



## CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Approvata dall'Assemblea del Consorzio Ambiente Dora Sangone (C.A.DO.S.) nella seduta del 15/2/2018.

2017

## INDICE

<b>La carta della qualità dei servizi</b> .....	p.	1
<b>PARTE 1</b>		
<b>Consorzio Ambiente Dora Sangone</b>		
• Presentazione .....	p.	1
<b>Cidiu Servizi spa</b>		
• Storia e presentazione .....	p.	2
• Profilo aziendale .....	p.	3
• Bacino territoriale di competenza .....	p.	3
• La controllante: Cidiu spa .....	p.	4
• La proprietà delle azioni Cidiu spa .....	p.	4
• Certificazione di Qualità e Ambiente .....	p.	4
• Modello di organizzazione e di gestione ex D.Lgs. 8 giugno 2001, n. 231 .....	p.	5
• Rating di legalità e rating di solidità finanziaria .....	p.	5
<b>Principi fondamentali</b> .....	p.	5
<b>I servizi</b>		
• Raccolta differenziata stradale .....	p.	7
• Raccolta differenziata di prossimità .....	p.	7
• Raccolta differenziata domiciliare .....	p.	7
• Ritiro rifiuti ingombranti .....	p.	7
• Ritiro sfalci e potature .....	p.	7
• Raccolta rifiuti urbani pericolosi .....	p.	7
• Centri di Raccolta .....	p.	7
• Nettezza Urbana e igiene del suolo .....	p.	8
• Rimozione discariche abusive .....	p.	8
• Raccolta siringhe abbandonate .....	p.	8
• Igiene del suolo su aree pubbliche destinate alla vendita .....	p.	8
• Rimozione carcasse di animali morti .....	p.	8
• Servizi accessori di igiene del suolo .....	p.	8
• Ispettori ecologici .....	p.	8
<b>Rapporto con i cittadini utenti del servizio</b>		
• Comunicazione e sensibilizzazione .....	p.	9
• Partecipazione e collaborazione del cittadino .....	p.	10
• Gestione dei disservizi e dei reclami .....	p.	10
• Tutela della privacy .....	p.	11
<b>Monitoraggio della qualità dei servizi erogati</b> .....	p.	11
<b>Riferimenti normativi</b> .....	p.	12
<b>PARTE 2 - Schede tecniche</b>		
• Dimensionamento dell'azienda e del servizio .....	p.	13
• Rifiuti raccolti in modo differenziato .....	p.	14
• Gestione informazioni e richieste .....	p.	15
• Qualità percepita dal cittadino .....	p.	16
• Indicatori di qualità .....	p.	17
• Costo del servizio .....	p.	17
<b>ALLEGATI</b>		
Modulo di reclamo .....	p.	18

## LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

È lo strumento attraverso cui Cidiu Servizi SpA dichiara i principi e gli obiettivi aziendali ed illustra ai cittadini i servizi offerti, anche in termini di standard di qualità.

I cittadini possono così verificare se le prestazioni determinate nei contratti con i Comuni (Disciplinari tecnici attuativi) sono state erogate secondo quanto viene dichiarato, giudicare complessivamente la qualità dei servizi offerti e valutare il rispetto dei principi e degli obiettivi dichiarati.

I Comuni del territorio Cados nei quali il servizio è gestito da Cidiu Servizi Spa sono in regime di Tassa Rifiuti (TARI) e non di tariffa corrispettiva; pertanto le modalità di ristoro per eventuali disservizi sono regolate tra il Comune e il Gestore nel Contratto di Servizio.

La presente Carta dei servizi è suddivisa in:

PARTE 1: descrizione generale dell'Azienda e dei servizi offerti

PARTE 2: schede tecniche

ALLEGATI: modulo reclami

La Carta dei Servizi è sottoposta a revisione periodica ed è valida fino al momento in cui intervengano variazioni che implicano la necessità di integrazioni e/o modifiche sostanziali, di cui verrà data evidenza sul sito web [www.cidiuservizi.to.it](http://www.cidiuservizi.to.it).

L'aggiornamento delle schede tecniche ha cadenza annuale.

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito aziendale [www.cidiuservizi.to.it](http://www.cidiuservizi.to.it).

## .....PARTE 1

### **CONSORZIO AMBIENTE DORA SANGONE - Presentazione**

Il Consorzio Ambiente Dora Sangone (C.A.DO.S.) è stato costituito ai sensi della Legge Regionale n. 24 del 24/10/2002 dai Comuni del bacino 15, individuato dalla programmazione regionale e provinciale.

Il bacino 15 è suddiviso nei due sottobacini 15 A e 15 B, che corrispondono al territorio della cintura metropolitana ovest e Valsangone (15 A) e al territorio della Valle di Susa (15 B).

Il Cados è composto da 54 Comuni della ex-Provincia di Torino (ora Città Metropolitana di Torino), per un totale complessivo di circa 344.000 abitanti.

CADOS ha sede legale ed amministrativa in Rivoli (TO) - Corso Francia n. 98 (sede del Municipio di Rivoli). Le informazioni di contatto sono disponibili sul sito istituzionale del Consorzio [www.cados.it](http://www.cados.it).

Il C.A.DO.S., nell'esercizio delle proprie funzioni di governo, assicura l'organizzazione dei servizi di spazzamento stradale, dei servizi di raccolta differenziata, della realizzazione delle strutture al servizio della raccolta differenziata dei rifiuti urbani, del conferimento agli impianti tecnologici ed alle discariche, nonché alla rimozione dei rifiuti.

Il Consorzio è pertanto l'Ente competente all'affidamento del servizio di gestione dei rifiuti e nel 2007 ha affidato per 15 anni con la modalità "in house" il servizio ai due Gestori pubblici Aysel SpA (bacino 15 B) e Cidiu Servizi SpA (bacino 15 A).

Oltre all'affidamento del servizio e al conseguente potere di vigilanza nei confronti dei Gestori, il Consorzio provvede:

- alla raccolta, verifica e trasmissione agli enti competenti dei dati relativi alla raccolta e allo smaltimento dei rifiuti urbani prodotti nel territorio consortile
- alla predisposizione di regolamenti “tipo” e Linee Guida a supporto dell'attività dei Comuni e dei Gestori
- al coordinamento delle attività connesse ai finanziamenti per la realizzazione di interventi in merito alla gestione dei rifiuti urbani da realizzare nei Comuni, di cui risulta beneficiario a seguito di Bandi della Regione Piemonte o altri Enti
- alla verifica e approvazione dei Piani Finanziari Comunali, predisposti dai Gestori e corredati dei costi sostenuti dai Comuni per il servizio di gestione dei rifiuti”

### **CIDIU SERVIZI SpA - Storia e presentazione**

Cidiu Servizi SpA ha iniziato la propria attività il 1° gennaio 2009, a seguito della cessione del ramo d'azienda da parte di Cidiu SpA che per un trentennio ha svolto servizi di nettezza urbana, raccolta e smaltimento dei rifiuti solidi urbani per i Comuni soci.

La società agisce come strumento organizzativo dei Comuni e di C.A.DO.S., loro consorzio di bacino, che ne detengono – attraverso la società controllante Cidiu SpA – la totalità del capitale.

La società ha per oggetto i servizi di igiene urbana costituiti dall'insieme delle operazioni di nettezza urbana, raccolta di rifiuti solidi urbani, raccolta differenziata, trasporto, conferimento e tutte le attività connesse, accessorie e complementari.

Dal 1° gennaio 2014, a seguito della cessione da Cidiu Spa di parte del settore impianti, Cidiu Servizi gestisce la fase post-chiusura delle discariche di località Bruere a Alpignano e di località Cascina Gaj a Collegno, le piattaforme di stoccaggio/conferimento di vetro e lattine, sfalci e potature e legno, oltre che l'interludio in attesa della riconversione dell'impianto di compostaggio di Druento. Nella stessa data, la maggior parte del personale in organico a Cidiu spa è passato alle dipendenze di Cidiu Servizi spa.

Nel mese di gennaio 2016 è stata avviata l'attività di smaltimento di rifiuti speciali non pericolosi presso la **discarica di Druento**, con il conferimento degli scarti derivanti dall'attività di selezione effettuata presso l'annesso impianto e con conferimenti da privati.

L'**impianto di Druento** produce un compost certificato denominato “Zolla Amica” ricavato dal trattamento di fanghi di depurazione civili e sfalci e potature (totale autorizzato 15.300 tonnellate/anno). L'impianto inoltre esegue la selezione di materiali raccolti in modalità multimateriale (mercati) e RSA.

Da aprile 2017 l'impianto è autorizzato a realizzare un test di biostabilizzazione e bioessicazione di 3.000 tonnellate/anno di rifiuti e, dal mese di maggio, è anche sede dell'attività di selezione di una parte degli ingombranti raccolti sul territorio servito da Cidiu Servizi.

In data 16/12/2016 l'Assemblea ha deliberato la **revisione dello statuto societario** nel punto 4.1 “durata della società”, fissata ora al 31/12/2050, e l'introduzione del punto 5.5 in ottemperanza alla recente normativa che impone, per le società che svolgono servizi “in house”, che l'80% del fatturato provenga dallo svolgimento dei compiti affidati dagli enti soci.

## Profilo aziendale

<b>Ragione Sociale</b>	Cidiu Servizi SpA
<b>Sede Legale - Amministrativa Direzione Generale</b>	Via Torino 9 Collegno
<b>Sedi Operative</b>	Collegno: Via Venaria 64 Rivoli: Via Simioli 50 Druento: strada Cassagna snc Centri di raccolta: nei comuni di Rivoli, Alpignano, Rosta, Venaria Reale, Pianezza, Villarbasse e Druento.
<b>Indirizzo Web</b>	<a href="http://www.cidiuservizi.to.it">www.cidiuservizi.to.it</a>
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:info.cidiuservizi@cidiu.to.it">info.cidiuservizi@cidiu.to.it</a> <a href="mailto:protocollo@cert.cidiu.to.it">protocollo@cert.cidiu.to.it</a>
<b>Telefono</b>	011-4028111
<b>Numero Verde</b>	800-011651
<b>Fax</b>	011-4028222
<b>Numero Dipendenti</b>	361,56 (Full Time Equivalent al 31/12/2016)
<b>Comuni serviti</b>	Collegno – Grugliasco – Rivoli - Alpignano - Buttigliera Alta – Druento – Pianezza - San Gillio - Rosta – Villarbasse –Giaveno – Coazze – Reano – Sangano –Trana – Valgioie – Venaria Reale
<b>Abitanti serviti</b>	n. 259.474 (Istat 31/12/2016)
<b>Superficie territoriale</b>	Kmq. 340,92
<b>Bacino di riferimento</b>	15A

## Bacino territoriale di competenza



## La controllante: Cidiu spa

Cidiu Servizi è una società per azioni soggetta all'attività di direzione e coordinamento del socio unico Cidiu spa.

## La proprietà delle azioni Cidiu spa


Soci	n. azioni	Valore complessivo (€)	Valore percentuale
Comune di Rivoli	1.176.800	1.176.800,00	27,145%
Comune di Collegno	1.100.480	1.100.480,00	25,384%
Comune di Grugliasco	1.041.600	1.041.600,00	24,026%
AMIAT spa	209.060	209.060,00	4,822%
Comune di Alpignano	168.800	168.800,00	3,894%
Comune di Venaria Reale	128.506	128.506,00	2,964%
Comune di Druento	105.748	105.748,00	2,439%
Comune di Giaveno	97.502	97.502,00	2,249%
Comune di Pianezza	79.200	79.200,00	1,827%
Comune di Buttigliera Alta	60.480	60.480,00	1,395%
Comune di Rosta	30.816	30.816,00	0,711%
Comune di Villarbasse	28.800	28.800,00	0,664%
Comune di San Gillio	27.072	27.072,00	0,624%
Comune di Trana	22.656	22.656,00	0,523%
Comune di Sangano	22.407	22.407,00	0,517%
Comune di Coazze	19.849	19.849,00	0,458%
Comune di Reano	9.773	9.773,00	0,225%
Comune di Valgioie	5.509	5.509,00	0,127%
C.A.DO.S.	256	256,00	0,006%
TOTALI	4.335.314	4.335.314,00	100,00%

Ulteriori informazioni sulla società controllante sono reperibili sul sito [www.cidiu.to.it](http://www.cidiu.to.it).

## Certificazioni di Qualità e Ambiente

Cidiu spa e Cidiu Servizi spa gestiscono i processi nel rispetto delle norme della sicurezza, della tutela dell'ambiente e con attenzione all'utente-cittadino; entrambe si sono dotate di un sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente certificato secondo gli standard UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO 14000, per mantenere e migliorare lo standard qualitativo delle attività svolte, nella tutela dell'ambiente e nella prevenzione dell'inquinamento, al fine di permettere il raggiungimento degli obiettivi, quali:

- soddisfazione dei propri clienti, comuni e cittadini, attraverso l'erogazione dei servizi mantenendo gli standard qualitativi definiti
- rispetto dei requisiti della normativa vigente in materia di tutela dell'ambiente e di tutte le prescrizioni, compresi gli impegni volontari, che sono proprie dell'attività aziendale
- monitoraggio e miglioramento continuo, in funzione delle esigenze espresse dal cittadino e con attenzione agli aspetti ambientali
- coinvolgimento, addestramento e formazione del personale aziendale.



Cidiu spa è certificata UNI EN ISO 9001:2008 dal 31/3/2004; nel 2010 anche Cidiu Servizi spa ha ottenuto il certificato di Qualità.

Entrambe le società nel 2015 hanno conseguito la certificazione del sistema di gestione Ambientale secondo la normativa UNI EN ISO 14001:2004. In particolare, Cidiu spa per le attività di: “Gestione discarica e servizi rifiuti a utenti privati, trasporto rifiuti urbani e speciali non pericolosi” e Cidiu Servizi spa per le attività di “Progettazione ed erogazione di servizi di raccolta differenziata e trasporto di rifiuti solidi urbani e assimilabili, di igiene del suolo e di gestione dei Centri di Raccolta. Conduzione di impianti di trattamento e/o smaltimento per i rifiuti urbani o assimilabili, gestione discariche”.

La Politica della Qualità e dell’Ambiente e copia dei certificati sono pubblicati sui siti web [www.cidiu.to.it](http://www.cidiu.to.it) e [www.cidiuservizi.to.it](http://www.cidiuservizi.to.it).

### **Modello di organizzazione e di gestione ex D. Lgs. 8 giugno 2001, n. 231**

Cidiu Servizi spa ha adottato, nel febbraio 2012, un “Modello di Organizzazione e Gestione” che risponde alla necessità di ricercare condizioni di correttezza e trasparenza nella gestione delle attività aziendali. Tale modello costituisce un rilevante strumento di sensibilizzazione nei confronti di tutti i soggetti che operano per conto dell’Azienda affinché, nell’espletamento dei loro incarichi, siano indotti a comportamenti responsabili e corretti.

Operativamente Cidiu Servizi spa ha predisposto un Codice Etico per indirizzare verso comportamenti etici tutti coloro che operano per suo conto ed interesse, al fine di assicurare sempre maggiori condizioni di correttezza e trasparenza nella conduzione degli affari e delle attività aziendali.

### **Rating di legalità e rating di solidità finanziaria**

Il 19 aprile 2016 l’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) ha deliberato di attribuire alla Società il Rating di legalità con il punteggio di due stellette e un “+”, che scadrà il 19 aprile 2018. Il Rating di legalità è uno strumento introdotto nel 2012 dall’AGCM volto a premiare le imprese virtuose che hanno un fatturato superiore ai due milioni di euro annui e che rispettano una serie di requisiti giuridici e qualitativi.

In particolare il Rating di legalità promuove l’introduzione di principi etici in ambito aziendale e la corretta gestione del business attraverso l’adozione del modello organizzativo D.L. 231/2001.

Dal 2014 Cidiu Servizi possiede un rating di solidità finanziaria emesso da CERVED. L’iniziale valutazione B1.1, mantenuta nel triennio 2014-2016, è stata rivista nell’aggiornamento 2017 con un rialzo a A3.1.


## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **Uguaglianza e imparzialità di trattamento**

L’Azienda si impegna a gestire i servizi nel pieno rispetto del principio di uguaglianza e secondo criteri di obiettività ed imparzialità, garantendo l’uniformità di trattamento nei confronti di tutti gli utenti, a parità di condizioni tecniche e nell’ambito di aree omogenee.

### **Continuità**

L’Azienda si impegna a garantire l’erogazione dei servizi in modo continuo, regolare e senza interruzioni, avvalendosi di una struttura organizzativa in grado di monitorare il regolare svolgimento delle azioni programmate.



In caso di disservizi, dovuti ad imprevisti e/o eventi non programmabili (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi) l'azienda si impegna ad adottare le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disservizi.

In caso di astensione dal lavoro da parte del personale per sciopero, l'Azienda garantisce i servizi minimi previsti per legge e informa i cittadini attraverso il sito aziendale e i principali settimanali locali.

### **Cortesìa e rispetto**

L'azienda si impegna a garantire all'utente un rapporto basato sulla cortesia, sul rispetto, sull'attenzione e garantisce la corretta informazione e la disponibilità del personale addetto.

### **Partecipazione**

L'utente può presentare reclami e suggerimenti per il miglioramento del servizio; tali prerogative si intendono estese anche ad altri soggetti portatori di interessi diffusi, costituiti in associazioni, comitati o altre forme di aggregazione.

A tal fine l'azienda mette a disposizione del cittadino appositi canali e verifica il gradimento del proprio operato attraverso indagini biennali di customer satisfaction.

### **Informazione**

L'Azienda mette a disposizione dei cittadini strumenti di informazione chiari e di facile accesso. Le informazioni sulle procedure e sulle condizioni dei servizi si trovano agevolmente:

- contattando il Numero Verde 800-011651, attivo dal lunedì al giovedì in orario 8.30-16.30 e il venerdì in orario 8.30-15;
- inviando email all'indirizzo [numeroverde@cidiu.to.it](mailto:numeroverde@cidiu.to.it);
- visitando le pagine del sito [www.cidiuservizi.to.it](http://www.cidiuservizi.to.it). dedicate ai singoli comuni, nella sezione "I servizi nel tuo comune".

### **Efficienza ed efficacia**

L'operato di Cidiu Servizi spa è volto a migliorare e razionalizzare i servizi erogati rendendoli sempre più soddisfacenti per gli utenti, per questo adotta appropriate soluzioni tecnologiche, organizzative, procedurali e funzionali.

### **Tutela dell'ambiente**

Nello svolgimento dei propri compiti Cidiu Servizi spa si pone l'obiettivo di salvaguardare l'ambiente e la tutela della salute di tutti i cittadini.

L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente utilizzati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni nel suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che l'azienda assume come regola inderogabile nel proprio agire.

### **Sicurezza del lavoro, rischi, danni**

Attenzione e professionalità vengono dedicate, nell'ambito dell'organizzazione del lavoro, alla protezione della salute e alla sicurezza dei lavoratori e degli utenti. Il continuo monitoraggio di valutazione dei rischi potenziali ne riduce l'evenienza. Viene inoltre attuato un programma di prevenzione tramite informazione, formazione, consultazione e partecipazione dei lavoratori (ovvero loro rappresentanti) sui temi inerenti la sicurezza e la salute sul luogo di lavoro, come previsto dalle norme contrattuali e legislative attuali.

Eventuali sinistri causati a terzi dal personale dipendente nell'adempimento delle diverse mansioni operative sono coperti da adeguate polizze assicurative.



## I SERVIZI

### **Raccolta differenziata stradale**

Il servizio viene svolto tramite contenitori la cui collocazione è stabilita 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 differenziata di prossimità**

È un servizio dedicato a utenze definite e realizzato mediante contenitori interrati o di superficie, di volumetria variabile da 2400 a 7000 litri, dotati di controllo di accesso (chiave o scheda).

### **Raccolta differenziata domiciliare**

Il servizio viene svolto con una dotazione di contenitori adeguata al numero degli utenti residenti in ciascuna unità immobiliare. I contenitori devono essere collocati in appositi spazi interni al perimetro del fabbricato ed esposti su strada nel giorno di raccolta per lo svuotamento. I contenitori, dopo lo svuotamento e comunque entro la giornata, devono essere ritirati e riposizionati all'interno degli spazi condominiali da parte degli stessi utenti. I calendari dei giorni di raccolta sono a disposizione del Comune, del Numero Verde 800-011651 e sono pubblicati sul sito web [www.cidiuservizi.to.it](http://www.cidiuservizi.to.it) nelle pagine dedicate ai singoli comuni.

In caso di mancato servizio per causa di forza maggiore o in caso di festività infrasettimanali lo svuotamento dei contenitori è garantito nell'arco delle 48 ore successive (o secondo quanto stabilito dai singoli contratti di servizio).

### **Raccolta rifiuti ingombranti**

Il servizio, ove previsto dal contratto con il Comune, viene attivato su appuntamento, telefonando al Numero Verde.

### **Ritiro sfalci e potature**

Il servizio viene effettuato, a seconda dei contratti, in abbonamento o con apposito giro di raccolta.

### **Raccolta rifiuti urbani pericolosi**

Il servizio assicura il ritiro e il corretto smaltimento di pile esauste e farmaci scaduti. I materiali vengono raccolti in appositi contenitori presso alcune utenze commerciali e successivamente smaltiti da ditte autorizzate.

### **Centri di Raccolta (Eco centri)**

Nei Centri di Raccolta i privati cittadini possono conferire gratuitamente ogni materiale che non trovi collocazione nei contenitori della raccolta stradale o porta a porta. Cidiu Servizi spa provvede a selezionare il materiale che è possibile destinare a recupero tramite impianti convenzionati. I rifiuti vengono inviati ad impianti autorizzati e smaltiti in ottemperanza alla legislazione vigente. L'indirizzo e gli orari di apertura dei centri di raccolta sono reperibili: contattando l'ufficio ambiente del Comune, il Numero Verde 800-011651 e visitando le pagine del sito web di Cidiu Servizi.

## **Nettezza urbana e igiene del suolo**

Il servizio prevede:

- spazzamento stradale svolto in modo manuale e meccanizzato. Garantisce la pulizia di strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso pubblico, svuotamento dei cestini pubblici. La modalità e la frequenza di spazzamento varia secondo quanto previsto nel contratto di servizio stipulato con ogni singolo Comune.  
Lo spazzamento manuale ha lo scopo di mantenere un buon livello di pulizia tra un intervento con autospazzatrice e quello successivo e in quelle aree non accessibili all'autospazzatrice.  
Lo spazzamento meccanizzato prevede l'impiego di addetti allo spazzamento manuale e di una spazzatrice che provvede alla raccolta dei rifiuti rimossi manualmente dagli addetti.
- cestini per il rifiuto minuto vengono collocati sul territorio, in particolare nelle zone caratterizzate da flussi pedonali (scuole, esercizi commerciali, fermate dell'autobus), per agevolare i cittadini nel mantenere la pulizia e il decoro della città.
- servizio di raccolta foglie che viene effettuato periodicamente, secondo le stagionalità, sia in modo manuale sia con l'ausilio di un aspirafoglie.
- lavaggio delle strade e dei sottopassi eseguito secondo le modalità previste dai contratti di servizio stipulati con i singoli Comuni.

### **Rimozione discariche abusive**

Il servizio, attivato su richiesta di intervento da parte dell'Amministrazione Comunale, prevede la pulizia di strade e aree pubbliche o ad uso pubblico ingombrate da rifiuti abbandonati.

### **Raccolta siringhe abbandonate**

Il servizio viene effettuato su segnalazione al Numero Verde.

### **Igiene del suolo su aree pubbliche destinate alla vendita**

Il servizio consiste nella pulizia delle aree pubbliche dopo lo svolgimento dei mercati. Cidiu Servizi SpA provvede alla raccolta dei rifiuti, allo spazzamento e al lavaggio dell'area. Le operazioni devono essere effettuate entro l'orario definito dalle ordinanze comunali.

In alcuni mercati è stato attivato negli ultimi anni un nuovo sistema di raccolta che prevede la partecipazione attiva degli ambulanti, chiamati a sistemare ordinatamente, a lato del proprio banco, i rifiuti prodotti e l'ausilio di un operatore Cidiu Servizi che, oltre ad occuparsi di ritirare le cassette e i sacchi da ogni banco, deve verificare che la raccolta sia fatta in modo accurato, accompagnando il venditore nella corretta separazione dei rifiuti.

### **Rimozione carcasse di animali morti**

Il servizio viene effettuato previa segnalazione da parte degli uffici comunali competenti.

### **Servizi accessori di igiene del suolo**

Comprendono attività come l'igienizzazione dei bagni pubblici e sono definiti nei contratti stipulati con i singoli Comuni.

### **Ispettori ecologici**

Cidiu Servizi ha costituito un gruppo di ispettori ecologici allo scopo di verificare situazioni di degrado e abbandono dei rifiuti, la qualità dei servizi, la correttezza dei rifiuti conferiti nei contenitori della raccolta. Gli ispettori ecologici, tra le cui funzioni rientrano anche compiti di accertamento a fini sanzionatori, nel loro operato privilegiano la prevenzione e l'informazione per promuovere comportamenti collaborativi da parte dei cittadini.

## IL RAPPORTO CON I CITTADINI UTENTI DEI SERVIZI

### Comunicazione e sensibilizzazione

I servizi svolti da Cidiu Servizi spa 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 e suggerimenti. È attivo nei seguenti orari: dal lunedì al giovedì 8.30-16.30, il venerdì 8.30-15.

**Sito internet [www.cidiuservizi.to.it](http://www.cidiuservizi.to.it):** per trovare informazioni sull'azienda, sui servizi nei comuni, i dati costantemente 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.

**Carta dei Servizi:** che descrive l'Azienda e esprime gli impegni che questa ha assunto verso i cittadini.

**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:** distribuzione periodica di opuscoli/volantini contenenti notizie sui servizi erogati e sulle procedure che interessano i cittadini.

**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.

**Associazionismo:** vengono curati rapporti e collaborazioni con le associazioni e i comitati di quartiere.

**Visite agli impianti:** vengono organizzate visite agli impianti aziendali o di terzi su richiesta di cittadini, scuole, associazioni e amministratori.

**Educazione nelle scuole:** i 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.

## **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
- inviare suggerimenti utilizzando il modulo presente sul sito [www.cidiuservizi.to.it](http://www.cidiuservizi.to.it) nella sezione Filo Diretto o tramite fax al numero 011-4028248

## **Gestione dei disservizi e dei reclami**

Per segnalare inconvenienti che riguardano l'erogazione del servizio di raccolta o nettezza, i cittadini possono contattare il Numero Verde 800-011651 che attiverà i Servizi Operativi per la risoluzione tempestiva del disservizio .

I cittadini possono inoltre segnalare comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta dei Servizi, inviando il proprio reclamo scritto e in forma non anonima, anche utilizzando l'apposito modulo\*, attraverso i seguenti canali:

- per posta o consegna a mano a: Ufficio Numero Verde - Cidiu Servizi spa via Torino 9 10093 Collegno TO
- Fax al numero 011-4028248
- E-mail: [numeroverde@cidiu.to.it](mailto:numeroverde@cidiu.to.it)

Entro 30 giorni dall'arrivo del reclamo, Cidiu Servizi si impegna a rispondere all'utente indicando l'esito degli accertamenti effettuati, e fornendo tempi e modalità di rimozione delle irregolarità riscontrate.

\*Il modulo per i reclami può essere reperito:

- presso la reception della sede di via Torino 9 10093 Collegno

## Tutela della Privacy

I dati personali e identificativi vengono trattati in conformità di quanto stabilito dal D.Lgs. 196/03 “Codice in materia di protezione dei dati personali”, con l’esclusiva finalità di eseguire i servizi richiesti.

Tutti gli interessati in ogni momento potranno rivolgersi al titolare del trattamento per verificare i propri dati e farli integrare, aggiornare o rettificare e/o per esercitare gli altri diritti previsti dall’art. 7 del Codice.

Per gli utenti che usufruiscono del sito aziendale, è utile sapere che non vengono utilizzati cookies atti a raccogliere informazioni sull’utente durante la navigazione (profilazione). Sono presenti cookies di terze parti per l’analisi del traffico web cui è applicata l’opzione di nascondere l’IP dell’utente a garanzia dell’anonimato.

## MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Cidiu Servizi spa ha individuato come fattori da cui dipende la qualità dei propri servizi:

- il rispetto dei tempi di frequenza per i servizi programmati;
- il tempo di attivazione dei servizi a chiamata;
- il tempo di risposta ai reclami.

Gli standard di qualità, individuati sulla base di tali fattori, sono definiti nelle schede progettuali dei singoli Disciplinari Attuativi concordati con i Comuni.

Il controllo continuo del rispetto degli standard avviene attraverso:

- Indagini di customer satisfaction a cadenza biennale.
- Audit annuale da parte di un ente esterno accreditato che monitora l’andamento dei servizi e la conformità e il rispetto delle norme UNI EN ISO 9001:2008 e UNI EN ISO14001:2004.
- Cicli periodici di monitoraggio sui processi, le attività svolte ed il rispetto delle procedure interne certificate affidati a Auditor interni e/o esterni qualificati.
- Controlli interni con rilevazioni periodiche delle prestazioni effettivamente rese (qualità erogata).
- Analisi dei reclami degli utenti (qualità disattesa), con la gestione e classificazione dei reclami inoltrati dagli utenti attraverso un sistema informatizzato.

## RIFERIMENTI NORMATIVI

### **DPCM del 27/1/1994 recante “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici” (Direttiva Ciampi)**

Detta i principi cui deve uniformarsi l’erogazione dei servizi pubblici e stabilisce l’obbligo per tutti i soggetti erogatori, pubblici e privati, di adottare standard specifici di qualità e quantità dei servizi.

### **D.Lgs. 286/1999**

Definisce l’assetto normativo in materia di Carte dei Servizi. L’articolo 11 stabilisce l’obbligo per le imprese e gli enti erogatori di pubblici servizi del rispetto dei parametri qualitativi determinati all’interno delle Carte dei Servizi e sancisce che i servizi pubblici devono essere erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e la loro partecipazione nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.

### **Legge 244/2007 (Legge finanziaria)**

All’art. 2 ribadisce la centralità della Carta dei Servizi, prevedendo, già in sede di stipula del Contratto di servizio tra gestore ed ente pubblico, l’obbligo per i gestori di emanare una Carta della qualità dei servizi.

### **D.Lgs. 206/2005 (Codice del consumo)**

Che afferma il diritto degli utenti all’erogazione di servizi pubblici rispondenti a standard di qualità ed efficienza.

### **D.Lgs. 198/2009 (attuazione art. 4 L. 15/2009 in materia di ricorso per l’efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici)**

Stabilisce le modalità attraverso le quali agire in giudizio nei confronti delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici, se dalla violazione degli standard qualitativi o degli obblighi contenuti nelle Carte dei Servizi derivi una lesione diretta di interessi giuridicamente rilevanti ed omogenei per una pluralità di utenti.

## DIMENSIONAMENTO DELL'AZIENDA E DEL SERVIZIO

	u.m.	2013	2014	2015	2016
Dipendenti *	n.	328,74	353,89	363,13	361,56
Dirigenti **	n.	0	0	0	0
Impiegati e quadri	n.	35,07	59,61	63,65	61,15
Addetti ai servizi e operai	n.	293,67	294,28	299,48	300,41
Comuni serviti	n.	17	17	17	17
Popolazione servita (al 31/12)	n.	257.406	260.107	260.050	259.474
Estensione territorio servito	kmq	340,92	340,92	340,92	340,92
Densità abitativa media	ab/kmq	883	893	893	891
Rifiuti totali raccolti ***	tonnellate	111.719	117.899	115.964	116.321
Rifiuti raccolti in modo differenziato***	tonnellate	65.718	73.053	75.115	74.634
Raccolta differenziata ****	%	57,31	59,54	61,50	60,90
produzione pro-capite di rifiuti	chilogrammi	432	453	446	448

\* il numero dei dipendenti considerato è Full Time Equivalent al 31/12. Un FTE equivale ad una persona che lavora a tempo pieno per un anno lavorativo. L'impiego di eventuali dipendenti con orario diverso vengono riparametrati a questa quantità.

\*\* Cidiu Servizi spa è soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte di Cidiu SpA. Le figure del direttore generale e del dirigente tecnico operano anche per la controllata in virtù del contratto di service in essere.

\*\*\* Dal 2015 vengono riportati i valori dei rifiuti effettivamente raccolti sul territorio. I dati relativi agli anni 2013 e 2014, espressi inizialmente secondo il Metodo Normalizzato della Regione Piemonte (MNR), sono stati modificati per agevolare il confronto.

\*\*\*\* La percentuale di raccolta differenziata è calcolata secondo il MNR per tutti gli anni.

## RIFIUTI RACCOLTI IN MODO DIFFERENZIATO

u.m. = tonnellate				
	2013	2014	2015	2016
carta	13.479	13.581	13.042	13.062
vetro e lattine	8.617	8.623	8.607	8.634
plastica	6.142	6.382	6.494	6.424
verde	8.448	9.877	9.490	8.654
organico	19.030	19.448	19.037	18.985
legno	3.646	3.956	4.133	4.436
metalli	360	352	407	458
tessili	575	615	694	580
RAEE	1035	1.098	1.201	1.267
imballaggi misti	5	6		
Ingombranti rec		714	3.201	3.294
mercatali		3		
Multimateriale			181	212
Raccolte non conteggiate	413	410	437	438
Terre da spazzamento	2.429	3.392	3.247	2.725
assimilati	1.540	4.596	4.943	5.464
	<b>65.718</b>	<b>73.053</b>	<b>75.115</b>	<b>74.634</b>

Dal 2015 vengono riportati i valori dei rifiuti effettivamente raccolti sul territorio. I dati relativi agli anni 2013 e 2014, espressi inizialmente secondo il Metodo Normalizzato della Regione Piemonte (MNR), sono stati modificati per agevolare il confronto.

Per questo motivo i dati di questo periodo non coincidono più con le tabelle "Andamento delle raccolte differenziate" pubblicate sul sito dove, fino al 2014, erano espressi solo con il Metodo Normalizzato della Regione Piemonte.



## GESTIONE INFORMAZIONI E RICHIESTE

	u.m.	2013	2014	2015	2016
Numero totale telefonate al Numero Verde	n.	45.764	45.494	42.209	40.205
Media chiamate giornaliere (/252)	n.	181,60	180,53	167,50	159,54

### Chiamate per tipologia (in percentuale rispetto al totale):

	u.m.	2013	2014	2015	2016
Richieste raccolta ingombranti	%	45,91	48,66	52,19	55,53
Richieste informazioni	%	23,96	22,93	22,83	18,62
Richieste di attivazione/disattivazione servizi	%	4,34	3,85	2,43	2,36
Richieste sostituzione / consegna / riparazione cassonetti	%	11,83	10,67	6,30	5,57
Richieste raccolta/svuotamento/spazzamento	%	11,70	10,90	12,66	13,47
Richieste varie	%	2,26	2,99	3,59	4,46

## QUALITÀ PERCEPITA DAL CITTADINO

PER IL SERVIZIO DI RACCOLTA PORTA A PORTA	u.m.	2010	2012	2014	2016
molto soddisfatto	%	64,7	60,2	11,1	24,4
abbastanza soddisfatto	%	29,6	31,8	84,7	66,7
poco soddisfatto	%	3,2	7,8	3,2	2,9
per nulla soddisfatto	%	2,5	0,2		3,2
non sa/non risponde	%			1	2,8

PER LA FREQUENZA DI RACCOLTA PORTA A PORTA	u.m.	2010	2012	2014	2016
molto soddisfatto	%	81,6	77,6	9,9	25,0
abbastanza soddisfatto	%	12,6	12,9	85,7	67,9
poco soddisfatto	%	3,1	8,7	3,2	4,1
per nulla soddisfatto	%	2,7	0,8		2,0
non sa/non risponde	%			1,2	1,1

PER I CASSONETTI DELLA RACCOLTA STRADALE I cassonetti sono...	u.m.	2010	2012	2014	2016
In numero sufficiente	%	65,9	79,7	70,5	67,8
Svuotati con frequenza sufficiente	%	76,8	85,3	87,6	79,6
Puliti	%	73,1	70,3	68,7	60,7
Comodi come posizionamento	%	79,7	88,8	98,8	88,7
Comodi come utilizzo	%	82,9	86,4	99,8	92,6

PER IL SERVIZIO NUMERO VERDE	u.m.	2010	2012	2014	2016
Soddisfazione per l'efficacia della risposta degli addetti Numero Verde	%	90,8	99,5	98,8	82,0
Soddisfazione per la conoscenza dei servizi specifici degli addetti Numero Verde	%	91,6	100	98,9	85,8
Soddisfazione per la cortesia degli addetti Numero Verde	%	93	100	100	87,7
Soddisfazione per i tempi di attesa di risposta del Numero Verde	%	88	80,7	79,5	80,1

Regolari indagini di customer satisfaction vengono realizzate a cadenza biennale attraverso la somministrazione di un questionario telefonico ad un campione significativo di persone residenti nei Comuni serviti da Cidiu Servizi spa.

Nelle ultime due tabelle (cassonetti stradali e numero verde) sono stati presi in considerazione i valori relativi alle risposte "molto soddisfatto" e "abbastanza soddisfatto".

I report delle indagini sono scaricabili dal sito: [http://www.cidiu.to.it/com\\_indagini.php](http://www.cidiu.to.it/com_indagini.php)

## INDICATORI DI QUALITÀ

FATTORE DI QUALITÀ	ASPETTO	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD atteso	Dato al 31/12/13	Dato al 31/12/14	Dato al 31/12/15	Dato al 31/12/16
Regolarità del servizio	Continuità del servizio e rispetto delle frequenze	IQ= % giorni regolari rispetto al totale giorni lavorativi	99%	99,96%	100%	100%	99,71%
Gestione disservizi	Risoluzione disservizi *	IQ= entro 24 ore	50%	73,84%	72,79%	62,21%	63,53%
		IQ= entro 7 giorni	80%	94,76%	91,36%	91,32%	84,50%
Monitoraggio	Copertura clienti servizi coinvolti in un'indagine	IQ= numeri comuni coinvolti nel biennio/ numero comuni serviti nel biennio	100%	182%		100%	
Comunicazione	Accessi sito web	//	//	n.r.	76.663	100.323	89.244
	Copertura clienti serviti con campagne di comunicazione	IQ= numero comuni coinvolti/numero comuni serviti	100%	106%	200%	100%	135%

\* Per i servizi a cadenza settimanale o quindicinale la rimozione del mancato passaggio può essere risolta nel passaggio di raccolta successivo

## COSTO DEL SERVIZIO

L'analisi dei Piani Finanziari dei Comuni serviti da Cidiu Servizi SpA mostra che nel periodo 2011-2016 l'aumento è stato del 6%, mentre dal confronto 2015 – 2016 risulta una diminuzione del 1%.

DATI LABORATORIO REF RICERCHE (su dati Istat)	Aumento	Periodo di riferimento
Italia	+ 18,6%	2012 - 2016
Città di Torino	+ 22,0%	

## MODULO DI RECLAMO

Se desidera segnalare inconvenienti che riguardano l'erogazione del servizio di raccolta o nettezza, consigliamo di contattare il Numero Verde che procederà tempestivamente a coinvolgere i Servizi Operativi.

Se desidera invece segnalare a Cidiu Servizi SpA comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta dei Servizi può compilare il presente modulo e inviarlo ai seguenti recapiti:

- per posta o a mano: Ufficio Numero Verde - Cidiu Servizi spa – via Torino 9 10093 Collegno TO
- per fax: 011-4028248
- per email: [numeroverde@cidiu.to.it](mailto:numeroverde@cidiu.to.it)

NOME E COGNOME.....

COMUNE.....

TELEFONO.....

E-MAIL.....

DESCRIZIONE (descrive qui il suo reclamo)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

DATA .....

FIRMA.....

**Informativa ai sensi dell'art. 13 D.Lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali":**

Utilizziamo i dati che la riguardano esclusivamente per finalità riferite al procedimento instaurato con il presente atto.

Informazioni dettagliate, anche in ordine al suo diritto di accesso e agli altri suoi diritti, sono riportate sul sito di Cidiu Servizi alla pagina:

[http://www.cidiu.to.it/cidiuservizi/azienda\\_privacy.php](http://www.cidiu.to.it/cidiuservizi/azienda_privacy.php)

**Spazio riservato all'ufficio**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_