



**sviluppo  
tecnologia  
ricerca**

# **CARTA dei Servizi**

[Aggiornamento -2020](#)



**sviluppo  
tecnologia  
ricerca**

**S.T.R. Società Trattamento Rifiuti S.r.l.**

Sede legale: Piazza Risorgimento 1 - 12051 Alba CN

[www.strweb.biz](http://www.strweb.biz) - [str@pec.it](mailto:str@pec.it) - tel: 0173 364891

Capitale Sociale € 2.500.000,00 i.v.

C.F., P.IVA, R.I. di Cuneo: 02996810046 - REA: 253897

**Oggetto: la carta dei Servizi della Società Trattamento Rifiuti S.r.l.**

Gentile utente,

La S.T.R. Società Trattamento Rifiuti, intende fornire un contributo concreto per rendere migliore il territorio e l'ambiente in cui viviamo e di cui facciamo parte.

L'esperienza ci ha insegnato che per migliorare la qualità dei servizi offerti ai cittadini/utenti è indispensabile saper ascoltare e comprendere le esigenze e accogliere le indicazioni che quotidianamente giungono dalle Istituzioni, dalle Associazioni dei Consumatori e dai cittadini.

Per permettere alla S.T.R. di beneficiare dei suggerimenti che giungono da questi portatori di interesse è necessaria la collaborazione di tutti.

Il nostro impegno, quale Società interamente pubblica, partecipata da 54 Comuni, è quello di garantire la raccolta differenziata dei rifiuti tramite i centri di raccolta (cosiddette "isole ecologiche"), alcuni servizi di raccolta differenziata sul territorio (come il vetro con le campane stradali, la raccolta dei rifiuti ingombranti a domicilio, la raccolta degli sfalci verdi con cassoni e altro) e tutto il complesso impiantistico che garantisce un ciclo integrato di gestione dei rifiuti urbani ed in minima parte anche a servizio delle imprese.

Il riciclo consente ai materiali raccolti in maniera differenziata ed anche a buona parte di quelli che sono originati dal trattamento dei rifiuti indifferenziati, di essere nuovamente impiegati per la produzione di nuove materie prime o come sostitutivi di combustibili fossili per la produzione di energia.

Ma prima ancora S.T.R. garantisce il suo impegno per ridurre al minimo le quantità di rifiuti che non possono ancora essere riciclati.

Siamo consapevoli, però, che l'obiettivo comune per un ambiente costantemente pulito, libero dai rifiuti e quindi più vivibile e decoroso può essere raggiunto solo con la collaborazione di tutti.

La "Carta della Qualità dei Servizi" può e deve rappresentare lo strumento a disposizione dei cittadini per stimolare la nostra azienda a servire meglio il territorio e ad erogare servizi sempre più efficaci.

Alba, maggio 2020

Il Presidente

dott. Carlo Castellengo

## Sommario

1	Introduzione.....	1
1.1	Presentazione della S.T.R. ....	1
1.1.1	Impianto di compostaggio.....	1
1.1.1	Impianto di lavorazione del legno.....	1
1.1.2	Impianto di stoccaggio del vetro.....	1
1.1.3	Deposito materiali ed attrezzature per la raccolta .....	1
1.1.4	Impianto di valorizzazione energetica del biogas .....	2
1.1.5	Impianto di trattamento meccanico biologico .....	2
1.1.6	Discarica.....	2
1.1.7	Servizi di raccolta.....	2
1.1.6	Servizi di igiene urbana .....	2
1.2	Certificazioni: .....	3
1.3	La carta dei servizi: .....	3
1.4.1	Aggiornamento e diffusione .....	4
2	Principi Fondamentali .....	4
2.1	Eguaglianza ed imparzialità di trattamento.....	4
2.2	Continuità e regolarità.....	4
2.3	Rispetto delle normative .....	4
2.4	Tutela dell'ambiente.....	4
2.5	Partecipazione .....	5
2.6	Cortesia e Chiarezza .....	5
2.7	Efficienza ed Efficacia.....	5
3	Standard di qualità del servizio .....	6
3.1	Continuità e regolarità del servizio; .....	6
3.2	Tutela ambientale;.....	6
3.3	Fascia di puntualità verso l'utenza .....	6
3.4	Scostamento tra il servizio reso e servizio programmato .....	6
3.5	Comunicazione .....	7
4	Valutazione del servizio da parte degli utenti .....	7
5	Servizi di igiene urbana.....	7
5.1	Raccolta rifiuti urbani porta a porta .....	8
5.2	Raccolta rifiuti urbani con contenitori stradali .....	8
5.3	Raccolta rifiuti ingombranti.....	8
5.4	Gestione Centri di raccolta.....	9
5.5	Spazzamento strade manuale .....	10
5.6	Raccolta sfalci verdi .....	10
5.7	Raccolta rifiuti abbandonati a terra.....	11

5.8	Ecosportello.....	11
6	Completezza e Accessibilità all'Informazione.....	11
6.1	richieste e reclami.....	11
6.2	Gestione dei reclami e risposta al cittadino.....	12
6.3	Comportamento del personale.....	12
6.4	Doveri Dei Cittadini.....	12
6.5	Sanzioni all'utente consumatore.....	12
6.6	Organismo di conciliazione.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
6.7	Rimborsi ed indennizzi.....	12
7	DATI ESERCIZIO 2019.....	13

# 1 Introduzione

## 1.1 Presentazione della S.T.R.

La società trattamento rifiuti nasce nel 2004 a seguito della scissione del ramo impiantistico del Consorzio Albese Braidese Servizi Rifiuti. La Società, il cui capitale è detenuto interamente da 54 Comuni della provincia di Cuneo, gestisce gli impianti di trattamento rifiuti solidi urbani, provenienti dalle raccolte del bacino albese braidese e alcuni servizi di raccolta ed igiene urbana.

Ci occupiamo del trattamento dei rifiuti solidi urbani residuali (a valle della raccolta differenziata), di fanghi da impianti di depurazione e di scarti verdi (potature e ramaglie) provenienti dalla raccolta differenziata.

Il servizio di igiene urbana è esteso ai 54 Comuni soci per un totale di circa 172.200 abitanti serviti, prevalentemente con il sistema di raccolta presso le utenze, oltre che con un sistema di Centri di Raccolta distribuiti sul territorio.

Nel 2019 sono state raccolte oltre 90.000 tonnellate di rifiuti urbani. Di queste, circa 27.000 ton/anno sono rifiuti indifferenziati che la S.T.R. tratta presso i propri impianti, le altre 63.000 ton/anno vengono raccolte in modo differenziato e avviate a recupero di materia o a corretto smaltimento in impianti dedicati.

Per l'elenco completo ed aggiornato di tutti i servizi svolti si rimanda al sito internet della società [www.strweb.biz](http://www.strweb.biz)

### 1.1.1 Impianto di compostaggio

L'impianto, situato nel complesso di Cascina del Mago, Sommariva Perno, è attrezzato per il trattamento dei rifiuti urbani e speciali non pericolosi rappresentati rispettivamente dagli scarti della manutenzione del verde (ramaglie, potature, sfalci, ecc..) e dai fanghi prodotti dagli impianti di depurazione. La lavorazione dei suddetti rifiuti presso l'impianto consente la produzione di un ammendante compostato misto, comunemente conosciuto come COMPOST, che viene impiegato nelle attività floro-vivaistiche, di recuperi ambientali, in agricoltura ecc.

### 1.1.1 Impianto di lavorazione del legno

Dal 2018 presso il sito di Cascina del Mago è entrato in esercizio un'apposita sezione impiantistica di lavorazione del legno della raccolta differenziata che viene successivamente riciclato presso un impianto terzo all'avanguardia.

### 1.1.2 impianto di stoccaggio del vetro

dal mese di febbraio 2019, presso lo stesso sito di Cascina del Mago è presente un'area attrezzata di stoccaggio del vetro proveniente dalla raccolta sul territorio, per il successivo avvio a recupero presso impianti convenzionati COREVE.

### 1.1.3 Deposito materiali ed attrezzature per la raccolta

Sempre presso gli stabilimenti di Sommariva Perno – Cascina del Mago, apposite strutture e piazzali sono impiegati per garantire sia il magazzino che la logistica necessari all'approvvigionamento di cassonetti, campane, sacchi, contenitori di varia tipologia ed in generale attrezzature, indispensabili per i Comuni soci, ovvero per gli utenti per lo svolgimento dei servizi di raccolta, sia che questi siano svolti da STR che da terzi.

#### 1.1.4 Impianto di valorizzazione energetica del biogas

Nello stesso complesso di Cascina del Mago, Sommariva Perno, è attivo da circa 18 anni un efficiente impianto di captazione e valorizzazione energetica del biogas estratto dalle discariche, che ha garantito in tutto questo tempo, di produrre circa 123.000 MW di energia elettrica da fonte rinnovabile. Questi risultati sono stati raggiunti anche grazie alla collaborazione di partners industriali competenti ed altamente qualificati nel settore.

#### 1.1.5 Impianto di trattamento meccanico biologico

L'impianto, sito nel Comune di Sommariva del Bosco, costituisce un passaggio importante del ciclo di gestione dei rifiuti urbani, in quanto ha lo scopo di recuperare ancora materia ed energia dal rifiuto residuale (cosiddetto "rifiuto indifferenziato"). A valle di questi trattamenti con i quali si produce, tra l'altro, un prezioso combustibile che sostituisce fonti fossili, oltre che materie prime per l'industria, soltanto una minima parte è scarto da conferire in discarica.

#### 1.1.6 Discarica

Sempre nel complesso in località Cascina del Mago in Comune di Sommariva Perno (CN), si trova la discarica per rifiuti non pericolosi ed una discarica esaurita in fase di post-esercizio. A completamento delle discariche è in esercizio un impianto di trattamento dei percolati ed acque di prima pioggia e del rilancio dello scarico nella fognatura pubblica.

#### 1.1.7 Servizi di raccolta

I centri di raccolta (comunemente anche "isole ecologiche") sono strutture a servizio della raccolta differenziata realizzate a partire dal 1998 in ottemperanza alla programmazione Regionale Piemonte a servizio delle utenze domestiche e non domestiche del bacino Albesse Braidese. La S.T.R. gestisce e garantisce la corretta manutenzione di ben 18 centri di raccolta sul territorio, a beneficio ed uso di tutti gli utenti residenti nei 54 Comuni del bacino e soci della S.T.R. stessa.

Oltre ai centri di raccolta, la S.T.R. esegue una serie di servizi di raccolta differenziata o ad essa funzionali:

- La raccolta degli sfalci e potature con cassoni scarrabili in aree comunali dedicate
- La raccolta a domicilio dei rifiuti ingombranti
- La raccolta del vetro tramite le campane stradali
- La raccolta degli olii esausti da cucina, tramite una ditta terza specializzata
- La raccolta degli abiti usati, tramite una ditta terza specializzata
- La gestione, comprensiva della vendita su delega e convenzionamento con i consorzi di filiera COMIECO per conto dei Comuni soci, della carta, imballaggi in plastica, vetro, legno, imballaggi ferrosi, imballaggi di alluminio, oltre Pile, RAEE, medicinali scaduti, abiti usati e olii di cucina e mensa.

#### 1.1.6 Servizi di igiene urbana

La S.T.R. esegue anche servizi di spazzamento manuale. Attualmente questi servizi sono attivi nei Comuni di Neive e Pocapaglia, nel corso degli anni 2018 e 2019 sono stati svolti anche a Trezzo Tinella.

## 1.2 Certificazioni:

La S.T.R. è certificata nei seguenti schemi:

Sistema gestione Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001 ed. 2015

Sistema gestione Ambientale conforma alle norme UNI EN ISO 14001 ed. 2015

Sistema gestione Sicurezza Conforme alla norma UNI EN ISO 45001 ed. 2018

con oggetto di certificazione:

Gestione impianti di trattamento, smaltimento rifiuti e di centri di raccolta. Rifiuti urbani e speciali non pericolosi

La S.T.R. ha inoltre adottato un Codice Etico e Modello Organizzativo ai sensi del D.lgs. 231/2001, consultabile anche sul sito internet aziendale, [www.strweb.biz](http://www.strweb.biz) con il quale l'Azienda si obbliga all'osservanza dei principi etici nello svolgimento di tutte le attività costituenti attuazione dell'oggetto sociale, nonché in quelle prodromiche o comunque ad esso connesse. Tale impegno è assunto dalla compagine sociale nel suo complesso e dai soggetti ad essa legati da un rapporto di servizio o collaborazione, indipendentemente dalla natura dello stesso e dall'essere o meno forniti di potere di rappresentanza dell'Ente nei rapporti.

Molto rilevante nella pianificazione societaria è anche il Modello Organizzativo composto da una Parte Generale (e relativi Allegati) che illustra i contenuti normativi, la funzione, i principi, le logiche e la struttura del Modello stesso e una parte Speciale suddivisa in capitoli che si riferiscono alle specifiche tipologie di reato ed alle attività sensibili. Questa parte contiene altresì il Piano triennale per la prevenzione della corruzione ed il Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità.

Il Modello Organizzativo costituisce pertanto un complesso organico di principi, regole, schemi organizzativi, compiti e responsabilità, funzionali alla realizzazione e gestione di un sistema di controllo e monitoraggio delle attività sensibili al fine della prevenzione della commissione, anche tentata, dei cosiddetti "reati presupposto" ai sensi del richiamato d.lgs. 231/2001 e s.m.i.

## 1.3 La carta dei servizi:

Le Carte dei Servizi sono strumenti a tutela dei diritti dei Cittadini in quanto fruitori di pubblici servizi. Apparse agli inizi degli anni '90 in alcuni Paesi Europei e negli Stati Uniti, Le Carte sono divenute obbligatorie in Italia nel 1994 in seguito ad una Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (27 Gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"). Detta Direttiva stabilisce che le aziende erogatrici di servizi pubblici nei campi della sanità, assistenza e previdenza sociale, istruzione, trasporti e telecomunicazioni, energia elettrica, acqua e gas sono tenute a pubblicare, e soprattutto a rispettare, una loro "Carta dei Servizi".

La Carta dei servizi è "essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti: non si tratta di una tutela intesa come mero riconoscimento formale di garanzie del cittadino, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati" (D.P.C.M.19 maggio 1995).

La Carta dei servizi, infatti, non si limita a confermare i già riconosciuti diritti all'informazione e alla trasparenza, ma introduce alcuni principi radicalmente nuovi per i servizi pubblici: l'adozione di standard di qualità dei servizi e la loro pubblicizzazione, il dovere, da parte delle strutture pubbliche, di verificare il rispetto delle procedure e valutare la qualità dei servizi.

I rapporti tra il COABSER e S.T.R. sono regolati da un Contratto di Servizio, che formalizza i reciproci impegni e obblighi tra Ente e titolare del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati agli urbani, e S.T.R.

Il Contratto stabilisce la qualità di servizio che S.T.R. si impegna a garantire secondo gli standard previsti, provvedendo a monitorare lo scostamento tra i livelli di qualità previsti e quelli effettivamente erogati.

#### 1.4.1 Aggiornamento e diffusione

La Carta è una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e S.T.R. Essa è lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce che cosa deve attendersi dal servizio, allo stesso tempo, controlla che gli impegni siano rispettati.

La Carta è trasmessa ai comuni soci e viene resa disponibile da S.T.R. a ciascun cittadino dei Comuni serviti, attraverso il sito internet [www.strweb.biz](http://www.strweb.biz), da cui può essere direttamente scaricata.

La carta dei servizi viene aggiornata annualmente.

## 2 Principi Fondamentali

### 2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

I servizi pubblici erogati da S.T.R. sono ispirati al principio di eguaglianza dei clienti ed imparzialità di trattamento dei clienti stessi.

Viene garantito uguale trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia tra le diverse aree geografiche, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia tra le diverse categorie o fasce di clienti.

### 2.2 Continuità e regolarità

Costituisce impegno prioritario di S.T.R. garantire un servizio continuo e regolare e adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi. In caso di interruzioni dovute all'azienda, la comunicazione al cliente avverrà anticipatamente in modo da permettere a quest'ultimo di esserne informato. In caso di interruzioni dovute a causa di forza maggiore, S.T.R. interverrà prontamente, previa adeguata informazione onde recare il minor disagio possibile.

Nel caso il servizio risultasse ridotto o annullato causa sciopero, questo dovrà essere recuperato a posteriori.

### 2.3 Rispetto delle normative

S.T.R. s'impegna a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza. L'Azienda dovrà garantire la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative. Il Modello Organizzativo ed il sistema di gestione Qualità Ambiente e Sicurezza rappresentano validi ed efficaci strumenti d'azione per orientare l'attività societaria al rispetto delle normative a cui la stessa è soggetta nel suo agire quotidiano.

### 2.4 Tutela dell'ambiente

S.T.R. si impegna a rispettare l'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti, e a garantire la salvaguardia della salute umana e dell'ambiente minimizzando gli impatti delle attività svolte (vedi Politica S.T.R. sul sito [www.strweb.biz](http://www.strweb.biz) )

Si impegna pertanto ad assumere ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse e a prevenire dispersioni nell'aria, sul suolo o nell'acqua che possano danneggiare la salute e l'ambiente.



Inoltre, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti verrà eseguito in impianti a norma e quindi sicuri dal punto di vista ambientale, dando la priorità rispettivamente al recupero di materia, al recupero sotto forma di energia e conseguente risparmio di risorse naturali e fonti fossili, rispetto alla possibilità residuale di smaltimento in discarica.

## 2.5 Partecipazione

Viene garantita la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio sia per tutelare il diritto di corretta erogazione, sia per fornirne la collaborazione ai fini del miglioramento della qualità. Ogni cittadino ha diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano direttamente, può presentare documenti, formulare suggerimenti ed inoltrare reclami.

## 2.6 Cortesia e Chiarezza

Ogni dipendente e collaboratore della S.T.R. è tenuto ad avere con gli utenti un rapporto basato sulla professionalità e sulla cortesia al fine di agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, fornendo indicazioni chiare in merito ai servizi erogati dalla Società, utilizzando un linguaggio ed un comportamento adeguato allo scopo. Viene garantita l'identificabilità del personale mediante un tesserino di riconoscimento.

La Società inoltre organizza periodicamente incontri di formazione e/o di aggiornamento rivolti agli operatori e ai dipendenti in modo da fornire loro gli strumenti che permettono di facilitare il rapporto con gli utenti, anche grazie ad un linguaggio semplice, contribuendo così a migliorare la qualità del servizio.

## 2.7 Efficienza ed Efficacia

La S.T.R., nel rispetto dell'equilibrio economico-gestionale dell'azienda, persegue l'obiettivo del progressivo continuo miglioramento dell'efficienza dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali.

### 3 Standard di qualità del servizio

La S.T.R. ha individuato degli standard, cioè dei livelli garantiti al cliente, relativi agli aspetti più importanti del proprio servizio. Tali aspetti, che sono oggetto di garanzia da parte dell'Azienda, sono costituiti da:

#### 3.1 Continuità e regolarità del servizio;

la S.T.R. provvede al monitoraggio continuo ed al miglioramento progressivo delle quantità dei materiali raccolti in modo differenziato. Attualmente, nel bacino complessivamente servito dalla S.T.R., il rapporto fra queste quantità ed il totale dei rifiuti solidi urbani raccolti è circa al 70%.

#### 3.2 Tutela ambientale;

La S.T.R. promuove la raccolta differenziata di materiali suscettibili di riciclo (recupero di materia) od utilizzo per produzione di energia, e promuove la raccolta differenziata di rifiuti urbani pericolosi da destinare a smaltimento in impianti dedicati, per ridurre l'impatto sull'ambiente.

La percentuale di rifiuti avviati a recupero di materia o di energia è superiore al 90%.

#### 3.3 Fascia di puntualità verso l'utenza

Nella gestione del servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti ingombranti, la S.T.R. si presenta nel luogo comunicato dall'utente a partire dall'orario di inizio del servizio comunicato all'atto della prenotazione.

S.T.R. garantisce l'esecuzione del servizio entro 10 ore dal suddetto orario di inizio del servizio, salvo i casi di forza maggiore.

Nei casi di forza maggiore il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti ingombranti è garantito entro 2 giorni lavorativi successivi.

S.T.R. garantisce il prelievo dei materiali accettati in fase di prenotazione.

Nella gestione del servizio di raccolta del vetro con campane stradali di competenza, la S.T.R. si impegna al rispetto del calendario di raccolta pubblicato sul sito [www.coabser.it](http://www.coabser.it) ed accessibile dal portale [www.verdegufu.it](http://www.verdegufu.it), salvo i casi di forza maggiore in cui il servizio è svolto entro i 2 giorni lavorativi successivi.

L'orario dei centri di raccolta ha una tolleranza di 10 minuti.

S.T.R. garantisce lo svuotamento dei contenitori stradali degli olii ed indumenti usati entro una tolleranza massima di due giorni lavorativi rispetto al calendario di raccolta così come nel caso di richieste specifiche straordinarie da parte dei Comuni soci., salvo i casi di forza maggiore.

Nei casi di forza maggiore il servizio di raccolta dei contenitori stradali di cui sopra è garantito entro 2 giorni lavorativi successivi.

#### 3.4 Scostamento tra il servizio reso e servizio programmato

La S.T.R. non garantisce l'erogazione del servizio secondo programma per cause considerate di forza maggiore quali ad esempio:

- Terremoti, alluvioni ed altre calamità naturali
- traffico veicolare;

- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali;
- avverse condizioni climatiche;
- ostacoli dovuti al traffico;
- sospensione del lavoro per motivi sindacali,

### 3.5 Comunicazione

Per comunicare in maniera capillare con gli utenti dei comuni serviti vengono utilizzati diversi strumenti:

- per fornire agli utenti le informazioni necessarie per una corretta differenziazione dei rifiuti, annualmente distribuisce un calendario ad ogni famiglia dei comuni. Presso la sede della Società e presso i comuni gestiti sono disponibili copie del calendario di raccolta per ogni nuovo utente e per chi avesse smarrito o deteriorato la propria copia
- All'occorrenza la S.T.R. organizza assemblee pubbliche, rivolte all'intera cittadinanza (per le utenze domestiche) o incontri aperti a gruppi di utenti (ad esempio alle categorie economiche) per illustrare nuovi provvedimenti o servizi
- campagne promozionali e materiale informativo Verde Gufo; sul sito [www.verdegufo.it](http://www.verdegufo.it) ogni utente trova indicazione sulle corrette modalità di svolgimento del servizio di raccolta rifiuti urbani.
- Per prenotare la raccolta dei contenitori per Fitofarmaci e teli agricoli è necessario accedere al sito [www.verdegufo.it/prenotazione/](http://www.verdegufo.it/prenotazione/)
- Sportello aziendale per la città di Bra (ECOSPORTELLO): Corso Monviso 5/A dal 25 ottobre 2019
- Tutti i centri di raccolta del bacino dei comuni soci.

## 4 Valutazione del servizio da parte degli utenti

La S.T.R. svolge adeguate iniziative di rilevazione del giudizio degli utenti sulla qualità percepita dei servizi erogati, sulla chiarezza dell'informazione ricevuta e sul grado di soddisfazione.

Annualmente possono essere utilizzati, a seconda dell'esigenza, questionari di soddisfazione dei clienti, monitoraggio dei reclami, interviste campionarie per valutare la soddisfazione del cliente in merito al contenuto e alla qualità del servizio, in termini di regolarità, efficacia, pulizia e disponibilità.

Sulla base dei risultati di queste rilevazioni e della loro comparazione con quelle svolte precedentemente, si impegna a predisporre progetti di miglioramento qualitativo dei servizi e di verifica della loro efficacia

## 5 Servizi di igiene urbana

La S.T.R. gestisce i seguenti servizi, descritti sinteticamente nelle pagine successive:

- Raccolta rifiuti urbani porta a porta
- Raccolta rifiuti urbani con contenitori stradali
- Raccolta rifiuti ingombranti
- Gestione Centri di raccolta
- Spazzamento strade
- Ecosportello

### 5.1 Raccolta rifiuti urbani porta a porta

La raccolta dei rifiuti urbani nei comuni soci è svolta prevalentemente con modalità porta a porta: i cassonetti o i sacchi delle diverse frazioni di raccolta sono posti all'esterno delle pertinenze private, salvo casi espressamente concordati con il comune. I servizi di raccolta sono articolati per categorie di utenze.

Le frazioni di rifiuti interessate sono: carta e cartone, plastica, lattine e vetro, pile esauste, frazione organica, sfalci e potature, residuo secco (rifiuti indifferenziati).

La distribuzione di sacchetti e contenitori, viene svolto da ogni singolo comune con la propria organizzazione, tranne presso, i Comuni ove è attivo l'Ecosportello gestito dalla STR.

L'esposizione dei rifiuti è a carico degli utenti nei giorni di passaggio previsti dall'apposito calendario fornito dai singoli comuni e disponibile anche sul sito web [www.vedegufo.it](http://www.vedegufo.it)

Ad oggi STR non svolge tali servizi di raccolta.

### 5.2 Raccolta rifiuti urbani con contenitori stradali

La raccolta mediante contenitori stradali riguarda:

- le pile esauste
- farmaci scaduti
- gli indumenti usati
- imballaggi vetro
- olii esausti

I dettagli delle modalità di conferimento sono riportati nel sito [www.verdegufo.it](http://www.verdegufo.it)

Di tali servizi STR esegue direttamente soltanto la raccolta del vetro con campane stradali (eccetto Alba, Bra,) ed indirettamente la raccolta degli olii esausti, la raccolta degli indumenti usati. Inoltre, tramite i centri di raccolta esegue sia la raccolta delle pile esauste che dei farmaci scaduti, oltre a garantire il deposito (quindi al completamento del servizio di raccolta eseguita da terzi) ed il successivo avvio a trattamento.

La S.T.R. si impegna a gestire le richieste/segnalazioni sui contenitori pieni, entro 2 gg

### 5.3 Raccolta rifiuti ingombranti

Il servizio viene attualmente svolto con le seguenti modalità:

1) conferimento diretto da parte dei cittadini nel centro di raccolta intercomunale. Ogni utente del bacino della società può conferire presso qualunque dei 18 centri di raccolta.

2) effettuazione di un servizio a domicilio per l'asportazione di mobilio, suppellettili, elettrodomestici, ecc., previa prenotazione all'ECOSPORTELLO per telefono allo 0172-201054 o via e-mail all'indirizzo [ecosportello@strweb.biz](mailto:ecosportello@strweb.biz) , con servizio svolto in giornate prestabilite nei comuni che offrono il servizio consultabile su [www.verdegufo.it](http://www.verdegufo.it) e sui calendari delle raccolte specifici per ogni comune disponibili sul sito [www.coabser.it](http://www.coabser.it)

3) raccolta a domicilio su prenotazione effettuata dal Comune

Gestione delle segnalazioni per problemi nel servizio ed eventuali recuperi per servizi non svolti causa problema di STR entro 2 giorni.

#### 5.4 Gestione Centri di raccolta

I centri di raccolta del Bacino dei comuni soci sono strutture a servizio della raccolta differenziata realizzate nel corso dell'ultimo decennio in ottemperanza alla programmazione Regionale Piemonte.

Dall'ottobre 2008 la gestione dei centri di raccolta è svolta dalla Società Trattamento Rifiuti S.r.l.

Nell'immagine seguente viene illustrata l'estensione del bacino e l'ubicazione geografica dei Centri di Raccolta:



I centri di raccolta sono strutture attrezzate per la raccolta ed il deposito dei rifiuti, prevalentemente di dimensioni ingombranti, provenienti dalle utenze domestiche, ovvero per i rifiuti urbani e, con alcune limitazioni (ovvero entro certe quantità definite da regolamento di gestione centri di raccolta), anche per i rifiuti di origine non domestica, purché assimilati ai rifiuti urbani.

Presso i Centri di raccolta comunali l'utente può conferire, oltre ai materiali oggetto di raccolta sistematica programmata (carta, plastica, vetro, lattine, rifiuti organici), anche tutti gli altri rifiuti, prodotti nell'ambito domestico:

- rifiuti ingombranti (materassi, reti da letto, mobili vari e tutti i rifiuti di grosse dimensioni);
- rifiuti da apparecchiature elettroniche: televisori, frigoriferi e congelatori, monitor, computer ed elettrodomestici vari.
- Lampade fluorescenti (tubi neon e lampadine a basso consumo)
- cartucce toner esaurite
- rifiuti pericolosi (vernici, colle, solventi, acidi, sostanze alcaline, pesticidi, detersivi, pile e batterie, filtri dell'olio, bombolette spray prodotti tossici/infiammabili);
- rifiuti inerti (ceramica, mattonelle e mattoni, soprammobili in ceramica, scarti di piccole demolizioni casalinghe);
- rottami metallici, legno, pneumatici, scarti vegetali;
- olii alimentari e industriali;
- terra e roccia
- abiti e prodotti tessili
- farmaci

La S.T.R. nell'ottica del miglioramento può attivare dei nuovi servizi di raccolta dedicata a specifici rifiuti, anche non contemporaneamente su tutti i centri di raccolta.

La Società si impegna a garantire all'utente la disponibilità di volume utile al conferimento di qualsivoglia rifiuto conferibile ai sensi del regolamento di gestione dei centri di raccolta.

STR si impegna a garantire il rispetto del regolamento d'uso in vigore dei centri di raccolta.

### 5.5 Spazzamento strade manuale

Il servizio è erogato presso il Comune di Neive e Pocapaglia ed in particolar modo nel centro urbano, la pianificazione e la delimitazione delle aree oggetto di intervento è realizzata autonomamente dall'ufficio Tecnico Comunale.

N. di servizi/giornate di lavoro richieste/programmate rapportate a quelle eseguite per misurare la continuità e l'efficienza.

### 5.6 Raccolta sfalci verdi

La gestione del servizio è effettuata il posizionamento di un cassone scarrabile presso un'area identificata dal Comune delimitata ed accessibile ad ogni utente per conferimento degli sfalci verdi.

L'attivazione del servizio e la durata dello stesso sono definite da ciascun Comune coinvolto e pertanto può variare.

STR garantisce lo svuotamento e la sostituzione del cassone entro due giorni lavorativi successivi alla richiesta da parte del Comune.



## 5.7 Raccolta rifiuti abbandonati a terra

La gestione dei rifiuti abbandonati a terra avviene con servizi disposti dal Comune o tramite servizi svolti dalla ditta appaltatrice del servizio di raccolta.

## 5.8 Ecosportello

Nei Comuni di Bra, Monforte, Canale e Neive la distribuzione di sacchi per la raccolta rifiuti e piccoli contenitori, avviene tramite l'ecosportello gestito direttamente dalla S.T.R. L'ecosportello si occupa inoltre di gestire le segnalazioni degli utenti circa i servizi di raccolta o problematiche legate ai Servizi di igiene urbana, interfacciandosi con la ditta appaltatrice e fornendo riscontro ai cittadini.

Nell'ambito della gestione dell'ecosportello, la STR garantisce inoltre il controllo del servizio di raccolta rifiuti ed igiene urbana nei confronti della ditta esecutrice e la prenotazione del servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti a domicilio.

# 6 Completezza e Accessibilità all'Informazione

S.T.R. garantisce la piena accessibilità alle informazioni di cui alla normativa vigente attraverso il profilo internet aziendale [www.strweb.biz](http://www.strweb.biz). In particolare è stata creata una apposita sezione denominata "Società Trasparente" entro cui sono pubblicati tutti i dati relativi al D.Lgs 33/2013.

Il modo più rapido per contattare La S.T.R. è dato dall'utilizzo degli indirizzi mail o riferimenti telefonici di ogni singolo ufficio nella sezione "società trasparente/organizzazione" nel sito aziendale.

Il personale preposto al contatto telefonico è tenuto ad indicare, in forma codificata, le proprie generalità.

I clienti possono presentare segnalazioni e reclami sul servizio esclusivamente in forma scritta e l'Azienda si impegna a dare una risposta entro il tempo massimo di 30 giorni di calendario dal ricevimento). Se la complessità del caso non consente il tempo indicato, l'Azienda informa il cliente sullo stato di avanzamento della pratica di risposta.

In ogni caso non verranno presi in carico segnalazioni e reclami relativi a servizi effettuati da terzi e comunque non riconducibili a S.T.R.

## 6.1 richieste e reclami

Le richieste ed i reclami vanno indirizzati a S.T.R. **ESCLUSIVAMENTE** tramite il modulo editabile sul sito istituzionale al seguente link <https://strweb.biz/titr/reclami/> o presso le sedi degli ecosportelli aziendali disponibili in modalità cartacea.

E' sufficiente scattare una foto per portare all'attenzione un problema che riguarda i servizi svolti dall'Azienda: raccolta dei rifiuti, danneggiamento dei contenitori, rifiuti abbandonati, pulizia strade ecc. Successivamente viene avviato l'iter di gestione della segnalazione e l'eventuale intervento necessario, nelle modalità e tempistiche previste

E' garantita la riservatezza dei dati personali trasmessi, in adempimento alle disposizioni normative stabilite dal D.Lgs.196/2003.

L'informativa è presente sul sito [www.strweb.biz](http://www.strweb.biz) Privacy.

- Informazioni indispensabili da indicare in caso di presentazione di reclamo sono: identificazione del reclamante (nominativo e recapito completo);
- data del reclamo

- oggetto della segnalazione: giorno, ubicazione, servizio, descrizione dell'accaduto.

## 6.2 Gestione dei reclami e risposta al cittadino

La S.T.R. provvede alla gestione delle segnalazioni attraverso:

La registrazione delle medesime in un apposito registro. Per i reclami, qualora risultino fondati, l'apertura della non conformità e, se possibile, l'attuazione di un'azione correttiva che rimuova la causa all'origine della non conformità stessa.

Si procede quindi a rispondere per iscritto o telefonicamente entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

Nel caso in cui il problema segnalato non fosse di competenza della S.T.R. il Cliente riceverà una specifica notifica.

## 6.3 Comportamento del personale

S.T.R. ha adottato il proprio Codice Etico quale principale strumento di responsabilità sociale e ne ha formato tutto il personale sui suoi contenuti affinché questo uniformi i propri comportamenti ai principi in esso contenuti.

Il personale aziendale, nel rispetto di quanto contenuto nel Codice Etico aziendale, è tenuto a rivolgersi ai clienti/utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono inoltre tenuti a fornire le proprie generalità sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche con i clienti. Il personale aziendale è munito di tesserino di riconoscimento su cui sono riportati nome, fotografia ed è tenuto ad esibirlo a chiunque ne faccia richiesta.

## 6.4 Doveri Dei Cittadini

Gli impegni espressi in questo documento sono strettamente legati all'indispensabile collaborazione da parte dei cittadini, che sono tenuti in particolare a rispettare quanto previsto dai vigenti "Regolamenti per la Gestione dei Rifiuti Urbani" del Comune di appartenenza ed il "regolamento d'uso dei centri di raccolta", oltre naturalmente alla legislazione regionale e nazionale.

## 6.5 Sanzioni all'utente consumatore

Gli utenti consumatori saranno soggetti alle sanzioni, previsti dai sopra richiamati regolamenti.

## 6.6 Rimborsi ed indennizzi

Il soggetto gestore, inoltre, riconosce il rimborso delle spese subite dall'Utente in conseguenza di eventuali disservizi accertati, nonché un indennizzo forfettario di € 25,00 in caso di mancato rispetto dei tempi massimi garantiti dalla Carta dei Servizi per l'esecuzione dei servizi.

Il rimborso/indennizzo sarà corrisposto a seguito di richiesta scritta, alla S.T.R. in riferimento alla Carta dei servizi di gestione dei rifiuti urbani che deve pervenire entro 30 giorni dalla scadenza dei tempi che si ritengono non rispettati. Lo stesso soggetto gestore curerà l'istruttoria, la verifica e quindi la liquidazione. In caso di contestazioni l'Utente potrà rivolgersi alla Direzione Generale dell'Azienda..



## 7 DATI ESERCIZIO 2019

N° di comuni: 54

Residenti: 172.200

Superficie: kmq 971,15

Densità: 177 ab/kmq

Utenze domestiche: 83.783

Utenze non domestiche: 12.749

Tonnellate totali di rifiuti raccolti in maniera differenziata 62.537

Tonnellate totali di rifiuti residuali non raccolti in maniera differenziata 26.788

Tonnellate complessivamente raccolte tramite i centri di raccolta: 25.139

Tonnellate conferite in discarica come scarto finale della gestione integrata dei rifiuti urbani: 7.465

Accessi all'ecosportello di Bra: 13.800 su 15.000 utenti circa

Utenti che hanno usufruito del servizio di raccolta ingombranti a domicilio da STR: 1.781

Tonnellate di compost prodotto: 17.608