispetto a quello generale, cioè essere oggetto di un maggior numero di svuotamenti: ciò generalmente avviene per contenitori situati nei centri storici o nelle zone ad alta densità abitativa, o in strade a forte vocazione commerciale, ove si richiede una frequenza maggiore di passaggi;
- in altri casi ancora, tutti o alcuni dei contenitori presenti sul territorio comunale possono essere interessati da uno standard specifico diverso da quello generale (più alto o più basso) che tuttavia vale solo in certi periodi dell'anno (es. per 18 settimane l'anno): ciò generalmente avviene per contenitori situati nei Comuni a forte vocazione turistica, ove nei mesi estivi si richiede una frequenza maggiore di passaggi (standard specifico *più alto* per i mesi estivi), o al contrario per contenitori situati in zone del territorio comunale ove la densità abitativa si abbatte durante i mesi invernali richiedendo una frequenza minore di passaggi (standard specifico *più basso* per i mesi estivi).

Per maggiore chiarezza si riporta nella pagina seguente un esempio che illustra come devono essere lette le tabelle (i dati numerici riportati nell'esempio sono di pura fantasia).

Comune di ...

Fattori		Svuotamento contenitori						Lavaggi
Indicatori	Numero totale contenitori	A) Standard generali			B) Standard particolari			Frequenza minima di lavaggio (n° giorni all'anno)
		Numero contenitori A)	Frequenza minima di svuotamento (n° giorni alla settimana)	Numero annuo di settimane del servizio	Numero contenitori B)	Frequenza minima di svuotamento (n° giorni alla settimana)	Numero annuo di settimane del servizio	
Carta	15	12	2,00	52	3	1,00	52	
Plastica	16	10	1,00	52	6	2,00	52	
RSU	70	70	2,00	34	70	3,00	18	4

