

CARTA DELLA QUALITA'
DEL SERVIZIO INTEGRATO
GESTORE ACSEL SPA

Sommario

PREMESSA	3
L'AZIENDA ACSEL SPA	3
CERTIFICAZIONI AZIENDALI:	4
MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE (MOG) E CODICE ETICO	4
BILANCIO SOSTENIBILITA'	6
I SERVIZI OFFERTI	6
ALTRI SERVIZI	9
SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA	10
INTERVENTI PER RICHIESTA E RIPARAZIONE CONTENITORI DOMICILIARI	11
PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE	12
COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE	13
PARTECIPAZIONE E COLLABORAZIONE DEL CITTADINO	14
GESTIONE DEI RECLAMI E DEI DISSERVIZI	14
QUALITA' DEL SERVIZIO	18
SCHEDE DESCRITTIVE	19

PREMESSA

Questo documento fa parte integrante della Carta della Qualità del Servizio Integrato di Gestione dei Rifiuti urbani e specifica in dettaglio quelli che sono i servizi del Gestore ACSEL Spa rivolti agli utenti.

Tale documento è reperibile:

- Sul sito internet del Consorzio CADOS, www.cados.it
- Sul sito internet del Gestore Acsel, www.acselspa.it
- Sul sito internet dei Comuni del territorio di competenza del singolo Gestore

L'AZIENDA ACSEL SPA

L'ACSEL SPA è un'azienda a capitale pubblico i cui soci sono i 37 Comuni della Valle di Susa (da Caselette/Avigliana fino a Sestriere) che si occupa dell'ambiente (raccolta rifiuti e differenziata, nettezza urbana, trasporto e conferimento dei rifiuti agli impianti autorizzati per il loro recupero/smaltimento), della gestione del Canile Consortile, di energie alternative, informatica e telecomunicazioni, educazione e sensibilizzazione sulla raccolta rifiuti.

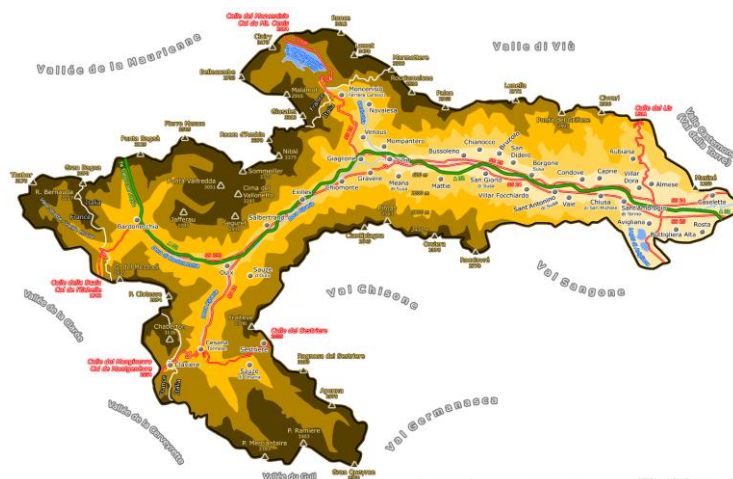
La sede amministrativa dell'azienda è a Sant'Ambrogio di Torino.

Inoltre, al fine di servire al meglio l'intera Valle di Susa vi sono 3 cantieri operativi:

- Cantiere di Salbertrand, Località delle Sagne
- Cantiere di Bruzolo, Via Lago 8
- Cantiere di Sant'Ambrogio, Via delle Chiuse 21

E' presente un ex impianto di Discarica, in Località Camposordo a Mattie, in cui attualmente avviene la gestione "post mortem" dello stesso.

Negli ultimi anni è diventato un importante riferimento come Polo di Educazione Ambientale



Ragione sociale	ACSEL Spa
Sede Legale ed Amministrativa	Via delle Chiuse 21, Sant'Ambrogio di Torino
Indirizzo web	www.acselspa.it
Mail	segreteria@acselspa.it
Pec	acselspa@legpec.it
Telefono	011/9342978
Numero Verde	800/497052

CERTIFICAZIONI AZIENDALI:

Nel corso degli anni ACSEL Spa ha implementato il Sistema di Gestione Integrato Qualità, Sicurezza ed Ambiente, sviluppandolo ed articolandolo in linea con le strategie aziendali e rivolgendolo con particolare attenzione al rispetto dell'ambiente, delle comunità locali, dei clienti e dei propri dipendenti.

- **QUALITA'ISO 9001:** definisce i requisiti per la realizzazione di un sistema di gestione della qualità, al fine di migliorare l'efficacia e l'efficienza nell'erogazione del servizio ed incrementare la soddisfazione del cliente
- **AMBIENTE ISO 14001:** realizza un Sistema di Gestione Ambientale nel rispetto dei requisiti previsti dalla norma e permette ad un'organizzazione di gestire il proprio rischio ambientale, ridurre i costi e risparmiare risorse.
- **SICUREZZA ISO 45001:** Sistema di Gestione della Sicurezza e Salute sui luoghi di lavoro; l'adozione di tale sistema rappresenta per l'azienda una decisione strategica al fine di impegnarsi nel miglioramento continuo e condividere con tutto il personale il principio che "la sicurezza e la salute sui luoghi di lavoro è un impegno per tutti che si manifesta non solo nel rispetto di comportamenti sicuri e corretti nello svolgimento del proprio lavoro, ma anche nel creare costantemente le condizioni più idonee affinché questo avvenga"

Tali documenti sono reperibili sul sito internet www.acselspa.it

MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE (MOG) E CODICE ETICO

ACSEL, nell'ambito della propria corporate governance, ha adottato il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001. La scelta di adozione del Modello si ritiene possa costituire, insieme al Codice Etico e ad altri elementi della governance societaria, un efficace strumento di sensibilizzazione nei confronti di tutti i soggetti che operano per conto di ACSEL affinché, nell'espletamento delle loro attività, siano ispirati dall'etica della responsabilità e conseguentemente adottino comportamenti corretti e in linea con le diverse disposizioni di legge.

Nella Parte Speciale sono indicate le attività "sensibili", che sono state considerate da ACSEL Spa a rischio di reato, i principi generali di comportamento, gli elementi di prevenzione a presidio delle suddette attività e le misure di controllo essenziali deputate alla prevenzione o alla mitigazione degli illeciti riguardanti in particolare:

- **igiene e sicurezza sul lavoro**, finalizzata a realizzare la funzione esimente per la società dalla responsabilità amministrativa in relazione ai reati di omicidio colposo e lesioni personali colpose gravi e gravissime commessi con violazione delle norme in materia di igiene e sicurezza sul lavoro;
- **reati nei rapporti con la Pubblica Amministrazione**, che disciplina in modo analitico il sistema organizzativo aziendale approntato per la corretta gestione dei rapporti con la Pubblica Amministrazione;
- **reati societari**, che disciplina in modo analitico il sistema organizzativo aziendale per l'adempimento degli obblighi giuridici civilistici collegati alla gestione dell'attività sociale dell'azienda;
- **reati informatici**, che regola e norma quelle aree aziendali individuate come sensibili in relazione ad alcune fattispecie di reati informatici, per scongiurare il verificarsi di comportamenti illeciti connessi alla disponibilità di mezzi informatici;
- **reati ambientali**, che disciplina le misure volte a prevenire la possibilità di incorrere negli illeciti ambientali, con gravi impatti sul business e sulla reputazione aziendale.

Costituiscono inoltre parte integrante del Modello:

- il risk self assessment finalizzato all'individuazione delle attività sensibili;
- il Codice Etico, che definisce i principi e le norme di comportamento della Società;
- gli Strumenti di attuazione del Modello.

Tali atti e documenti sono reperibili sul sito internet www.acselspa.it

Il Codice Etico costituisce parte essenziale del Modello Organizzativo ed è rivolto agli Organi Sociali, ai dipendenti della Società, agli stakeholder e a tutti coloro che cooperano allo svolgimento delle sue attività e al perseguimento dei suoi obiettivi.

I destinatari devono tenere un comportamento improntato al rispetto dei principi etici generali di ACSEL quali imparzialità, lealtà, correttezza, trasparenza, obiettività e rispetto della personalità individuale, nel perseguimento degli obiettivi aziendali e in tutti i rapporti con persone ed enti interni ed esterni alla Società.

BILANCIO SOSTENIBILITA'

Nel 2020 Aysel Spa ha ritenuto fondamentale dotarsi in modo volontario del Bilancio di Sostenibilità, redatto secondo i principi di rendicontazione e gli indicatori di performance proposti dalla Global Reporting Initiative (GRI), secondo l'opzione core.

Tale documento vuole rendicontare le performance economiche, sociali e ambientali dell'azienda rivolte ai propri portatori di interesse e le ricadute positive sul territorio in cui essa opera.

I SERVIZI OFFERTI

MODALITA' RACCOLTA

- **RACCOLTA A CONTENITORI STRADALI:** La raccolta rifiuti stradale prevede la dislocazione sul territorio comunale di cassonetti in isole complete di tutti i contenitori per la raccolta (carta, plastica, vetro, organico, indifferenziato), per agevolare il conferimento da parte degli utenti.
- **RACCOLTA DOMICILIARE ESTERNALIZZATA ED ISOLE INTERRATE:** In alcuni Comuni si è provveduto all'installazione delle serrature sui contenitori per la raccolta dei rifiuti stradali creando così isole di prossimità a servizio di un bacino di utenze predefinite. Ad ogni famiglia sono state quindi distribuite le chiavi per aprire i contenitori dell'isola di raccolta loro assegnata.
In alcuni comuni della Valle di Susa la raccolta dei rifiuti avviene anche mediante l'utilizzo delle isole interrato, le cui tipologie sono tradizionali oppure ad alta tecnologia
- **RACCOLTA DOMICILIARE:** La raccolta dei rifiuti **porta a porta di 5 filiere**, è stata attivata da Aysel SpA a partire dal 2006 nei Comuni più grandi della Bassa Valle di Susa. La raccolta porta a porta ha il duplice vantaggio di eliminare i grossi cassonetti stradali, sostituendoli con contenitori più piccoli che devono essere tenuti all'interno dei cortili o nelle pertinenze condominiali, e di creare le condizioni ideali per un aumento della percentuale di raccolta differenziata. Le filiere contemplate con tale modalità sono: carta, plastica e metallo, vetro, organico, indifferenziato. I contenitori, consegnati ad ogni numero civico dimensionati in base alle famiglie che vi abitano, sono da tenere all'interno della proprietà/cortile e devono essere esposti solo nei giorni e negli orari prefissati per la raccolta, come da calendario distribuito alle utenze. Negli anni successivi in alcuni Comuni è stata introdotta la **raccolta porta a porta di una filiera** (il rifiuto indifferenziato) mentre gli altri materiali venivano raccolti in isole stradali con cassonetti chiusi con serratura.
- **ECOCENTRI:** Attualmente, ACSEL Spa ha messo a disposizione dei cittadini 10 ecocentri consortili, utilizzabili indifferentemente dalle utenze residenti e non residenti dei comuni soci, ovvero aree attrezzate in cui è possibile conferire tutti i materiali recuperabili, i rifiuti urbani pericolosi nonché gli ingombranti e gli sfalci e le potature.

In particolare i materiali e le quantità conferibili sono le seguenti:

- **Imballaggi in carta e cartone** di provenienza domestica e non domestica: non ci sono limitazioni quantitative
- **Imballaggi in plastica e lattine** di provenienza domestica e non domestica: non ci sono limitazioni quantitative
- **Imballaggi in vetro** di provenienza domestica e non domestica: non ci sono limitazioni quantitative
- **Legno** di provenienza domestica e non domestica: al massimo 10 pezzi alla volta (se arredi, porte, finestre ed altri ingombranti); senza limiti cassette ed altri oggetti di piccole dimensioni
- **Tessili** di provenienza domestica e non domestica: non ci sono limitazioni quantitative
- **Raee R1 (frigoriferi-congelatori..)** di provenienza domestica: non ci sono limitazioni quantitative; quelli di provenienza non domestica sono accettati secondo le modalità riportate sul sito internet del centro di coordinamento raee
- **Raee R2 (lavatrici, lavastoviglie...)** di provenienza domestica: non ci sono limitazioni quantitative; quelli di provenienza non domestica sono accettati secondo le modalità riportate sul sito internet del centro di coordinamento raee
- **Raee R3 (tv, monitor...):** di provenienza domestica: non ci sono limitazioni quantitative; quelli di provenienza non domestica sono accettati secondo le modalità riportate sul sito internet del centro di coordinamento raee
- **Raee R4 (piccoli elettrodomestici, aspirapolveri, stampanti, pc...):** di provenienza domestica: non ci sono limitazioni quantitative; quelli di provenienza non domestica sono accettati secondo le modalità riportate sul sito internet del centro di coordinamento raee
- **Raee R5 (neon..):** di provenienza domestica: non ci sono limitazioni quantitative; quelli di provenienza non domestica sono accettati secondo le modalità riportate sul sito internet del centro di coordinamento raee
- **Oli e grassi commestibili** di provenienza domestica: non ci sono limitazioni quantitative
- **Oli minerali** di provenienza domestica: non ci sono limitazioni quantitative
- **Farmaci scaduti** di provenienza domestica: non ci sono limitazioni quantitative
- **Batterie al piombo** di provenienza domestica: 1 alla volta e non più di 4 all'anno
- **Pile** di provenienza domestica: non ci sono limitazioni quantitative

- **Rifiuti ingombranti metallici** di provenienza domestica e non domestica: non ci sono limitazioni quantitative
- **Sfalci e potature** di provenienza domestica e non domestica: al massimo un mc al giorno negli ecocentri dove è presente il contenitore scarrabile per la loro raccolta, oppure al massimo 6 mc nelle aree dove il verde si stocca a terra
- **Ingombranti** di provenienza domestica e non domestica: al massimo 10 pezzi per volta
- **Inerti** di provenienza domestica: 5 secchielli di macerie per volta al massimo 10 volte l'anno; 5 sanitari per volta al massimo 2 volte l'anno. Per conferire quantità superiori rispetto ai limiti stabiliti è necessario ottenere l'autorizzazione del Comune per il conferimento.
- **Pneumatici** di provenienza domestica: 5 alla volta e non più di 10 pneumatici all'anno
- **TFC** di provenienza domestica: 5 contenitori alla volta per un massimo di 3 conferimenti annui

I rifiuti raccolti negli ecocentri vengono portati ad impianti di recupero autorizzati, al fine di essere reintrodotti in un nuovo ciclo produttivo o smaltiti rispettando quelle che sono le prescrizioni legislative e nel rispetto dell'ambiente.

Le modalità specifiche di raccolta di ogni singolo Comune sono reperibili sul sito internet www.acselspa.it, in cui è possibile trovare anche gli orari e gli indirizzi degli ecocentri al momento attivi e la loro modalità di utilizzo.

MATERIALI RACCOLTI

- Imballaggi in Carta e Cartone:
- Imballaggi in Vetro
- Imballaggi in Plastica
- Imballaggi in Metallo
- Rifiuto Organico
- Rifiuto Indifferenziato
- Rifiuti Ingombranti
- Rifiuti Verdi e Potature
- Rifiuti Pericolosi
- Rifiuti da Apparecchiatura Elettronica (RAEE)
- Indumenti Usati

Sul sito internet www.acselspa.it sono reperibili i materiali informativi relativi alle modalità di conferimento e differenziazione dei singoli materiali

I COLORI DEI CONTENITORI

L'introduzione della norma UNI 11686:2017 sui Waste Visual Elements ha lo scopo di facilitare e rendere univoca sul territorio italiano l'identificazione dei contenitori dedicati alla raccolta dei rifiuti, migliorando, nel contempo, la raccolta differenziata delle diverse tipologie di rifiuto urbano.

I nuovi colori indicati dalla norma tecnica sono i seguenti:

- **Blu** per la carta,
- **Marrone** per l'organico,
- **Giallo** per la plastica riciclabile;
- **Verde** per il vetro,
- **Grigio** per l'indifferenziato.

Progressivamente si sostituiranno i contenitori attualmente utilizzati con quelli nuovi che seguono la normativa suindicata.

ALTRI SERVIZI

NETTEZZA URBANA ED IGIENE DEL SUOLO

- **Spazzamento manuale:** prevede la pulizia effettuata manualmente da operatori autorizzati di vie, strade, piazze, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini; la modalità e le frequenze degli interventi variano da Comune a Comune secondo quanto previsto nel contratto di Servizio
- **Spazzamento meccanizzato:** prevede la pulizia di strade, piazze ed aree mercatali attraverso l'utilizzo di un mezzo meccanico tipo spazzatrice.
- **Cestini raccolta rifiuti:** vengono collocati dai Comuni sul loro territorio nelle zone con maggiore afflusso di pubblico; ACSEL Spa all'interno del servizio di spazzamento manuale si occupa del loro svuotamento
- **Raccolta foglie:** è un servizio che viene effettuato periodicamente, a seconda della stagionalità, sia col servizio di spazzamento manuale con l'impiego di soffione sia con la spazzatrice
- **Raccolta siringhe abbandonate**
- **Rimozione carcasse animali morti:** E' un servizio che viene effettuato in seguito alla segnalazione degli uffici comunali
- **Rimozione discariche abusive:** il servizio viene svolto previa richiesta e segnalazione da parte dei Comuni e prevede la rimozione di rifiuti abbandonati in strade ed aree ad uso pubblico nonché in aree periferiche
- **Lavaggio strade e sottopassi:** per alcuni Comuni è previsto il lavaggio dei sottopassi secondo le frequenze e le modalità stabilite nei contratti di servizio

SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

ACSEL Spa garantisce, senza oneri aggiuntivi, a tutte le utenze il servizio di ritiro materiale ingombrante, ovvero tutti i materiali e gli oggetti che per dimensione o per altri motivi non possono essere depositati nei contenitori per la raccolta dei rifiuti. A titolo di esempio:

- 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
- mobili in legno
- apparecchi sanitari e simili.

Tutti gli ingombranti non vanno conferiti nei cassonetti stradali, ma possono essere ritirati a domicilio, senza oneri aggiuntivi, prenotando la raccolta, **per un numero massimo di 5 pezzi**, al numero verde **800/497052** ed esponendo il materiale la sera antecedente al giorno di raccolta oppure al mattino dello stesso entro le ore 6.00 con apposto e ben visibile il numero della prenotazione assegnato.

Il ritiro dei rifiuti avverrà esclusivamente a bordo strada e su suolo pubblico (non all'interno dell'abitazione, cortili etc..).

Il tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata, pari a quindici (15) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di ACSEL Spa della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.

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

Per giorno lavorativo si intende il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì.

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

INTERVENTI PER RICHIESTA E RIPARAZIONE CONTENITORI DOMICILIARI

La **consegna delle attrezzature** ricompresa in tale Titolo è unicamente quella che si riferisce **alla prima consegna a seguito di nuove attivazioni**, ai sensi dell'art 6 dell'Allegato A alla delibera, di utenze domestiche e non domestiche.

La richiesta di consegna attrezzature per nuove attivazioni deve essere presentata ad ACSEL Spa, con le modalità di seguito descritte, **unicamente dalle Amministrazioni Comunali** afferenti alla Società stessa.

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, pari a cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte di ACSEL Spa, della richiesta di attivazione del servizio da parte dell'Amministrazione Comunale 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 di consegna delle attrezzature per la raccolta domiciliare diventa di dieci (10) giorni lavorativi in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

Per giorno lavorativo si intende il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

Il tempo entro cui ACSEL 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.

In caso di necessità di **aumento della volumetria o rimozione per cessato utilizzo od attività** bisogna inoltrare la richiesta al **Comune** che poi autorizzerà ACSEL Spa a procedere.

In caso di rottura del contenitore o necessità di manutenzione, senza variazione di volumetria, l'utente può farne segnalazione al numero verde 800/497052 che provvederà l'inoltro ad ACSEL Spa che inserirà l'intervento nell'apposita programmazione.

L'intervento di manutenzione può essere richiesto dall'utente, come da relativa modulistica, per:

- Rottura di:
 - Coperchio
 - Ruota
 - Vasca con crepe
 - Staffa di aggancio coperchio
 - Tappo coperchio mancante
- Adesivo assente:
 - Catarifrangente

Istruzioni per il conferimento del rifiuto

Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, pari a dieci (10) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di ACSEL Spa della richiesta dell'utente e la data di riparazione, ovvero di sostituzione dell'attrezzatura.

Il tempo di intervento in caso di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare diventa di quindici (15) giorni lavorativi in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

Per giorno lavorativo si intende il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

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

PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

ACCESSIBILITA' INFORMAZIONI

- Sito internet www.acselspa.it
- Numero Verde 800/497052
- Sportello online

NUMERO VERDE

In ottemperanza agli obblighi imposti dalla Delibera ARERA 15/2022/R/rif è attivo, per richiedere informazioni, il seguente numero verde:

800/497052

nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00-12.30 e 14.00-16.30

Il servizio telefonico consente all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata per verde ed ingombranti, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare o loro sostituzione purchè senza variazione di volumetria.

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;

e) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti

SPORTELLLO ONLINE

Dal sito Aysel www.acselspa.it sarà possibile accedere allo Sportello online attraverso il nome utente che coinciderà con l'utenza Tari ed una password.

Nella propria area sarà possibile **vedere le informazioni sulla propria utenza**: tipo di contenitore, adesione a compostaggio, dati catastali, servizi prestati, tessera, accessi ad ecocentri...

Si potranno inserire le **richieste legate al servizio**: raccolta ingombranti e verde, fornitura tessera, contenitori....

Si potranno inserire anche **le richieste legate al contratto** (che verranno inoltrate al comune di riferimento): cessazioni, nuova iscrizione, dilazione pagamenti...

COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE

- **Campagne Informative**: a cadenza annuale l'ACSEL SPA effettua delle campagne informative a favore della cittadinanza per comunicare l'avvio di nuovi servizi, le modalità corrette di differenziazione dei rifiuti, porre attenzione a particolari problemi (qualità dei materiali, abbandoni...) e mantenere vivo l'interesse dei cittadini sulla raccolta differenziata.
- **Materiale Informativo**: materiale informativo viene distribuito periodicamente alle utenze; è formato in genere da una lettera a firma dell'amministrazione comunale, un pieghevole riportante le indicazioni su cosa introdurre nei vari contenitori, un pieghevole sugli ecocentri ed il centalogo. Tutti i materiali sono disponibili sul sito internet www.acselspa.it
- **Mass-media**: fondamentali per dare un'ampia e diffusa informazione ai cittadini sono sia gli organi di informazione locali quali giornali (settimanali e/o bisettimanali) e radio.
- **Visite agli impianti**: si propongono ai comuni soci ed alle scuole (di ogni ordine e grado, UNI3...) visite agli impianti gestiti dall'azienda e presso impianti di terzi.
- **Educazione nelle scuole**: viene posta particolare attenzione ai rapporti con le scuole a favore delle quali annualmente si propongono attività specifiche di educazione ambientale (incontri nelle classi, visita ad impianti, laboratori...) nonché attività a coinvolgimento diretto come concorsi creativi.
- **Punti informativi**: Ritenendo fondamentale il contatto diretto con la popolazione, ACSEL Spa è presente all'interno dei mercati, supermercati, fiere e manifestazioni con punti informativi in cui si forniscono tutte le informazioni necessarie per la corretta differenziazione dei rifiuti, si registrano richieste e sollecitazioni da parte degli utenti, nonché si distribuisce il materiale informativo predisposto.

- **Carta dei servizi:** Il documento ed i suoi allegati, che contengono gli standard del servizio erogato, sono aggiornati in caso di variazioni significative delle modalità di erogazione dei servizi. Gli standard sono validi in condizioni normali di esercizio, escluse situazioni straordinarie causate da eventi eccezionali e non prevedibili come fenomeni naturali, scioperi etc.. Eventuali modifiche alla Carta dei Servizi possono essere introdotte per variazioni delle normative di riferimento oppure per modifiche tecniche/organizzative ai servizi.
- **Associazionismo:** Acsel Spa si impegna a coinvolgere le Associazioni del territorio individuate tramite i Comuni Soci.

PARTECIPAZIONE E COLLABORAZIONE DEL CITTADINO

La partecipazione dei cittadini (utenze domestiche e non domestiche) è garantita con la raccolta, la presa in carico e l'analisi di tutte le segnalazioni ed i reclami.

Periodicamente si effettuano delle indagini per rilevare i giudizi degli utenti sui servizi erogati (qualità) e sulla validità delle informazioni ricevute.

In tale modo, ascoltando quelle che sono le indicazioni che emergono dai cittadini, l'azienda può mettere in atto appositi progetti per migliorare le sue performance avvicinandole il più possibile alle aspettative dei suoi utenti.

I cittadini sono i soggetti che in prima persona devono collaborare con l'azienda in particolare:

- Separando correttamente i rifiuti ed inserendoli negli appositi contenitori della raccolta differenziata
- Mantenendo in buono stato i contenitori assegnati con il servizio porta a porta
- Osservando le disposizioni dei Regolamenti Comunali per la gestione dei rifiuti
- Non abbandonando i rifiuti ed in particolare quelli ingombranti
- Raccogliendo gli escrementi dei propri animali
- Evitando di parcheggiare davanti ai contenitori della raccolta rifiuti o nelle vie in cui deve essere svolto lo spazzamento stradale

GESTIONE DEI RECLAMI E DEI DISSERVIZI

Il reclamo, per essere tale, deve sempre essere presentato in forma scritta compilando il **modulo apposito** o tramite lo **sportello online** predisposto

La richiesta di informazioni verbali, attraverso il contatto telefonico al numero verde di ACSEL Spa, non genera alcuna pretesa ed obbligo di risposta scritta.

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

Il reclamo scritto, come da relativa modulistica, potrà essere inoltrato per le seguenti tipologie:

- 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, a campo libero o secondo l'apposita modulistica, potrà essere presentata per le seguenti tipologie:

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

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di ACSEL 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, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il

tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di ACSEL Spa della richiesta scritta di informazioni da parte dell'utente e la data di invio allo stesso della risposta motivata scritta.

Per giorno lavorativo si intende il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

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

Ai sensi dell'art 18 dell'Allegato A alla delibera, i contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni sono i seguenti:

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

Con riferimento al reclamo scritto nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui al precedente comma:

- c) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- d) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;
- e) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

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, come da relativa modulistica, per:

- Omissione del servizio di raccolta in specifica data, presso specifico indirizzo (Comune, indirizzo, civico)

Riferito alla seguente tipologia di rifiuto:

Carta-cartone

Organico

Plastica e metallo

Indifferenziato

Vetro

Verde e Sfalci

Mancato ritiro ingombranti

Pile

Farmaci

- Carente igiene urbana e del suolo per mancata pulizia e/o mancata vuotatura cestini effettuata in specifica data, presso specifico indirizzo (Comune, indirizzo, civico)

Il disservizio verrà tracciato come tale se la segnalazione giungerà entro due giorni lavorativi successivi al passaggio.

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi, pari a cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra il momento in cui ACSEL Spa riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio.

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi diventa di dieci (10) giorni lavorativi in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

Per giorno lavorativo si intende il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

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

Le segnalazioni di disservizi e la richiesta di informazioni possono avvenire:

- contattando il numero verde 800/497052 che invierà la segnalazione all'azienda per la presa in carico e per la risoluzione tempestiva del disservizio
- attraverso lo sportello online sul sito www.acselspa.it
- con mail all'indirizzo segreteria@acselspa.it
- con pec all'indirizzo acselspa@legpec.it

I reclami possono avvenire:

- attraverso lo sportello online sul sito www.acselspa.it
- con mail all'indirizzo segreteria@acselspa.it
- con pec all'indirizzo acselspa@legpec.it

QUALITA' DEL SERVIZIO

CONTROLLO CONTINUO

Avviene attraverso l'utilizzo di vari strumenti:

- audit annuale da parte di un ente esterno accreditato che verifica la conformità ed il rispetto della norma UNI EN ISO 9001
- audit annuale da parte di un ente esterno accreditato che verifica la conformità ed il rispetto della norma UNI EN ISO 14001
- Controlli interni con rilevazioni periodiche delle prestazioni rese
- Indagini customer satisfaction con cadenza biennale
- Analisi dei reclami degli utenti attraverso la gestione e classificazione dei reclami dagli utenti
- Analisi andamento produzione dei rifiuti: le schede contenenti i dati sulle quantità di rifiuto prodotte per ogni anno sono riportate sul sito internet www.acselspa.it

CONTINUITA' DEL SERVIZIO

ACSEL Spa ha predisposto un programma di svolgimento dei servizi di raccolta e nettezza reperibile sul sito internet www.acselspa.it, con l'indicazione del giorno e della fascia oraria previsti per lo svolgimento delle attività, permettendo, quindi, l'individuazione dei servizi espletati rispetto a quelli pianificati.

E' stata inoltre predisposta una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, indicando per ciascuna di esse la localizzazione, il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte.

SCHEDA DESCRITTIVA

DIMENSIONAMENTO AZIENDA

Voce	Unità di Misura	2019	2020	2021
Dipendenti	N°	82	93	92
Dirigenti	N°	1	1	1
Impiegati	N°	12	12	13
Addetti ai servizi operativi	N°	69	80	78
Comuni Soci	N°	39	39	39
Comuni serviti per la gestione rifiuti	N°	37	37	37
Popolazione servita	N°	82.951	81.549	81.174
Estensione territorio	Km2	1.200		
Densità abitativa media	Ab/km2	69,12	67,96	67,64
Rifiuti Raccolti Totali	Tonn	47.847,15	48.153,44	46.902,73
% Raccolta Differenziata	%	64,42%	64,61%	64,39%

TIPOLOGIA SERVIZI ATTIVI PER COMUNE: nella tabella seguente si riassumono i servizi attivi in ogni comune del territorio Acsel; sul sito internet www.acselspa sono disponibili le singole schede comunali

COMUNE	SERVIZIO EROGATO								
	Raccolta stradale	Raccolta porta a porta 5 filiere	Raccolta porta a porta 1 filiera	Raccolta con isole interrate	Spazzamento manuale	Spazzamento meccanizzato	Raccolta ingombranti	Raccolta verde	Pulizia aree mercatali
ALMESE		x				x	x	x	x
AVIGLIANA		x			x	x	x	x	x
BARDONECCHIA	x			x	x	x	x	x	
BORGONE SUSÀ	x		x			x	x	x	x
BRUZOLO	x		x				x	x	
BUSSOLENO		x		x			x	x	x
CAPRIE	x		x	x			x	x	
CASELETTE	x		x			x	x	x	
CESANA T.SE	x			x		x	x	x	x
CHIANOCCO	x		x				x	x	
CHIOMONTE	x				x	x	x	x	x
CHIUSA SAN MICHELE	x		x			x	x	x	
CLAVIERE	x					x	x	x	
CONDOVE		x		x	x	x	x	x	x
EXILLES	x					x	x	x	
GIAGLIONE	x						x	x	
GRAVERE	x						x	x	
MATTIE	x						x	x	
MEANA DI SUSÀ	x						x	x	
MOMPANTERO		x					x	x	
MONCENISIO	x						x	x	
NOVALESA	x						x	x	
OULX	x				x	x	x	x	x
RUBIANA			x				x	x	
SANT'AMBROGIO DI TORINO		x		x	x	x	x	x	x
SANT'ANTONINO DI SUSÀ		x		x			x	x	x
SAN DIDERO	x						x	x	
SAN GIORIO DI SUSÀ	x						x	x	
SALBERTRAND	x						x	x	
SAUZE DI CESANA	x						x	x	
SAUZE D'OULX	x				x	x	x	x	x
SESTRIERE	x			x			x	x	x
SUSÀ		x		x	x	x	x	x	x
VAIE	x		x			x	x	x	
VENAUS	x						x	x	
VILLARDORA	x		x			x	x	x	x
VILLARFOCCHIARDO	x		x				x	x	