



# La Carta dei Servizi

di Igiene Ambientale

# Indice

<b>SEZ. 1 - PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
1.1. Perché la carta dei servizi .....	3
1.2. L'azienda e l'Autorità di Governo.....	4
1.3. Il territorio.....	4
<b>SEZ. 2 - PRINCIPI FONDAMENTALI.....</b>	<b>5</b>
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
<b>SEZ. 3 - INFORMAZIONI SINTETICHE SULLE STRUTTURE E I SERVIZI FORNITI .....</b>	<b>7</b>
3.1. La gamma dei servizi .....	7
3.2. Gli obiettivi del servizio .....	7
3.3. I risultati della raccolta differenziata.....	8
3.4. Il contributo dell'utenza .....	8
<b>SEZ. 4 - STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO .....</b>	<b>9</b>
4.1. Fattori e standard del servizio .....	9
4.2. Accessibilità al servizio .....	9
4.3. Continuità del servizio .....	10
4.4. Livelli minimi delle singole prestazioni d'igiene ambientale .....	10
4.5. Tutela ambientale e certificazione .....	10
4.6. Valutazione dei servizi, comunicazione e informazione .....	11
<b>SEZ. 5 - TUTELA DEGLI UTENTI.....</b>	<b>14</b>
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. In 47 Comuni del Bacino Pinerolese della provincia di Torino questi servizi sono svolti da ACEA Pinerolese Industriale S.p.a.. Quest'ultima è una società a totale capitale pubblico, i cui soci sono 57 comuni, 47 dei quali sono beneficiari dei servizi di Igiene Ambientale. Acea Pinerolese Industriale S.p.a. ha come obiettivi primari la qualità dei servizi e la soddisfazione degli utenti. 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. 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. A tal fine la presente carta è stata oggetto di condivisione con le Associazioni di categoria. Ogni futuro aggiornamento, per adeguarla alle evoluzioni ed ai cambiamenti sopravvenuti nonché alle esigenze e necessità manifestate dal Gestore e alle indicazioni fornite dall'Autorità di Governo, sarà inviato a tali Associazioni al fine di condividere con queste le modifiche apportate.

La Carta, infatti, consente di esplicitare i livelli di qualità (standard) dell'attività, diventando così il documento che regola i rapporti e genera 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.

L'adozione della Carta dei Servizi è prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 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 Servizio stipulato tra ACEA Pinerolese Industriale S.p.A. ed il Consorzio ACEA Pinerolese, ente pubblico associativo costituito dagli stessi enti locali del Bacino Pinerolese di Gestione dei Rifiuti previsto dalla Legge Regionale 24 ottobre 2002 n. 24 ("Norme per la gestione dei rifiuti"), il quale rappresenta tutt'oggi l'Autorità di Governo

del servizio pubblico del ciclo dei rifiuti urbani, sebbene sia in itinere la revisione di tale Autorità ai sensi della Legge Regionale 24 maggio 2012, n. 7 ("Disposizioni in materia di servizio idrico integrato e di gestione integrata dei rifiuti urbani"), e della Legge Regionale 11 gennaio 2018, n. 1 ("Norme in materia di gestione dei rifiuti e servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani e modifiche alle leggi regionali 26 aprile 2000, n. 44 e 24 maggio 2012, n. 7")

La Carta dei Servizi definisce gli impegni che ACEA Pinerolese Industriale S.p.A. 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 Pinerolese Industriale S.p.A. si ispira nell'erogare i suoi servizi;
- la descrizione dei servizi erogati dalla società 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 l'Autorità di Governo

ACEA Pinerolese Industriale S.p.A. (d'ora in poi "ACEA") è stata costituita, ai sensi degli articoli 113 e 115, Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267 ("Testo Unico Enti Locali"), con Deliberazione dell'Assemblea del Consorzio ACEA 12 novembre 2002, n. 20, depositata agli atti del Segretario in data 2 dicembre 2002 (atto n. di repertorio 131).

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

L'azienda si propone come una struttura "multiutility" che svolge attività inerenti ai settori idrico (gestione del ciclo integrato delle acque), ambientale (raccolta, trattamento e smaltimento dei rifiuti) ed energetico (teleriscaldamento e gestione calore.)

Le leggi regionali già citate, attuando la disciplina nazionale sui servizi pubblici locali, hanno inoltre previsto la costituzione di apposite Autorità di Governo (oggi il Consorzio ACEA Pinerolese), competenti a svolgere le funzioni amministrative di organizzazione e coordinamento volte ad assicurare la definizione e la realizzazione dei programmi di servizio pubblico attinenti ai rifiuti sul territorio, secondo i criteri previsti dalle norme di riferimento.

All'azienda spetta pertanto la "gestione operativa" dei servizi, mentre all'Autorità di Governo 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 Chisone
Angrogna	Garzigliana	Piscina	San Pietro Val Lemina
Bibiana	Inverso Pinasca	Pomaretto	San Secondo di Pinerolo
Bobbio Pellice	Luserna San Giovanni	Porte	Scalenghe
Bricherasio	Lusernetta	Pragelato	Torre Pellice
Buriasco	Macello	Praly	Usseaux
Campiglione Fenile	Massello	Pramollo	Vigone
Cantalupa	None	Prarostino	Villafranca Piemonte
Cavour	Osasco	Roletto	Villar Pellice
Cercenasco	Perosa Argentina.	Rorà	Villar Perosa
Cumiana	Perrero	Roure	Volvera
Fenestrelle	Pinasca	Salza di Pinerolo	

## 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 gli 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 l'Autorità di Governo.

### 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, nonché inoltrare reclami.

ACEA utilizza tutti gli strumenti utili (sito internet aziendale, comunicazioni affisse sul territorio o inviate al domicilio dell'utente, social network etc.) per informare costantemente gli utenti sulle sue attività, sui servizi, nonché sui rapporti tra ACEA, gli Enti Locali Soci e gli altri Enti di Controllo.

### 2.4. Chiarezza e trasparenza

ACEA garantisce agli utenti procedure amministrative semplici e chiare, nonché assicura un'esauritiva e capillare diffusione delle informazioni utilizzando strumenti e linguaggi efficaci e comprensibili. Allo scopo di garantire massima visibilità alle modalità di erogazione del servizio, l'Azienda mette a disposizione un'apposita pagina del sito, dove sono sintetizzate le principali informazioni, secondo le disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA): <http://ambiente.aceapinerolese.it/trasparenza-rifiuti/>.

I dipendenti di ACEA che svolgono le proprie attività relazionandosi con gli utenti sono adeguatamente formati; adottano 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 si rivolge 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 Regolamento UE 679/2016 e al D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196.

Tali dati verranno utilizzati da Acea per la gestione del servizio, per rispondere alle richieste degli utenti e per contattarli per finalità strettamente connesse alla gestione del servizio e alla richiesta inoltrata. Il trattamento avverrà con mezzi automatici/cartacei e per il tempo strettamente necessario alla finalità perseguita

I dati potranno essere comunicati a terzi per la gestione del servizio e per adempiere alle richieste degli utenti

Ulteriori informazioni sono reperibili sul sito nell'apposita sezione:  
<https://www.aceapinerolese.it/privacy-policy/>.

## 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 le certificazioni UNI EN ISO 9001:2015, 14001:2015 e 45001:2018.

Per maggiori approfondimenti in proposito si rimanda al par. 4.5 della presente Carta dei Servizi.

### 3.1. La gamma dei servizi

Le principali attività garantite da ACEA, nell'ambito del settore Igiene Ambientale, sono le seguenti:

- le raccolte dei rifiuti stradali e domiciliari;
- la raccolta per Eco-Punti;
- i nuovi servizi innovativi
- il lavaggio e la manutenzione dei cassonetti;
- lo spazzamento delle strade;
- i servizi accessori a favore di enti pubblici e privati;
- i servizi per le aziende;
- il conferimento dei rifiuti agli impianti di trattamento/recupero/smaltimento;
- la gestione degli impianti di trattamento/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 contenuti nell'**Allegato B**.

### 3.2. Gli obiettivi del servizio

Il servizio viene svolto nel rispetto della normativa di settore. Le modalità di erogazione tengono conto degli obiettivi nazionali ed internazionali in materia di gestione dei rifiuti, che possono essere così sintetizzati:

- promuovere la riduzione ed il riutilizzo dei rifiuti alla fonte, attraverso progetti di sensibilizzazione mirati a favorire l'adozione di stili di consumo sostenibili;
- incentivare la raccolta differenziata di tutti i rifiuti, sia attraverso l'adozione di sistemi che possano agevolare l'impegno dell'utenza, sia tramite campagne informative e di sensibilizzazione;
- attuare idonee forme di trattamento, riciclo e recupero dei materiali;
- avviare a smaltimento solo la parte residuale dei rifiuti, cercando di privilegiare sistemi di recupero energetico;
- adottare 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 avviare al trattamento tutti i rifiuti riciclabili, al fine di contenere quanto più possibile il ricorso allo smaltimento in discarica e di massimizzare il recupero di materia e di energia.

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 nell'anno precedente a quello in corso, distinti per tipologia di rifiuto, e le percentuali di raccolta differenziata raggiunte nell'intero Bacino Pinerolese.

### 3.4. 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 fastidioso adempimento, 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. Chiunque, ove possibile, dovrebbe adottare stili di consumo sostenibili, a partire dagli acquisti quotidiani: scegliere prodotti con imballi adeguati e non sovrabbondanti, preferire articoli riutilizzabili anziché monouso, individuare materiali ecologici ecc...
- Effettuare la raccolta differenziata dei rifiuti in modo costante e per tutte le frazioni previste (si veda l'**Allegato B**), rispettando le regole di separazione dei rifiuti contenute nel materiale informativo messo a disposizione da Acea Pinerolese (reperibile anche sul sito [www.ambiente.aceapinerolese.it](http://www.ambiente.aceapinerolese.it)).
- Utilizzare in modo corretto i cassonetti stradali, rispettando le dimensioni delle bocche di conferimento e le tipologie di materiali conferibili. Evitare di introdurre 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. Per i rifiuti organici utilizzare sacchetti compostabili.
- Evitare di abbandonare rifiuti sul suolo pubblico e/o al di fuori dei cassonetti. L'abbandono, oltre ad essere vietato e sanzionabile, incide in modo negativo sull'immagine del territorio e genera ulteriori costi a carico della collettività.
- Conferire presso i Centri di Raccolta (Ecoisole) i rifiuti di origine domestica non previsti nel servizio stradale (es. ingombranti, RAEE, sfalci e potature, ecc...).
- 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;
- 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 secondo le prescrizioni dei singoli Comuni.

Tutti i servizi descritti nella presente Carta vengono pagati dai cittadini attraverso la tassa, deliberata dal singolo Comune entro i limiti previsti dalla legge, e riscossa con le modalità previste dalla legge e dagli appositi regolamenti comunali.

#### 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 una risposta adeguata alle richieste, segnalazioni, o reclami. Le comunicazioni vengono gestite da addetti debitamente formati e, all'occorrenza, inviate agli uffici competenti, i quali si impegnano a fornire una risposta adeguata in tempi brevi e una sollecita risoluzione dei problemi.

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.

ACEA mantiene inoltre attivo un sito internet dedicato ai servizi di igiene ambientale, nel quale sono contenute tutte le informazioni utili sull'erogazione dei servizi resi al cittadino e sulle caratteristiche degli impianti in gestione: [www.ambiente.aceapinerolese.it](http://www.ambiente.aceapinerolese.it).

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

CALL CENTER	
SPORTELLI CLIENTI	Via Vigone, 42 - Pinerolo Orari: dal lunedì al venerdì dalle

	8,30 alle 16,30 Via Saluzzo, 88 – Pinerolo Orari: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00
SITO INTERNET	<a href="http://www.ambiente.aceapinerolese.it">www.ambiente.aceapinerolese.it</a>
INDIRIZZI DI POSTA ELETTRONICA	<a href="mailto:clienti@aceapinerolese.it">clienti@aceapinerolese.it</a> <a href="mailto:area.ambiente@aceapinerolese.it">area.ambiente@aceapinerolese.it</a>
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 ai contatti sopra riportati entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta dell'utente. Se vi è necessità di ulteriori approfondimenti, la pratica verrà sospesa per il tempo necessario ad effettuare le opportune verifiche.

#### 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. Continuità del servizio

ACEA garantisce la continuità e la regolarità dei servizi d'igiene ambientale, avvalendosi di una struttura organizzativa in grado di effettuare periodiche 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 (es. 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.

### 4.4. 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**.

### 4.5. 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 le seguenti certificazioni.

### **Certificazione ISO 14001**

È una certificazione volontaria, riferita agli standard internazionali ISO, che dichiara formalmente l'impegno di un'impresa ad introdurre nella propria gestione il concetto di sostenibilità ambientale, strutturando i propri processi e le proprie attività in questa ottica.

Impianti attualmente certificati:

- Linea umido – Digestione Anaerobica
- Linea umido – Compostaggio
- Linea Produzione CSS
- Discarica

### **Certificazione ISO 9001**

La norma ISO 9001:2015 rappresenta il riferimento, a livello mondiale, per la certificazione del sistema di gestione per la qualità delle imprese e delle organizzazioni, in tutti i settori produttivi e nei servizi, pensato per tenere sotto controllo i processi aziendali, indirizzandoli alla soddisfazione del cliente.

Impianti attualmente certificati:

- Linea umido – Digestione Anaerobica
- Linea umido – Compostaggio
- Linea Produzione CSS

### **Certificazione ISO 45001**

È una norma riconosciuta a livello internazionale che specifica i requisiti per un Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSSL), con l'obiettivo di consentire alle organizzazioni di predisporre luoghi di lavoro sicuri e salubri, eliminare i pericoli e minimizzare i rischi per la SSL, nonché cogliere le opportunità al fine di migliorare proattivamente le proprie prestazioni in termini di SSL.

L'adozione del SGSSL consente di raggiungere validi risultati in materia di salute, sicurezza e prevenzione dei rischi, fornendo così maggiori garanzie ai lavoratori. Il miglioramento delle condizioni di lavoro produce effetti positivi sul benessere e sulla qualità della vita dei lavoratori, oltre che su attività, prodotti e servizi forniti dalle Organizzazioni e questo può comportare anche ricadute vantaggiose in termini di efficienza.

Strutture attualmente certificate:

- Linea umido - Digestione Anaerobica
- Linea umido - Compostaggio
- Linea Produzione CSS
- Discarica
- Settore Raccolte e Spazzamento
- Ecoisole

## **4.6. Valutazione dei servizi, comunicazione e informazione**

### **4.6.1. Valutazione dei servizi**

Per la valutazione del grado di soddisfazione degli utenti, ACEA considera utile 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).

Gli esiti delle indagini vengono analizzati dai Responsabili di Servizio e dalla Direzione. In particolare, i risultati dei questionari relativi alla valutazione delle proposte didattiche, dopo essere stati esaminati internamente, vengono inviati al Consorzio ACEA Pinerolese per la divulgazione 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.

#### **4.6.2. Comunicazione**

Le attività di informazione, formazione e sensibilizzazione riguardanti il ciclo di raccolta dei rifiuti vengono svolte da ACEA 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 dei 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 del sito internet e interventi sui social network;
  - Rapporti con la stampa, finalizzati ad 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 elaborati a cura di Acea Pinerolese Industriale SpA 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 oppure comunicazioni a fronte di errori di conferimento ricorrenti.

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

##### **4.6.2.1. Educazione ambientale nelle scuole**

ACEA crede fermamente nell'importanza di investire sul settore dell'educazione, ponendosi quale obiettivo di 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 degli studenti cui sono indirizzate.

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 diverse 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.

La guida alle proposte didattiche viene pubblicata sul sito internet [www.ambiente.aceapinerolese.it](http://www.ambiente.aceapinerolese.it) e divulgata capillarmente a tutte le scuole del territorio.

#### **4.6.2.2 Corsi di compostaggio**

Da oltre quindici anni, 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.

#### **4.6.2.3. 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 SpA. 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 del territorio, che possono fare richiesta attraverso la modulistica presente sul sito internet aziendale [www.ambiente.aceapinerolese.it](http://www.ambiente.aceapinerolese.it). Vengono, inoltre, organizzati degli Open Day, 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, compilando l'apposito modello scaricabile dal sito, al seguente indirizzo: <http://ambiente.aceapinerolese.it/modulistica-ambiente/> e disponibile anche presso lo Sportello Clienti.

Il reclamo deve contenere i dati richiesti nel modulo, tutti gli elementi utili a ricostruire il percorso della pratica e deve essere sottoscritto dall'utente.

Entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo, 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, fermi restando i rimedi previsti all'**Allegato C** e attinenti al recupero della prestazione, ACEA è tenuta a pagare la penale prevista dal Contratto di Servizio, che oggi è versata al Consorzio ACEA Pinerolese, il quale la destina in conformità alle proprie autonome determinazioni.

### 5.3. Validità della carta

Questo documento, adottato da ACEA, è in vigore da gennaio 2020 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 dell'Autorità di Governo o degli altri degli Enti di Controllo.

Eventuali modificazioni della Carta dei Servizi possono essere apportate su proposta dall'Autorità di Governo al sopraggiungere di modifiche della normativa di riferimento, oppure al verificarsi di mutamenti tecnici od organizzativi