

**CARTA DELLA QUALITÀ
DEL SERVIZIO INTEGRATO
GESTORE CIDIU SPA**

Sommario

PREMESSA.....	4
L'AZIENDA CIDIU SPA.....	4
CERTIFICAZIONI AZIENDALI	5
MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE (MOG) E CODICE ETICO	5
RATING DI LEGALITÀ E RATING DI SOLIDITÀ FINANZIARIA.....	6
BILANCIO SOSTENIBILITÀ.....	6
I SERVIZI OFFERTI.....	6
Servizio di raccolta e trasporto rifiuti urbani.....	6
Ecocentri.....	7
Servizi di ritiro su chiamata	7
Servizio raccolta sfalci.....	8
Consegna attrezzature.....	9
Interventi di riparazione contenitori domiciliari	10
Spazzamento e lavaggio strade	11
Altri servizi	11
COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE	12
PARTECIPAZIONE E COLLABORAZIONE DEL CITTADINO.....	13
QUALITÀ DEL SERVIZIO	13
Controllo continuo.....	13
Mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	14
Programma delle attività di raccolta e trasporto	14
Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade.....	14
Continuità e regolarità del servizio.....	14
Trasparenza rifiuti Arera.....	14
SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI.....	14
GESTIONE DI RECLAMI E DISSERVIZI, RICHIESTE DI INFORMAZIONI	15
Reclamo scritto.....	15
Richiesta di informazione scritta	15
Contenuti e modalità di risposta	15
Disservizi	16
Associazioni dei Consumatori.....	16
PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE.....	17
Numero verde.....	17
SCHEDE DESCRITTIVE.....	19

Allegato 1 - Dimensionamento azienda	19
Allegato 2 - Tipologia servizi attivi per comune	19

PREMESSA

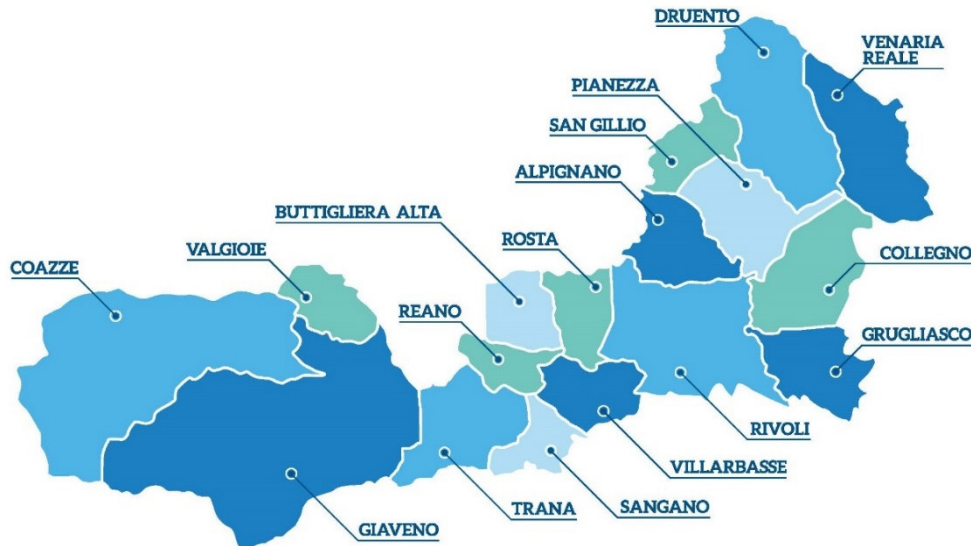
Attraverso la carta della qualità, Cidiu esprime il proprio impegno ad offrire servizi ai cittadini-utenti secondo determinate modalità di erogazione e standard qualitativi. Questo documento si completa con la “Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani” a cura del Consorzio di area vasta Cados di cui Cidiu fa parte

Tali documenti sono disponibili sui siti internet:

- del Consorzio C.A.DO.S., www.cados.it
- del Gestore Cidiu, www.cidiu.it
- dei Comuni del territorio di competenza del Gestore

L'AZIENDA CIDIU SPA

Cidiu spa è un'azienda a capitale pubblico che si occupa di igiene urbana (raccolta rifiuti e differenziata, nettezza urbana, trasporto e conferimento dei rifiuti agli impianti autorizzati per il loro recupero/smaltimento) e di educazione e sensibilizzazione sulla corretta gestione dei rifiuti prodotti dalle utenze domestiche e non domestiche. I soci di Cidiu sono 17 Comuni della zona nord ovest di Torino e della Val Sangone e il Consorzio C.A.Do.S.



La sede amministrativa dell'azienda è a Collegno (TO) in via Torino 9.

Al fine di servire al meglio l'intero territorio Cidiu si è dotata di 2 sedi operative:

- Collegno – via Venaria 64
- Rivoli – via Simioli 50

Cidiu spa controlla all'82,91% Cidiu Servizi spa che è la società impiantistica del Gruppo con sede a Druento (TO) in strada Cassagna.

Ragione sociale	Cidiu Spa
Sede Legale ed Amministrativa	Via Torino 9, Collegno
Indirizzo web	www.cidiu.it
Email	info@cidu.it
Pec	gruppocidiu@cert.cidiu.it
Telefono	011-4028111
Numero Verde	800-011651

CERTIFICAZIONI AZIENDALI

Nel corso degli anni Cidiu Spa ha ottenuto certificazioni nei sistemi di gestione dei diversi ambiti di interesse e implementato sistemi di controllo e verifica formalizzati non solo per gli aspetti ambientali, direttamente collegati all'attività svolta, ma anche per gli aspetti sociali ed economici.

- **QUALITÀ ISO 9001:** attesta l'effettiva rispondenza dei servizi offerti agli standard europei e mondiali e l'impegno dell'azienda nel continuo miglioramento dei suoi processi.
- **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; attesta l'applicazione volontaria di un adeguato controllo riguardo alla sicurezza e la salute dei lavoratori nei luoghi di lavoro.
- **ANTICORRUZIONE ISO 37001:** Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione; ottimizza quanto previsto dalla L. 190/2012 stabilisce i requisiti per pianificare, attuare e mantenere un sistema di gestione e controllo dei rischi di corruzione
- **SICUREZZA INFORMATICA ISO/IEC 27001:** standard internazionale che descrive i requisiti per impostare e gestire un sistema di gestione della sicurezza delle informazioni.

La Politica della Qualità e dell'Ambiente e copia dei certificati sono disponibili sul sito internet www.cidiu.it.

MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE (MOG) E CODICE ETICO

Cidiu, nell'ambito della propria corporate governance, ha adottato fin dal 2008 il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001. La scelta facoltativa di adottare il MOG sancisce la volontà di tutelare la Società da eventuali rischi reato di carattere amministrativo, ambientale e tecnico. Insieme al Codice Etico e ad altri elementi di governance societaria, costituisce un efficace sistema di controllo e di indirizzo nei confronti di tutti i soggetti che operano per conto di Cidiu 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.

Il Codice Etico svolge un ruolo essenziale nel sistema organizzativo aziendale 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 Cidiu quali onestà, rispetto della legalità, correttezza, trasparenza e rispetto della personalità individuale, nel perseguimento degli obiettivi aziendali e in tutti i rapporti con persone ed enti interni ed esterni alla Società.

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

RATING DI LEGALITÀ E RATING DI SOLIDITÀ FINANZIARIA

Cidiu, ogni due anni, richiede la valutazione del rating di legalità e del rating di solidità finanziaria e ne pubblica gli esiti sul proprio sito web.

Il **Rating di legalità** viene attribuito dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) alle imprese che ne fanno richiesta e che si sono attrezzate con un sistema di gestione del rischio di corruzione, inteso in senso ampio, secondo le indicazioni di Anac (Autorità Nazionale Anticorruzione). È un indicatore sintetico attribuito con un punteggio compreso tra un minimo di una e un massimo di tre stellette. Il Gruppo Cidiu, fin dal 2016, ha ottenuto questo importante riconoscimento per entrambe le Società; Cidiu Servizi SpA ha raggiunto il massimo del punteggio.

Il **Rating di solidità finanziaria** viene emesso dall'agenzia di rating CERVED ed è un giudizio sulla solvibilità di un'azienda, cioè la capacità di ripagare i debiti.

BILANCIO SOSTENIBILITÀ

Dal 2019 il Gruppo Cidiu ha ritenuto fondamentale dotarsi in modo volontario del Bilancio di Sostenibilità. Una scelta facoltativa, ma opportuna per rendicontare le performance economiche, sociali e ambientali ottenute dall'Azienda e le ricadute positive sul territorio in cui essa opera. Il Report viene redatto annualmente secondo gli standard di rendicontazione del Global Reporting Initiative (GRI).

I SERVIZI OFFERTI

Servizio di raccolta e trasporto rifiuti urbani

Il servizio di raccolta viene effettuato con le seguenti modalità, in funzione di quanto concordato in ciascun territorio tra Consorzio, Gestore e Comune:

RACCOLTA A CONTENITORI STRADALI: i contenitori sono posizionati sul suolo pubblico e liberamente accessibili a tutti. Cidiu stabilisce dove collocarli di concerto con gli uffici tecnici dei Comuni in funzione del bacino di utenza, della accessibilità ai mezzi, delle norme del Codice della Strada e di altre situazioni che possano influire sull'efficacia del servizio.

RACCOLTA PORTA A PORTA (domiciliare internalizzata): ciascuna unità immobiliare riceve una dotazione di contenitori adeguata al numero degli utenti residenti. I contenitori, assegnati in comodato d'uso gratuito, vanno collocati all'interno di aree private di pertinenza dell'utente o del condominio ed esposti a bordo strada per lo svuotamento. Dopo lo svuotamento e comunque entro la giornata, gli utenti devono ritirare e riposizionare i contenitori nelle proprie aree private. In alcuni casi possono richiedere che il gestore del servizio acceda direttamente all'area privata per provvedere allo svuotamento dei contenitori. Si tratta di un servizio che può essere soggetto al pagamento di un corrispettivo da parte dell'utenza al gestore, con modalità da concordare tra le partile. In occasione di festività infrasettimanali il servizio può subire variazioni, che vengono indicate negli specifici calendari della raccolta, messi a disposizione degli utenti sui canali di comunicazione aziendali.

RACCOLTA DI PROSSIMITA' (domiciliare esternalizzata – di superficie o con contenitori interrati o semi interrati): i contenitori, benché posizionati su suolo pubblico, sono a disposizione esclusiva di un bacino di utenze predefinite che possono utilizzarli avendo ricevuto in dotazione chiavi o badge elettronici di accesso.

RACCOLTA DEDICATA PER UTENZE SELEZIONATE: nei territori dove previsto, alcune utenze non domestiche, che si caratterizzano per una produzione di rifiuti non compatibile con l'ordinario servizio di raccolta, possono usufruire di servizi di raccolta domiciliare per le seguenti tipologie di materiale: imballaggi in carta e cartone, imballaggi in legno, imballaggi in plastica, imballaggi in vetro e lattine, prodotti assorbenti per la persona (PAP). Inoltre, in caso di elevate produzioni può essere incrementata la frequenza di raccolta per tutti i materiali.

Ecocentri

I diversi Centri di Raccolta o Ecocentri sono a disposizione dei cittadini per il conferimento di materiali recuperabili, rifiuti urbani pericolosi nonché ingombranti e sfalci/potature.

Indirizzo, orari di apertura e tipologia dei materiali conferibili si possono consultare sul sito web www.cidiu.it o richiedere al Numero Verde chiamando l'800-011651 o scrivendo a numeroverde@cidiu.it.

I materiali conferibili nei Centri di raccolta generalmente sono i seguenti:

- Carta e cartone
- Imballaggi in Plastica
- Imballaggi in Vetro
- Verde e potature
- Ingombranti
- Legno
- Metalli
- Rifiuti da Apparecchiature Elettroniche (RAEE)
- Pneumatici
- Inerti
- Indumenti
- Oli da cucina
- Rifiuti urbani pericolosi (vernici, batterie, oli minerali, bombolette, ...)
- Toner

Servizi di ritiro su chiamata

RACCOLTA INGOMBRANTI

Modalità di attivazione:

prenotazione tramite Numero Verde 800-011651/ numeroverde@cidiu.it /online sul sito www.cidiu.it

Al momento della richiesta devono essere forniti i seguenti dati:

a) i dati identificativi dell'utente:

- il nome ed il cognome e il codice fiscale;
- il codice utente;
- il codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro;
- il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;

b) i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro

Descrizione del servizio:

Cidiu garantisce a tutte le utenze il servizio di ritiro di **materiale ingombrante**, ovvero tutti i materiali e gli oggetti che, per dimensione o per tipologia, non possono essere depositati nei contenitori per la raccolta dei rifiuti.

Il servizio prevede il ritiro a domicilio con un limite di cinque (5) pezzi per ciascun ritiro.

Al momento della prenotazione verrà indicata all'utente la data del ritiro ed il numero da apporre sugli ingombranti per la loro identificazione.

L'esposizione deve avvenire tra le 19:00 della sera prima e le 5:30 del giorno di ritiro.

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

L'azienda si impegna ad effettuare il ritiro degli ingombranti entro quindici (15) giorni lavorativi (giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì dalla data di ricevimento della richiesta. Tale tempistica non considera le prenotazioni personalizzate su richiesta dell'utente con data di ritiro successiva a quella proposta dal gestore.

Costi:

Il Comune può prevedere il pagamento di un corrispettivo in capo all'utente che verrà addebitato con le modalità previste dal Comune.

Servizio raccolta sfalci

RACCOLTA SFALCI E POTATURE IN ABBONAMENTO

Modalità di attivazione:

Invio del modulo di attivazione a numeroverde@cidu.it o al fax 011/4028248.

Il modulo è reperibile nella sezione *modulistica* dell'homepage del sito www.cidu.it

Descrizione del servizio:

Il servizio è attivo nei comuni di Alpignano, Buttigliera, Coazze, Collegno, Druento, Giaveno, Grugliasco, Reano, Rivoli, Rosta, Sangano, Trana, Villarbasse e Venaria Reale.

Sono disponibili due formule di abbonamento:

- **Abbonamento "Normale"**: durata annuale con frequenza di raccolta settimanale da marzo a ottobre e mensile da novembre a febbraio. Questa tipologia di abbonamento comprende anche un ritiro extra (per un massimo di 5 mc) su richiesta dell'utente.
- **Abbonamento "Ridotto"**: durata da marzo a ottobre con frequenza quindicinale (ogni due settimane).

Ad ogni abbonato viene consegnato un apposito cassonetto della capienza di 240 litri che deve essere esposto nelle giornate indicate nei calendari dei passaggi, tra le 19:00 della sera prima e le 5:30 del giorno di ritiro.

Costi:

Il Comune può prevedere il pagamento di un corrispettivo in capo all'utente che verrà addebitato con le modalità previste dal Comune.

RACCOLTA SFALCI E POTATURE A CANONE

Modalità di attivazione:

La richiesta deve essere presentata al Comune.

Descrizione del servizio:

Il servizio è disponibile solo nel Comune di Pianezza; ha cadenza settimanale nel periodo marzo-ottobre e quindicinale tra novembre e febbraio.

Consegna attrezzature

Modalità di attivazione:

Le Amministrazioni Comunali (e non i singoli utenti) possono presentare a Cidiu la richiesta di consegna dei contenitori per la raccolta domiciliare internalizzata o dei badge/chiaavi per la raccolta domiciliare esternalizzata.

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta è pari a cinque (5) giorni lavorativi (intesi come giorni non festivi compresi tra lunedì e venerdì), calcolati dalla data in cui Cidiu riceve la richiesta di attivazione del servizio dall'Amministrazione comunale. Le prestazioni che vengono erogate successivamente al termine previsto a causa del mancato ritiro o dell'indisponibilità alla consegna da parte dell'utente, non sono considerate nel calcolo dell'indicatore riferito al rispetto delle tempistiche.

Nel caso in cui sia necessario effettuare un **sopralluogo**, il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta domiciliare diventa di **dieci (10) giorni lavorativi**.

Quando un utente ha bisogno di ricevere contenitori più capienti o vuole restituire quelli in suo possesso **per cessato utilizzo o attività** deve presentare la richiesta direttamente al proprio Comune che poi autorizzerà Cidiu a procedere.

Interventi di riparazione contenitori domiciliari

Modalità di attivazione:

Numero Verde 800-011651/ invio apposito modulo reperibile nella sezione modulistica nella home page del sito web www.cidiu.it o scrivendo a numeroverde@cidiu.it

Descrizione del servizio:

L'utente può chiedere direttamente a Cidiu un intervento in seguito alla rottura del contenitore o parte di esso. Non può invece richiedere variazioni volumetriche dei contenitori in dotazione (come già spiegato nella sezione "consegna attrezzature") a meno di rivolgersi direttamente al proprio Comune che farà le opportune valutazioni prima di eventualmente autorizzare Cidiu a procedere.

L'intervento di manutenzione può essere richiesto dall'utente 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 è pari a dieci (10) giorni lavorativi (intesi come giorni non festivi compresi tra lunedì e venerdì), calcolati dalla data in cui Cidiu riceve la richiesta di attivazione del servizio dall'utente.

Nel caso di necessità di effettuare un **sopralluogo** la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare diventa di **quindici (15) giorni lavorativi**.

Spazzamento e lavaggio strade

I servizi di nettezza sono definiti nel contratto di servizio che ciascun Comune stipula con Cidiu (vedere tabella allegata). La modalità e la frequenza degli interventi variano secondo quanto concordato e possono includere:

- **Spazzamento manuale:** pulizia di superfici pubbliche quali vie, strade, piazze effettuata manualmente dai netturbini. Il servizio può comprendere anche:
 - **lo svuotamento dei cestini**
 - **la raccolta di siringhe abbandonate**
- **Spazzamento meccanizzato:** pulizia di superfici pubbliche quali strade, piazze ed aree mercatali effettuata mediante un mezzo meccanico tipo spazzatrice.
- **Raccolta foglie:** viene effettuata nella stagione autunnale, mediante spazzamento manuale (con l'impiego di soffiatore) e/o meccanizzato (con l'impiego di spazzatrice).
- **Rimozione carcasse animali morti su aree pubbliche:** è un servizio che viene effettuato su segnalazione al Numero Verde.
- **Rimozione discariche abusive:** previa richiesta e segnalazione da parte del Comune, Cidiu provvede a rimuovere i rifiuti abbandonati in strade ed aree centrali o periferiche ad uso pubblico.
- **Lavaggio strade e sottopassi:** è un servizio che viene effettuato utilizzando un'idropulitrice ad alta pressione.
- **Rimozione di rifiuti abbandonati a fianco dei contenitori:** i materiali abbandonati impropriamente intorno ai contenitori stradali o di prossimità vengono raccolti manualmente per permetterne lo svuotamento e mantenere pulite le aree.
- **Lavaggio arredi urbani:** l'operatore, con l'ausilio di un'idropulitrice pulisce panchine, giochi bimbi, tavoli e sedute, fontane, monumenti, ecc
- **Pulizia aree mercatali:** entro l'orario stabilito dalle ordinanze comunali, dopo lo svolgimento dei mercati Cidiu provvede alla raccolta dei rifiuti e allo spazzamento manuale e/o meccanizzato dell'area.
- **Pulizia a seguito di fiere e manifestazioni:** dopo lo svolgimento di fiere o manifestazioni organizzate su superficie pubblica, Cidiu provvede a raccogliere e trasportare i rifiuti prodotti nell'ambito dell'evento e a ripulire le aree interessate.

Altri servizi

Alcuni contratti stipulati tra Comune e Cidiu prevedono ulteriori servizi con modalità e frequenza variabili a seconda di quanto concordato:

- **Lavaggio cassonetti:** il servizio viene effettuato sui contenitori per la raccolta domiciliare, stradale e di prossimità.

- **Ispettori ambientali:** Cidiu dispone di un gruppo di ispettori ambientali che hanno il compito di: verificare la corretta modalità di utilizzo dei servizi da parte delle utenze, segnalando eventuali non conformità, fornire adeguate informazioni alle utenze sulle corrette modalità di utilizzo dei servizi di raccolta, monitorare il territorio con rilievi su abbandoni o presenza di discariche abusive, accertare le violazioni ai regolamenti comunali e relative sanzioni (qualora il personale abbia la qualifica di agente di polizia giudiziaria), effettuare i sopralluoghi necessari per attivare i servizi di presa interna.

COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE

I servizi svolti da Cidiu sono fortemente condizionati dalle modalità di fruizione da parte degli utenti, per questo l'Azienda si impegna a diffondere le informazioni necessarie per il corretto uso dei servizi utilizzando appropriati strumenti di comunicazione, in particolare:

- **Numero Verde 800-011651:** istituito per fornire informazioni generali sui servizi aziendali, ricevere reclami, richieste di attivazione servizi specifici, segnalazioni, suggerimenti, oltre che informazioni sulla tariffa rifiuti e sugli uffici tributi dei Comuni soci. È attivo nei seguenti orari: dal lunedì al giovedì 8.30-16.30, il venerdì 8.30-15.
- **Sito web www.cidiu.it:** per trovare informazioni sull'Azienda, sui servizi nei Comuni, i dati aggiornati sui quantitativi di rifiuti raccolti, le iniziative, le informazioni utili per effettuare la raccolta differenziata, i comunicati di modifica temporanea del servizio per interruzioni dovute a scioperi o altri eventi non programmabili. Dal sito è inoltre possibile, attraverso gli appositi moduli, inviare richieste di informazioni e prenotare la raccolta domiciliare degli ingombranti.
- **Campagne Informative:** realizzate in occasione dell'avvio di nuovi servizi o per creare attenzione su particolari problemi (es. abbandono di rifiuti) e per mantenere vivo l'interesse dei cittadini sull'importanza di una corretta gestione dei rifiuti domestici.
- **Materiale Informativo:** viene messo a disposizione delle utenze; è formato principalmente da pieghevoli riportanti le indicazioni su cosa introdurre nei vari contenitori, sui servizi erogati e sulle procedure che interessano i cittadini. Tutti i materiali sono disponibili da scaricare sul sito web www.cidiu.it
- **Mass-media:** le relazioni costanti con gli organi di informazione locale permettono una regolare e ampia informazione sulle modalità di erogazione dei servizi e su eventuali disservizi/interruzioni dovuti a scioperi o altri eventi non programmabili.
- **Educazione nelle scuole:** rapporti con le scuole sono curati con particolare attenzione attraverso proposte di progetti di educazione ambientale differenziati per i diversi livelli scolastici. Su richiesta l'Azienda interviene per sostenere iniziative di comunicazione ambientale attivate dalle scuole.
- **Punti informativi:** l'Azienda è presente sul territorio anche attraverso punti informativi realizzati nell'ambito dei mercati rionali o di manifestazioni di piazza. Nello stand i cittadini possono trovare le informazioni sulla raccolta differenziata. Periodicamente nei punti informativi vengono somministrati questionari di valutazione del gradimento dei servizi.
- **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:** vengono curati i rapporti e collaborazioni con le associazioni e i comitati del territorio.

PARTECIPAZIONE E COLLABORAZIONE DEL CITTADINO

La partecipazione attiva del cliente/utente viene garantita tramite la raccolta e l'analisi di tutte le segnalazioni e i reclami, nonché da periodiche indagini per rilevare il giudizio degli utenti in merito alla qualità dei servizi erogati, sulla chiarezza dell'informazione ricevuta e sul funzionamento dei canali di ascolto.

Grazie alle indicazioni dei cittadini l'Azienda è in grado di individuarne le aspettative, raccoglierne i suggerimenti e tradurne i risultati in specifici progetti di miglioramento.

Per rispettare gli impegni presi con la Carta dei Servizi e ottenere buoni risultati, l'Azienda ha bisogno anche della collaborazione dei cittadini, collaborazione che si concretizza in alcuni precisi comportamenti:

- separare correttamente i rifiuti e conferirli nei giusti contenitori della raccolta differenziata;
- mantenere in buono stato i contenitori affidati a ciascuna unità immobiliare;
- osservare le disposizioni contenute nel Regolamento comunale per la gestione dei rifiuti solidi urbani;
- preservare la pulizia di strade, giardini e di altre aree pubbliche;
- rispettare i giardini ed il verde pubblico;
- non abbandonare i rifiuti ingombranti;
- raccogliere sempre gli escrementi dei propri animali;
- non parcheggiare davanti ai cassonetti o nelle zone dove è prevista la pulizia delle strade;
- segnalare disfunzioni al Numero Verde 800-011651

QUALITÀ DEL SERVIZIO

Controllo continuo

Al fine di promuovere la tutela degli interessi degli utenti, il controllo circa la corretta erogazione e qualità del servizio avviene attraverso l'utilizzo di vari strumenti:

- Audit annuali da parte di un ente esterno accreditato che verifica la conformità ed il rispetto delle norme ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 37001 e ISO 27001
- Controlli interni con rilevazioni periodiche delle prestazioni rese
- Indagini di soddisfazione dell'utente realizzate con cadenza biennale
- Analisi dei reclami degli utenti (qualità disattesa), con la gestione e classificazione dei reclami inoltrati dagli utenti attraverso un sistema informatizzato
- Analisi andamento della produzione dei rifiuti: le schede contenenti i dati dell'Osservatorio sono pubblicate sul sito web www.cidiu.it

Mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità

Sul sito www.cidiu.it è possibile visionare la mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità che indica, per ciascuna di esse, la localizzazione, il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte.

Programma delle attività di raccolta e trasporto

Sul sito www.cidiu.it è possibile visionare il programma delle attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani sul territorio, in cui sono indicati giorno e fascia oraria previsti per lo svolgimento delle attività.

Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade

Sul sito www.cidiu.it è possibile visionare il programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade, in cui sono indicati giorno e fascia oraria previsti per lo svolgimento delle attività.

Continuità e regolarità del servizio

Cidiu si impegna a svolgere i servizi in modo continuo, regolare e senza interruzioni, avvalendosi di una struttura organizzativa che monitora il regolare svolgimento dei servizi.

Nel caso di disservizi, causati da imprevisti e/o eventi non programmabili, l'azienda si impegna ad adottare le misure e quanto necessario per ridurre al minimo i disservizi.

Nel caso di astensione dal lavoro per sciopero, verranno garantiti i servizi minimi previsti per legge e le utenze saranno informate attraverso i siti internet dei gestori e sui mass media.

Trasparenza rifiuti Arera

La sezione Trasparenza rifiuti Arera permette all'utente di accedere direttamente a tutte le informazioni utili sui servizi offerti da Cidiu ed è raggiungibile dal link inserito nella home page del sito www.cidiu.it.

SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Per le richieste di pronto intervento relative a:

- a) la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- b) per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità;

è stato predisposto un Numero Verde dedicato raggiungibile 24 ore su 24 e disponibile **esclusivamente** per:

- Forze dell'ordine
- Comune

Non verranno accettate richieste di pronto intervento da utenze diverse da quelle precedentemente indicate.

GESTIONE DI RECLAMI E DISSERVIZI, RICHIESTE DI INFORMAZIONI

Reclamo scritto

Modalità di attivazione: compilare e inviare al Numero Verde l'apposito modulo reperibile nella sezione modulistica nella home page del sito web www.cidiu.it.

Il reclamo scritto potrà essere inoltrato per le seguenti tipologie:

- Ripetute mancate raccolte rifiuti porta a porta nonostante diverse segnalazioni al Numero Verde
- Ripetuti mancati ritiri dei rifiuti nella data prevista per i servizi su chiamata
- Igiene urbana e del suolo carente (pulizia/lavaggio/svuotamento cestini)
- Ritardi nella consegna/sostituzione/riparazione contenitori
- Scortesia del personale addetto ai servizi di nettezza, raccolta, ecocentro o Numero Verde
- Impossibilità a contattare il Numero Verde
- Altro

Cidiu deve fornire risposta motivata al reclamo scritto entro trenta (30) giorni lavorativi. Per giorno lavorativo si intende il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

La presentazione di un reclamo verbale, attraverso il contatto telefonico al Numero Verde di Cidiu, non genera alcuna pretesa ed obbligo di risposta scritta.

Richiesta di informazione scritta

Modalità di attivazione: compilare e inviare al Numero Verde l'apposito modulo reperibile nella sezione modulistica nella home page del sito web www.cidiu.it.

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

Cidiu deve fornire risposta motivata alle richieste scritte di informazioni entro trenta (30) giorni lavorativi. Per giorno lavorativo si intende il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

La presentazione di una richiesta di informazioni verbale, attraverso il contatto telefonico al Numero Verde di Cidiu, non genera alcuna pretesa ed obbligo di risposta scritta.

Contenuti e modalità di risposta

I contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni sono i seguenti:

- a) il riferimento al reclamo scritto o alla richiesta scritta di informazioni;
- 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, anche:

- 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.

Disservizi

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 contattando il Numero Verde 800-011651 o scrivendo una email all'indirizzo numeroverde@cidiu.it per:

- Omissione del servizio di raccolta rispetto alla pianificazione in specifica data, presso specifico indirizzo (Comune, indirizzo, civico);
- Omissione del servizio di spazzamento meccanizzato o manuale rispetto alla pianificazione 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.

Cidiu deve intervenire in caso di segnalazioni per disservizi entro cinque (5) giorni lavorativi.

Nel caso in cui sia necessario effettuare un **sopralluogo**, il tempo di intervento diventa di **dieci (10) giorni lavorativi**.

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

Associazioni dei Consumatori

L'utente potrà altresì rivolgersi per eventuali reclami e segnalazioni alle seguenti Associazioni dei Consumatori. Si riporta di seguito l'elenco regionale delle associazioni iscritte di cui alla L.R. 24/2009:

Sedi di Torino	Contatto e-mail	Contatto telefonico
ADICONSUM PIEMONTE Via Madama Cristina, 50 - Torino	adiconsum.piemonte@libero.it	011 561 36 66
ADOC PIEMONTE Via Parma, 10 - Torino	torino@adocpiemonte.it	011 436 43 31

ASSOCIAZIONE CONSUMATORI PIEMONTE APS Via San Francesco d'Assisi 17 - Torino	sportello@consumatoripiemonte.it	011 436 65 66
TUTELATTIVA APS Via Matteo Pescatore n. 15 - Torino	sportello@tutelattiva.it	011 434 69 64
CODACONS PIEMONTE via Pietro Palmieri, 63 - Torino	codacons.piemonte@gmail.it	011 506 92 19
FEDERCONSUMATORI PIEMONTE Via Pedrotti, 25 - Torino	sportello@federconsumatori-torino.it	011 28 59 81
MOVIMENTO CONSUMATORI TORINO APS Via S. Secondo n. 3 – Torino	torino@movimentoconsumatori.it	011 506 95 46
U.DI.CON Via San Donato 58 – Torino	regionepiemonte@udicon.org	011 207 52 67

PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

Sul sito web www.cidiu.it, nella sezione Trasparenza Rifiuti Arera presente in home page, sono reperibili le informazioni relative a punti di contatto con gli utenti, gli indirizzi e gli orari di apertura degli sportelli fisici.

Numero verde

Modalità di contatto: Numero gratuito 800-011651 / email: numeroverde@cidiu.it

In ottemperanza agli obblighi imposti dalla Delibera ARERA 15/2022/R/rif l'azienda mette a disposizione dell'utenza il Numero Verde 800-011651 con i seguenti orari: dal lunedì al giovedì 8.30-16.30 e il venerdì 8.30-15.

Il servizio telefonico consente all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare i servizi di ritiro su chiamata per sfalci/potature ed ingombranti, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare o loro sostituzione (purché senza variazione di volumetria).

Il servizio telefonico consente all'utente di richiedere informazioni e istruzioni in particolare in riferimento a:

- frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
- eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e eventuali modalità per l'ottenimento della compostiera.

- ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti;
- informazioni sull'attività di gestione tariffe, la cui responsabilità resta comunque in capo ai gestori dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (i Comuni).

SCHEDE DESCRITTIVE

Allegato 1 - Dimensionamento azienda

Voce	Unità di Misura	2019	2020	2021
Dipendenti	N°	437	428	449
Dirigenti	N°	2	2	1
Impiegati	N°	81	81	80
Addetti ai servizi operativi	N°	354	345	368
Comuni Soci	N°	17	17	17
Comuni serviti per la gestione rifiuti	N°	17	17	17
Popolazione servita (dati Istat al 1° gennaio)	N°	256.699	255.976	254.685
Estensione territorio	Km2	340,40		
Densità abitativa media	Ab/km2	754,11	751,99	748,19
Rifiuti Raccolti Totali	Tonnellate	119.438,72	114.572,53	121.645,60
% Raccolta Differenziata	%	65,78%	64,47%	65,80%

Allegato 2 - Tipologia servizi attivi per comune

COMUNE	TIPOLOGIA DI SERVIZIO DI RACCOLTA	TIPOLOGIA SERVIZIO DI NETTEZZA	SERVIZI SU CHIAMATA, RACCOLTA SFALCI E ALTRI SERVIZI
ALPIGNANO	<ul style="list-style-type: none"> • Raccolta stradale 2 filiere (vetro e plastica) • Raccolta porta a porta 3 filiere (carta, organico, indifferenziato) • Raccolta di prossimità per un bacino di utenze predefinite • Servizi di raccolta dedicati utenze selezionate (cartone, PAP) 	<ul style="list-style-type: none"> • Spazzamento manuale e meccanizzato • Pulizia aree mercatali • Affiancamento (pulizia intorno ai contenitori su strada) 	<ul style="list-style-type: none"> • Ingombranti • Sfalci e potature • Centro di Raccolta • Ispettore ambientale
BUTTIGLIERA ALTA	<ul style="list-style-type: none"> • Raccolta stradale (zona Ferriera) • Raccolta stradale plastica (zona Capoluogo) • Raccolta porta a porta 4 filiere (carta, organico, vetro, indifferenziato; zona Capoluogo) 	<ul style="list-style-type: none"> • Affiancamento (pulizia intorno ai contenitori su strada) 	<ul style="list-style-type: none"> • Sfalci e potature • Lavaggio cassonetti organico

	<ul style="list-style-type: none"> • Servizi di raccolta dedicati utenze selezionate (cartone, PAP) 		
COAZZE	<ul style="list-style-type: none"> • Raccolta stradale 2 filiere (vetro e plastica) • Raccolta porta a porta 3 filiere (carta, organico, indifferenziato) • Servizi di raccolta dedicati utenze selezionate (cartone, vetro) 		<ul style="list-style-type: none"> • Ingombranti • Sfalci e potature
COLLEGNO	<ul style="list-style-type: none"> • Raccolta stradale 2 filiere (vetro e plastica) • Raccolta porta a porta 3 filiere (carta, organico, indifferenziato) • Raccolta di prossimità per un bacino di utenze predefinite • Raccolta porta a porta 5 filiere (zona Terracorta) • Servizi di raccolta dedicati utenze selezionate (cartone, plastica, vetro, PAP) 	<ul style="list-style-type: none"> • Spazzamento manuale e meccanizzato • Pulizia aree mercatali • Lavaggio arredi • Affiancamento (pulizia intorno ai contenitori su strada) • 	<ul style="list-style-type: none"> • Ingombranti • Sfalci e potature • Lavaggio cassonetti RSU ed organico • Ispettore ambientale
DRUENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Raccolta stradale 2 filiere (vetro e plastica) • Raccolta porta a porta 3 filiere (carta, organico, indifferenziato) • Raccolta di prossimità per un bacino di utenze predefinite • Servizi di raccolta dedicati utenze selezionate (cartone, vetro, PAP) 	<ul style="list-style-type: none"> • Spazzamento manuale e meccanizzato • Lavaggio arredi • Affiancamento (pulizia intorno ai contenitori su strada) 	<ul style="list-style-type: none"> • Ingombranti • Sfalci e potature • Centro di Raccolta • Ispettore ambientale
GIAVENO	<ul style="list-style-type: none"> • Raccolta stradale 2 filiere (vetro e plastica) • Raccolta porta a porta 3 filiere (carta, organico, indifferenziato) • Servizi di raccolta dedicati utenze selezionate (cartone, vetro, PAP) 		<ul style="list-style-type: none"> • Ingombranti • Sfalci e potature • Centro di Raccolta
GRUGLIASCO	<ul style="list-style-type: none"> • Raccolta stradale 2 filiere (vetro e plastica) • Raccolta porta a porta 3 filiere (carta, organico, indifferenziato) • Raccolta di prossimità per un bacino di utenze predefinite • Servizi di raccolta dedicati utenze selezionate (cartone, plastica, vetro, PAP) 	<ul style="list-style-type: none"> • Spazzamento manuale e meccanizzato • Pulizia aree mercatali • Lavaggio arredi • Affiancamento (pulizia intorno ai contenitori su strada) 	<ul style="list-style-type: none"> • Ingombranti • Sfalci e potature • Ispettore ambientale
PIANEZZA	<ul style="list-style-type: none"> • Raccolta stradale 2 filiere (vetro e plastica) • Raccolta porta a porta 3 filiere (carta, organico, indifferenziato) • Raccolta di prossimità per un bacino di utenze predefinite 	<ul style="list-style-type: none"> • Spazzamento manuale e meccanizzato • Pulizia aree mercatali • Affiancamento (pulizia intorno ai contenitori su strada) 	<ul style="list-style-type: none"> • Ingombranti • Sfalci e potature • Centro di raccolta • Ispettore ambientale

	<ul style="list-style-type: none"> • Raccolta porta a porta 5 filiere (Centro Storico) • Servizi di raccolta dedicati utenze selezionate (plastica, vetro, PAP) 		
REANO	<ul style="list-style-type: none"> • Raccolta stradale 2 filiere (vetro e plastica) • Raccolta porta a porta 3 filiere (carta, organico, indifferenziato) 		<ul style="list-style-type: none"> • Ingombranti • Sfalci e potature • Lavaggio cassonetti stradali
RIVOLI	<ul style="list-style-type: none"> • Raccolta stradale 2 filiere (vetro e plastica) • Raccolta porta a porta 3 filiere (carta, organico, indifferenziato) • Raccolta di prossimità per un bacino di utenze predefinite • Raccolta porta a porta 5 filiere (Centro Storico) • Servizi di raccolta dedicati utenze selezionate (cartone, plastica, vetro, PAP) 	<ul style="list-style-type: none"> • Spazzamento manuale e meccanizzato • Pulizia aree mercatali • Lavaggio arredi • Affiancamento (pulizia intorno ai contenitori su strada) 	<ul style="list-style-type: none"> • Ingombranti • Sfalci e potature • Centro di Raccolta Ravensburg • Lavaggio cassonetti organico • Ispettore ambientale
ROSTA	<ul style="list-style-type: none"> • Raccolta di prossimità 4 filiere • Raccolta porta a porta per organico 	<ul style="list-style-type: none"> • Spazzamento manuale • Pulizia manuale aree mercatali 	<ul style="list-style-type: none"> • Ingombranti • Sfalci e potature • Centro di raccolta • Lavaggio cassonetti di prossimità
SAN GILLIO	<ul style="list-style-type: none"> • Raccolta stradale • Servizi di raccolta dedicati utenze selezionate (PAP) 		<ul style="list-style-type: none"> • Lavaggio cassonetti organico
SANGANO	<ul style="list-style-type: none"> • Raccolta stradale 2 filiere (vetro e plastica) • Raccolta porta a porta 3 filiere (carta, organico, indifferenziato) • Servizi di raccolta dedicati utenze selezionate (cartone, PAP) 	<ul style="list-style-type: none"> • Svuotamento cestini 	<ul style="list-style-type: none"> • Ingombranti • Sfalci e potature • Lavaggio cassonetti stradali
TRANA	<ul style="list-style-type: none"> • Raccolta stradale 2 filiere (vetro e plastica) • Raccolta porta a porta 3 filiere (carta, organico, indifferenziato) • Servizi di raccolta dedicati utenze selezionate (cartone) 		<ul style="list-style-type: none"> • Ingombranti • Sfalci e potature • Lavaggio cassonetti stradali
VALGIOIE	<ul style="list-style-type: none"> • Raccolta stradale 		<ul style="list-style-type: none"> • Lavaggio cassonetti
VENARIA REALE	<ul style="list-style-type: none"> • Raccolta stradale 2 filiere (vetro e plastica) • Raccolta porta a porta 3 filiere (carta, organico, indifferenziato) • Raccolta di prossimità per un bacino di utenze predefinite • Raccolta porta a porta 5 filiere (Centro Storico) 	<ul style="list-style-type: none"> • Spazzamento manuale e meccanizzato • Pulizia aree mercatali • Lavaggio arredi • Lavaggio bagni pubblici • Affiancamento (pulizia intorno ai contenitori su strada) 	<ul style="list-style-type: none"> • Ingombranti • Sfalci e potature • Centro di raccolta • Lavaggio cassonetti • Ispettore ambientale

	<ul style="list-style-type: none"> • Servizi di raccolta dedicati utenze selezionate (cartone, plastica, vetro, PAP) 		
VILLARBASSE	<ul style="list-style-type: none"> • Raccolta porta a porta 5 filiere 		<ul style="list-style-type: none"> • Sfalci e potature • Centro di raccolta • Ispettore ambientale