



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 gratuito 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 massimo 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>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> <p>Campagne stampa sui giornali locali</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	Frequenza minima dell'offerta	Aperti tutto l'anno in orario di servizio, previa prenotazione	Per ampliare l'offerta e venire incontro alle diverse esigenze, vengono inoltre programmati degli Open Day nella giornata del sabato.

Livelli minimi delle singole prestazioni d'igiene urbana

A) Pulizia delle strade

Fattori	Indicatori	Standard	Note
Spazzamento manuale delle strade	Frequenza minima	Mantenimento della qualità del servizio Mediamente 3 volte/sett.	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	Mantenimento della qualità del servizio Mediamente 1 volta/sett.	Lo spazzamento meccanizzato è svolto di volta in volta a richiesta del Comune interessato o a seguito di programmazione per i Comuni in gestione per lo spazzamento.

B) Raccolta dei rifiuti urbani: presenza sul territorio e accessibilità delle Ecoisole

Fattori	Indicatori	Standard	Note
Elenco Ecoisole	Apertura	Nr. ore di apertura	

Il calendario sempre aggiornato delle aperture è disponibile a questo indirizzo del sito internet:
http://ambiente.aceapinerolese.it/wp-content/uploads/2017/11/ECOISOLE_ORARI.pdf.

C) Raccolta dei rifiuti urbani: controllo e riparazione contenitori

Fattori	Indicatori	Standard	Note
Controllo e riparazione contenitori standard	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	
Controllo e riparazione contenitori di nuova generazione (con tessera di accesso)	Tempo massimo dalla segnalazione di danneggiamento da parte dell'Utente alla verifica di un tecnico	24 ore	Oltre alle segnalazioni degli Utenti, eventuali danneggiamenti sono altresì segnalati dagli operatori ACEA
	Tempo massimo dalla verifica di danneggiamento alla riparazione o sostituzione	48 ore	

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 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
	A) Standard generali				B) Standard particolari			
Indicatori	Numero totale contenitori	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	Frequenza minima di lavaggio (n° giorni all'anno)
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

Tipologia di contenitori

Numero totale dei contenitori sul territorio

Numero dei contenitori soggetti allo standard generale

Standard generale di svuotamento (numero di giorni alla settimana in cui è effettuato lo svuotamento)

Numero di settimane all'anno in cui è applicato lo standard generale

Numero dei contenitori soggetti allo standard specifico

Standard specifico di svuotamento (numero di giorni alla settimana in cui è effettuato lo svuotamento)

Numero di settimane all'anno in cui è applicato lo standard specifico

Numero di lavaggi all'anno