



La Carta dei Servizi

di Igiene Ambientale

Indice

SEZ. 1 - PREMESSA.....	3
1.1. Perché la carta dei servizi.....	3
1.2. L'azienda e il consorzio	4
1.3. Il territorio.....	4
SEZ. 2 - PRINCIPI FONDAMENTALI.....	5
2.1. Eguaglianza e imparzialità	5
2.2. Continuità	5
2.3. Partecipazione.....	5
2.4. Chiarezza e trasparenza	5
2.5. Cortesia	5
2.6. Tutela della privacy	6
2.7. Efficacia ed efficienza	6
2.8. Tutela dell'ambiente	6
2.9. Certificazioni e qualità	6
SEZ. 3 - INFORMAZIONI SINTETICHE SULLE STRUTTURE E I SERVIZI FORNITI	7
3.1. La gamma dei servizi	7
3.2. Gli obiettivi del servizio	7
3.3. I risultati della raccolta differenziata	7
3.4. I mezzi di raccolta	8
3.5. Il contributo dell'utenza	8
SEZ. 4 - STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	9
4.1. Fattori e standard del servizio	9
4.2. Accessibilità al servizio.....	9
4.3. Gestione della Tariffa (per gli Utenti dei Comuni in regime TIA)	10
4.4. Continuità del servizio.....	10
4.5. Livelli minimi delle singole prestazioni d'igiene ambientale	11
4.6. Tutela ambientale e certificazione	11
4.7. Valutazione dei servizi, comunicazione e informazione	11
SEZ. 5 - TUTELA DEGLI UTENTI.....	14
5.1. Reclami	14
5.2. Penali per disservizi.....	14
5.3. Validità della carta	14

Allegato A – Indicatori

Allegato B – Dettaglio delle informazioni sulle strutture e i servizi forniti

Allegato C – Standard di qualità del servizio

SEZ. 1 - PREMESSA

1.1. Perché la carta dei servizi

Si intendono per servizi d'igiene ambientale le attività di pulizia delle città e del territorio e di gestione dei rifiuti, cioè la raccolta, il trasporto, il recupero e lo smaltimento. Nei 47 Comuni del Bacino Pinerolese della provincia di Torino questi servizi sono svolti da ACEA Ambiente s.r.l., l'azienda è una società mista pubblico privata, la quota di maggioranza di proprietà pari al 60% e detenuta da ACEA Pinerolese Industriale S.p.a., società a totale capitale pubblico i cui soci sono gli stessi 47 Comuni e che ha come obiettivi primari la qualità dei servizi e la soddisfazione degli Utenti. La partecipazione dei soci privati è stata identificata a mezzo gara pubblica. La pulizia dell'ambiente è una condizione legata in buona parte al comportamento delle persone, al senso civico di chi vive nel territorio o di chi è anche solo di passaggio. Oggi ciascun individuo produce in media circa 1,2 Kg di rifiuti al giorno, oltre 450 Kg all'anno. Una quantità enorme di rifiuti, eppure i 3/4 di questi possono essere recuperati e riciclati. La maggior parte dei cittadini ha ormai acquisito consapevolezza del significato della raccolta differenziata: non un inutile sacrificio, ma una necessaria responsabilità che ciascuno deve assumersi. Non esiste essere umano al mondo che non produca rifiuti, perciò è indispensabile che ognuno si impegni affinché i materiali gettati possano essere recuperati o comunque smaltiti in modo da non essere dannosi per l'ambiente.

È in questo contesto che si inserisce la Carta dei Servizi, la quale vuole essere un "patto" e una finestra di dialogo tra il soggetto erogatore del servizio pubblico e gli Utenti e che ha come obiettivo quello di aumentare il coinvolgimento e la partecipazione degli Utenti stessi e di accrescere la loro capacità di valutazione del contenuto del servizio offerto. La Carta, infatti, consente di esplicitare i livelli di qualità (standard) dell'attività, diventando così il documento che regola i rapporti e generando lo stimolo per il confronto continuo tra la società che eroga il servizio e la collettività.

La Carta dei Servizi non è, quindi, un mero atto burocratico, ma uno dei possibili sistemi per migliorare i servizi pubblici e il benessere collettivo e come tale può essere considerata:

- uno strumento di informazione per comunicare all'utenza l'attività svolta, i servizi forniti e le finalità istituzionali dell'organizzazione;
- uno strumento di gestione per responsabilizzare gli operatori sui livelli di quantità e qualità predefiniti del servizio;
- uno strumento di dialogo con la comunità di riferimento per verificare la coerenza tra le aspettative e i risultati ottenuti (*customer satisfaction*).

L'adozione della Carta dei Servizi è prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"), dalla Legge 11 luglio 1995, n. 273 ("Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni"), dall'art. 11 del D.Lgs. 30 luglio 1999, n. 286 ("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 L. 15 marzo 1997, n. 59), dall'art. 112 del D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267 ("Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali") e dall'art. 2, comma 461, della Legge 24 dicembre 2007, n. 244 ("Legge finanziaria 2008").

Essa è inoltre un elemento complementare del Contratto dei Servizi stipulato tra ACEA Pinerolese Industriale S.p.A. e dal 1 giugno del 2012 ceduto alla neonata ACEA AMBIENTE s.r.l. ed il Consorzio ACEA Pinerolese, ente previsto dalla Legge Regionale 24 ottobre 2002 n. 24 ("Norme per la gestione dei rifiuti").

La Carta dei Servizi definisce gli impegni che ACEA Ambiente s.r.l. assume nei confronti dei propri Utenti nel settore dei servizi offerti per la gestione dei rifiuti. Essa è strumento dinamico che tiene conto delle situazioni diversificate presenti sul territorio e nello specifico contiene:

- i principi fondamentali ai quali ACEA Ambiente s.r.l. si ispira nell'erogare i suoi servizi;
- la descrizione dei servizi erogati da ACEA Ambiente s.r.l. e le modalità generali con le quali intende effettuare gli stessi, con particolare riferimento agli standard di qualità che si impegna a rispettare;
- le forme di tutela dei diritti e degli interessi dei cittadini.

1.2. L'azienda e il consorzio

ACEA Ambiente s.r.l. (di seguito "ACEA") è stata costituita con Rogito notarile repertorio n. 7337 dal notaio Mascolo in data 23 maggio 2012.

La società ha sede in Pinerolo, Via Vigone n. 42.

L'azienda nasce dallo scorporo di ramo di azienda di ACEA Pinerolese Industriale s.p.a. relativo alle attività ed ai servizi inerenti l'igiene ambientale e la gestione degli impianti di smaltimento finale dei rifiuti.

La Legge Regionale 24 ottobre 2002, n. 24 ("Norme per la gestione dei rifiuti") ha inoltre previsto la costituzione per il Bacino Pinerolese del Consorzio ACEA Pinerolese, il quale svolge le funzioni di governo e coordinamento per assicurare la realizzazione dei servizi rifiuti sul territorio, secondo i criteri previsti dalle norme di riferimento.

All'azienda spetta pertanto la "gestione operativa" dei servizi, mentre al consorzio compete l'esercizio delle funzioni amministrative di "governo e coordinamento" dei servizi al fine di assicurare un sistema integrato di gestione dei rifiuti.

1.3. Il territorio

ACEA gestisce il servizio di igiene ambientale in 47 comuni del Bacino Pinerolese:

Airasca	Frossasco	Pinerolo	San Germano
Angrogna	Garzigliana	Piscina	San Pietro
Bibiana	Inverso Pinasca	Pomaretto	San Secondo
Bobbio Pel.	Luserna	Porte	Scalenghe
Bricherasio	Lusernetta	Pragelato	Torre Pellice
Buriasco	Macello	Praly	Usseaux
Campiglione	Massello	Pramollo	Vigone
Cantalupa	None	Prarostino	Villafranca
Cavour	Osasco	Roletto	Villar Pellice
Cercenasco	Perosa Arg.	Rorà	Villar Perosa
Cumiana	Perrero	Roure	Volvera
Fenestrelle	Pinasca	Salza	

SEZ. 2 - PRINCIPI FONDAMENTALI

ACEA svolge il servizio d'igiene ambientale nel rispetto dei seguenti principi fondamentali.

2.1. Eguaglianza e imparzialità

Il rapporto tra ACEA e Utenti è retto da regole applicate in modo eguale, non discriminatorio e imparziale.

A parità di condizioni tecniche e nell'ambito di zone omogenee i servizi sono uniformi su tutto il territorio di competenza, secondo quanto stabilito dal Contratto di servizio stipulato tra ACEA e il Consorzio ACEA Pinerolese.

2.2. Continuità

ACEA garantisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

2.3. Partecipazione

Gli Utenti, individualmente o attraverso le Associazioni dei consumatori, hanno diritto di accedere alle informazioni relative al rapporto di utenza, nonché di presentare istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti, inoltrare reclami.

ACEA utilizza tutti gli strumenti utili (pubblicazioni sulla stampa locale, sito internet aziendale, comunicazioni affisse sul territorio, etc.) per informare costantemente gli Utenti sulle sue attività, sui servizi, nonché sui rapporti tra ACEA, gli Enti Locali e gli altri Enti di Controllo.

2.4. Chiarezza e trasparenza

ACEA garantisce agli Utenti procedure amministrative semplici e chiare, nonché assicura un'esauriva e capillare diffusione delle informazioni utilizzando strumenti e linguaggi efficaci e comprensibili.

I dipendenti di ACEA che svolgono le proprie attività relazionandosi con gli Utenti debbono essere adeguatamente formati; essi sono tenuti ad adottare comportamenti e linguaggi comprensibili alla generalità dei cittadini e adatti allo scopo, al fine di consentire la massima chiarezza e trasparenza delle informazioni.

2.5. Cortesia

Il personale di ACEA è tenuto a rivolgersi con rispetto e cortesia agli Utenti, agevolando questi nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento dei propri doveri.

2.6. Tutela della privacy

ACEA garantisce agli Utenti un trattamento dei dati personali conforme al D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, ivi compreso il diritto degli Utenti di conoscere quali sono i propri dati e come vengono utilizzati, di farli aggiornare, integrare e rettificare in ogni momento, nonché di chiedere il blocco e la cancellazione dei dati trattati in violazione di legge.

2.7. Efficacia ed efficienza

ACEA persegue l'obiettivo di un continuo miglioramento del servizio attraverso l'applicazione di soluzioni tecnologiche ed organizzative adeguate per incrementare l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni.

2.8. Tutela dell'ambiente

Nell'erogare i propri servizi ACEA ha come obiettivo primario la salvaguardia dell'ambiente e la tutela della salute pubblica.

Riconosce fondamentale importanza al principio della tutela delle risorse primarie, impegnandosi ad attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le stesse sia in termini economici che strutturali.

Gli Utenti debbono contribuire alla salvaguardia ambientale attraverso l'adozione di comportamenti virtuosi, nel rispetto di quanto definito dai regolamenti comunali di igiene urbana.

2.9. Certificazioni e qualità

ACEA assicura il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali e la costante sorveglianza delle proprie prestazioni, prevenendo e riducendo l'inquinamento.

ACEA inoltre ha ottenuto la certificazione UNI EN ISO 14001:2004 per l'impianto di interrimento controllato e sono in corso le procedure per il conseguimento della certificazione in materia di sicurezza OHSAS 18000.

3.1. La gamma dei servizi

Le principali attività garantite da ACEA sono le seguenti:

- le raccolte dei rifiuti stradali e domiciliari;
- la raccolta per eco-punti;
- il lavaggio e la manutenzione dei cassonetti;
- lo spazzamento delle strade;
- i servizi accessori;
- i servizi per le aziende;
- il conferimento dei rifiuti riciclabili alle imprese autorizzate;
- la gestione degli impianti di smaltimento e dei Centri di Raccolta (Ecoisole)

Nella **Tabella 1**, inserita nell'**Allegato A**, è riportato uno schema sintetico dei servizi attivi per ogni Comune.

Ulteriori approfondimenti sulle attività sono descritte nell'**Allegato B**, che costituisce parte integrante di questa Carta dei Servizi.

3.2. Gli obiettivi del servizio

Lo svolgimento dei servizi è finalizzato al rispetto di quanto previsto dalle norme vigenti ed in particolare a:

- ridurre lo smaltimento dei rifiuti in discarica;
- promuovere la riduzione, il riciclaggio e il riutilizzo dei rifiuti;
- incentivare idonee forme di recupero dei materiali, anche nell'ottica del recupero energetico;
- utilizzare le migliori tecnologie disponibili per salvaguardare l'ambiente e la salute pubblica.

3.3. I risultati della raccolta differenziata

ACEA promuove la raccolta differenziata per recuperare ed avviare a riciclo tutto ciò che è direttamente riutilizzabile (carta, vetro, plastica, rifiuto umido e verde) al fine di contenere quanto più possibile il ricorso allo smaltimento in discarica.

ACEA provvede al monitoraggio continuo delle quantità di rifiuti raccolti mediante statistiche relative ai vari esercizi.

Si riportano nella **Tabella 2** dell'**Allegato A** i dati relativi alle quantità raccolte nel corso del 2012, distinti per tipologia di rifiuto, e le percentuali di raccolta differenziata raggiunte nell'intero Bacino Pinerolese.

3.4. I mezzi di raccolta

Le attività d'igiene ambientale vengono svolte con l'ausilio di numerose tipologie di mezzi di raccolta (compattatori, lavacassonetti, spazzatrici, motocarri, mezzi speciali, carrelli elevatori etc.). Si riporta nella **Tabella 3** dell'**Allegato A** il numero di mezzi utilizzato per le diverse attività

I mezzi leggeri utilizzati per lo spazzamento sono in parte alimentati ad energia elettrica, mentre quelli per la gestione dei centri di raccolta sono alimentati a metano, questo a testimoniare l'attenzione posta da ACEA per l'ambiente.

3.5. Il contributo dell'utenza

La qualità del servizio erogato non può prescindere dal coinvolgimento e dall'attiva partecipazione della popolazione. I cittadini sono infatti parte integrante del sistema. È dunque fondamentale che ogni individuo collabori responsabilmente, facendo proprio l'impegno di contribuire alla causa ambientale.

L'evoluzione di questo sistema passa attraverso le abitudini quotidiane: la raccolta differenziata e le pratiche virtuose finalizzate alla riduzione dei rifiuti non devono essere considerate un'appendice, ma un consapevole e volontario atto di adesione.

Di seguito vengono riportate alcune semplici regole da seguire per migliorare le prestazioni ambientali ed evitare di compromettere l'igiene e la vivibilità del territorio.

- Attuare pratiche volte a limitare la produzione di rifiuti. Chi dispone di uno spazio verde è invitato ad effettuare il compostaggio domestico. Ove possibile, compiere acquisti oculati, privilegiando prodotti meno inquinanti: il "consumo sostenibile" è la miglior prevenzione alla produzione di rifiuti.
- Effettuare la raccolta differenziata dei rifiuti in modo costante e per tutte le frazioni previste (si veda l'**Allegato B**).
- Rispettare le regole di separazione dei rifiuti contenute nel materiale informativo in distribuzione (reperibile anche sul sito www.ambiente.aceapinerolese.it).
- Evitare di abbandonare rifiuti sul suolo pubblico e/o al di fuori dei cassonetti. L'abbandono, oltre ad essere vietato, è sanzionabile e incide in modo negativo sull'immagine del territorio generando ulteriori costi.
- Utilizzare in modo corretto i cassonetti stradali, rispettando le dimensioni delle bocche di conferimento e le tipologie di materiali conferibili. Evitare di conferire all'interno dei contenitori materiali ingombranti, che sottraggono volume disponibile agli altri rifiuti. I rifiuti organici e il "secco residuo indifferenziato" vanno gettati all'interno di sacchetti ben chiusi, in modo da preservare l'igiene dei cassonetti.
- Conferire presso i Centri di Raccolta Comunale (Ecoisole) i rifiuti ingombranti, i residui da giardino (potature, sfalci d'erba), così come tutti gli altri rifiuti di origine domestica non previsti nel servizio stradale.
- Limitare l'utilizzo del cassonetto per il rifiuto "secco residuo indifferenziato" ai soli materiali non differenziabili.
- Ridurre in volume i rifiuti (es. cartoni, plastica, etc.), quando possibile, prima del conferimento nei cassonetti. Questa azione, oltre a migliorare la fruibilità dei contenitori, consentendo ad un maggior numero di persone il conferimento, può incidere in modo positivo anche sui costi del servizio.

SEZ. 4 - STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

4.1. Fattori e standard del servizio

La presente Sezione e l'**Allegato C** alla Carta dei Servizi definiscono i fattori dai quali dipende la qualità del servizio d'igiene ambientale. Per ciascun fattore sono indicati gli standard di qualità e quantità del servizio che rappresentano i livelli di servizio che ACEA garantisce agli Utenti.

I fattori e gli standard attengono ai seguenti aspetti del servizio d'igiene ambientale:

- accessibilità al servizio;
- continuità del servizio;
- livelli minimi delle singole prestazioni d'igiene ambientale;
- gestione della Tariffa (TIA);
- valutazione dei servizi, comunicazione e informazione.

4.2. Accessibilità al servizio

4.2.1. Denuncia d'inizio, variazione, o cessazione

La denuncia d'inizio, variazione o cessazione dell'occupazione o detenzione di locali o aree deve essere presentata dall'Utente entro 30 giorni dall'inizio, variazione, o cessazione, presso l'apposito sportello o ufficio istituito presso ciascun Comune, ove è disponibile l'apposita modulistica.

4.2.2. Contatti e canali di informazione

ACEA ha attivato un Servizio Clienti (Call Center e Sportello Clienti) per consentire agli Utenti di avere accesso alle informazioni sui servizi rifiuti offerti dall'azienda, nonché per garantire agli Utenti una risposta adeguata alle proprie richieste, segnalazioni, o reclami. Tutte le comunicazioni vengono inoltrate agli addetti competenti, i quali si impegnano a fornire una risposta adeguata in tempi brevi e una sollecita risoluzione dei problemi.

A titolo d'esempio, nel corso del 2012 sono pervenute al Call Center n. 1570 chiamate relative ai servizi di Igiene Ambientale,

Presso il Call Center è possibile richiedere informazioni e inoltrare segnalazioni.

Il servizio è operativo nei seguenti giorni e orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.30.

Presso lo Sportello Clienti è possibile richiedere informazioni, inoltrare segnalazioni, presentare istanze, produrre memorie e documenti, presentare reclami.

Lo Sportello Clienti è aperto al pubblico per 40 ore settimanali nei seguenti giorni e orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.30.

ACEA mantiene inoltre attivo un sito internet nel quale sono contenute tutte le informazioni utili sull'organizzazione aziendale, sulla gestione dei servizi sul territorio, sulle caratteristiche e la gestione degli impianti.

I numeri di telefono e gli indirizzi utili sono i seguenti:

CALL CENTER	
SPORTELLI CLIENTI	Via Vigone 42, Pinerolo
SITO INTERNET	www.ambiente.aceapinerolese.it
INDIRIZZI DI POSTA ELETTRONICA	clienti@aceapinerolese.it area.ambiente@aceapinerolese.it
CENTRALINO	0121 2361

4.2.3. Risposta alle richieste e ai reclami degli Utenti

Per richieste di informazione verbali che non richiedano l'approfondimento da parte di settori aziendali specifici, il Servizio Clienti fornisce risposte immediate. In ogni caso gli addetti provvedono nel minor tempo possibile ad inoltrare un'adeguata risposta.

ACEA s'impegna a rispondere alle richieste scritte d'informazione e ai reclami pervenuti per iscritto entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta dell'Utente. Se vi è necessità di sopralluogo il tempo massimo di risposta è di 45 giorni.

4.2.4. Rapporti con l'utenza

Il personale di ACEA è tenuto a fornire agli Utenti le proprie generalità, sia nei rapporti diretti che telefonici.

4.3. Gestione della Tassa

Tutti i servizi descritti nella presente Carta vengono pagati dai cittadini attraverso la tassa.

La Tassa è deliberata dal singolo Comune e viene riscossa con modalità previste dall'apposito regolamento comunale.

Fino all'anno 2012 era prevista anche la Tariffa di Igiene Ambientale (TIA).

Nella **Tabella 4** dell'**Allegato A** si indica il regime attualmente in vigore nei singoli Comuni e le relative modalità di gestione.

4.4. Continuità del servizio

ACEA garantisce la continuità e la regolarità dei servizi d'igiene ambientale avvalendosi di una struttura organizzativa in grado di effettuare costanti verifiche ed opportuni interventi integrativi per assicurare il regolare svolgimento dei servizi programmati.

In presenza di cause di forza maggiore o comunque indipendenti dalla volontà aziendale che possano comportare interruzioni del servizio (calamità naturali, scioperi del personale) ACEA provvede - ove possibile - a darne adeguato preavviso agli Utenti, adoperandosi in ogni caso per evitare o limitare i danni e i disagi agli stessi.

In occasione di due o più giorni festivi consecutivi il servizio deve essere in ogni caso ripreso nel terzo giorno.

4.5. Livelli minimi delle singole prestazioni d'igiene ambientale

I livelli minimi delle singole prestazioni del servizio d'igiene ambientale che ACEA garantisce agli Utenti sono indicati all'**Allegato C** che costituisce parte integrante di questa Carta dei Servizi.

4.6. Tutela ambientale e certificazione

ACEA assicura il corretto recupero o smaltimento dei rifiuti raccolti nel territorio servito attraverso i propri impianti, oppure tramite altri impianti e ditte convenzionate.

ACEA ha ottenuto la Certificazione del Sistema di Gestione Integrato Qualità e Ambiente secondo le norme UNI EN ISO 14001:2004 per l'impianto di interrimento controllato. Essere certificati significa condividere una serie di procedure che mirano a rendere più efficienti i processi produttivi e l'organizzazione generale, a mantenere gli impegni presi con i Comuni e gli Utenti e ad assicurare il necessario controllo su tutti gli aspetti ambientali interessati dai servizi, per garantire il massimo rispetto del territorio.

4.7. Valutazione dei servizi, comunicazione e informazione

4.7.1. Valutazione dei servizi

ACEA considera utile per la valutazione del grado di soddisfazione degli Utenti ogni occasione di dialogo che consenta di conoscere il loro parere sulla qualità dei servizi forniti. A questo scopo ACEA valuta attentamente tutte le richieste d'informazioni e i reclami ricevuti ed effettua periodiche indagini per misurare la soddisfazione degli Utenti, attraverso questionari di valutazione che vengono sottoposti ai Cittadini in occasione di fiere e manifestazioni pubbliche e/o ai fruitori di progetti dedicati (es. insegnanti per le proposte didattiche), a seguito della loro partecipazione ad iniziative specifiche (es. corsi, laboratori ecc...)

Gli esiti delle indagini vengono analizzati dai Responsabili di Servizio e dalla Direzione Generale. In particolare, gli esiti dei questionari relativi alla valutazione delle proposte didattiche, dopo essere stati esaminati internamente, vengono inviati ai docenti stessi, tramite apposita mailing list, ed ai Comuni.

Gli obiettivi di miglioramento che ACEA stabilisce al riguardo sono:

- il miglioramento qualitativo delle informazioni fornite ai Cittadini sulle modalità di raccolta e sullo svolgimento dei servizi;
- il miglioramento delle attività formative, attraverso il perfezionamento delle proposte didattiche
- l'aumento del grado di coinvolgimento e di partecipazione da parte dei destinatari;
- l'innovazione delle iniziative, tesa a proporre attività nuove, idonee al momento storico ed in linea con l'attualità.

4.7.2. Comunicazione

Le attività di informazione, formazione e sensibilizzazione riguardanti il ciclo di raccolta dei rifiuti vengono svolte da Acea Ambiente Srl, su incarico del Consorzio Acea Pinerolese, che ha conferito mandato ufficiale attraverso il Contratto di Servizio. In tale ambito si individuano due macro-aree di intervento:

- COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE, che comprende attività continuative, svolte sul lungo periodo, che si intendono automaticamente approvate nell'ambito del Contratto di Servizio, in quanto rispondono ad obiettivi generali e trasversali. A titolo esemplificativo e non esaustivo, rientrano in tale ambito:
 - Progetti di educazione ambientale, rivolti a tutte le scuole di ogni ordine e grado del Bacino servito;

- Campagne di informazione di carattere generale, non soggette a variazione sul lungo periodo, sulla raccolta differenziata e sulla riduzione dei rifiuti;
- Campagne di informazione in occasione dell'avvio di nuovi servizi o di sostanziali variazioni su quelli esistenti;
- Visite agli impianti di trattamento, in particolare al Polo Ecologico Acea;
- Predisposizione ed aggiornamento materiali informativi di base (es. indicazioni sulla raccolta differenziata);
- Incontri pubblici di formazione ed informazione (es. corsi sulla pratica del compostaggio domestico);
- Punti informativi in occasione di manifestazioni di particolare rilievo;
- Aggiornamento sito internet;
- Rapporti con la stampa, finalizzati a assicurare l'opportuna attenzione mediatica ai progetti di informazione e formazione ed alle notizie di interesse pubblico;
- **PROGETTI SPECIALI:** vengono attivati a fronte di esigenze specifiche su temi particolari. Essi vengono progettati a cura di Acea Ambiente Srl e successivamente sottoposti all'approvazione del Consorzio Acea Pinerolese. Rientrano in tale ambito tutti i progetti, generalmente di durata limitata, mirati a porre rimedio a situazioni di emergenza o comunque dedicati ad uno specifico aspetto del tema generale, quali ad esempio: campagne di sensibilizzazione sulla qualità di una specifica frazione, comunicazioni a fronte di errori di conferimento ricorrenti ecc...

ACEA mantiene inoltre un rapporto costante e trasparente con la stampa locale, fornendo alle redazioni comunicati relativi alle iniziative di interesse pubblico promosse dall'azienda. ACEA utilizza anche la rete internet, pubblicando sul sito aziendale (www.ambiente.aceapinerolese.it) tutte le notizie di interesse collettivo.

Tra le iniziative rientranti nella "Comunicazione Istituzione", si evidenziano in particolare:

4.7.2.1. Educazione ambientale nelle scuole

ACEA crede fermamente nell'importanza di investire sul settore dell'educazione, ponendosi quale obiettivo a lungo termine la creazione di una diffusa cultura della tutela ambientale, con particolare riferimento alle attività oggetto del proprio core business. A tale scopo, ACEA propone ogni anno una gamma di iniziative rivolte a tutte le scuole del territorio, di ogni ordine e grado. Esse sono personalizzate e diversificate in funzione della fascia d'età cui sono indirizzate.

Per garantire la qualità dei contenuti e l'idoneità degli strumenti, ACEA si avvale anche della collaborazione di enti esperti di didattica e stringe sinergie con organizzazioni che operano in campo ambientale e che possono ampliare le esperienze da offrire agli studenti.

Il progetto di educazione ambientale viene revisionato al termine di ogni anno scolastico, con l'obiettivo di inserire elementi di novità per le annualità successive, anche sulla base dei suggerimenti raccolti dagli insegnanti e dagli studenti. Le proposte comprendono differenti attività, mirate a stimolare la partecipazione attiva e la creatività di bambini e ragazzi, attraverso tecniche differenti, che gli insegnanti possono scegliere in base alla propria programmazione ed ai temi affrontati nelle diverse discipline.

4.7.2.2 Corsi di compostaggio

Da più di un decennio ACEA è impegnata sul fronte della promozione del compostaggio domestico, con iniziative volte a formare ed informare i cittadini sulle pratiche da attuare per smaltire autonomamente i propri rifiuti biodegradabili e, al contempo, ottenere un utile ammendante.

Ogni anno vengono organizzati, su richiesta dei Comuni interessati e direttamente presso la sede locale più comoda, incontri di formazione specifica sull'autocompostaggio. I corsi sono gratuiti e danno diritto al conseguimento di un attestato di partecipazione nominativo. Ogni cittadino del Bacino Pinerolese può scegliere l'incontro più consono alle proprie esigenze.

4.7.2.3. Visite agli impianti del Polo Ecologico

Nel rispetto dei principi di partecipazione, chiarezza e trasparenza, vengono organizzate visite guidate al Polo Ecologico Integrato di ACEA Pinerolese Industriale S.p.a. Attraverso questa iniziativa, i Cittadini possono seguire l'intero percorso di riciclo dei rifiuti organici, sperimentando in prima persona il buon esito della raccolta differenziata e le criticità generate dagli errori di conferimento.

Questa proposta, oltre a dimostrare il buon fine delle azioni di recupero, rappresenta un fondamentale tassello nel rapporto con il Cittadino, in quanto crea una relazione diretta tra l'istituzione ed i fruitori del servizio, consentendo a questi ultimi di diventare parte attiva e di contribuire al miglioramento della prestazione ambientale. La visita al Polo Ecologico rientra tra le proposte didattiche rivolte alle scuole e ne costituisce un punto cardine. La visita è aperta anche a gruppi organizzati, che possono fare richiesta attraverso la modulistica presente sul sito internet aziendale www.ambiente.aceapinerolese.it. Inoltre, ogni anno viene organizzato almeno un evento "Impianti a porte aperte", in una fascia oraria facilmente fruibile (tipicamente il sabato mattina), per consentire l'accesso agli impianti anche a singoli Cittadini.



5.1. Reclami

In caso di violazione degli impegni contenuti in questa Carta dei Servizi l'Utente può inoltrare reclamo ad ACEA, a mezzo lettera in carta semplice indirizzata o consegnata allo Sportello Clienti, ovvero compilando l'apposito modello ivi disponibile

Il reclamo, sottoscritto dall'Utente, deve indicare le sue generalità e tutti gli elementi utili a ricostruire il percorso della pratica.

Entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo, ovvero 45 se vi è necessità di sopralluogo, ACEA comunica all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti, indicando altresì i termini entro i quali provvederà alla rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate o al ristoro del pregiudizio arrecato.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'Utente è tempestivamente informato dello stato di avanzamento della pratica e dei tempi ipotizzati di conclusione.

5.2. Penali per disservizi

In caso di mancato rispetto degli standard relativi alla frequenza minima degli svuotamenti dei contenitori, indicati all'**Allegato B** di questa Carta dei Servizi, ACEA è tenuta a recuperare gli svuotamenti non effettuati entro le successive 48 ore rispetto alla data prevista o, in mancanza, a versare la penale prevista dal Contratto di Servizio stipulato con il Consorzio ACEA, pari ad € 35 per ogni mancato svuotamento.

5.3. Validità della carta

Questo documento, adottato da ACEA, è in vigore da gennaio 2013 ed i suoi allegati, contenenti gli standard di servizio, sono aggiornati annualmente.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e tempestività del ripristino del servizio sono validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione di situazioni straordinarie causate da circostanze eccezionali e non prevedibili, quali fenomeni naturali, eventi causati da terzi, scioperi, atti degli Enti di Controllo.

Eventuali modificazioni della Carta dei Servizi possono essere apportate su proposta del Consorzio ACEA Pinerolese al sopraggiungere di modifiche della normativa di riferimento, oppure al verificarsi di mutamenti tecnici/organizzativi