

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

1 INTRODUZIONE

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è, ai sensi dell'art. 1.1 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (di seguito TQRIF), approvato con Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF del 18 gennaio 2022 s.m.i., "il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani".

Ai sensi dell'art. 5.1 del TQRIF, l'Ente territorialmente competente approva per ogni singola gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani: a tal fine, in caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente integra in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

Ai sensi dell'art. 7 comma 1 della Legge Regione Piemonte n. 1 del 10/01/2018, l'Ente territorialmente competente nel Bacino casalese è il Consorzio Casalese Rifiuti - CCR.

Ai sensi dell'art. 5.2 del TQRIF, la Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani deve essere pubblicata ai sensi dell'articolo 3 del Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione rifiuti (di seguito TITR), approvato con Deliberazione Arera n. 444/2019/R/RIF del 31 ottobre 2019, sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono, deve essere conforme alle disposizioni del presente TQRIF, indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori, e contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

La presente Carta della qualità è stata redatta ed articolata sulla base dello schema pubblicato da IFEL - Fondazione Anci in data 28 luglio 2022.

2 PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.L. 30/07/1999 n°286 art.11 comma 1: prevede che i servizi pubblici nazionali e locali siano erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurino la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- Legge 14 novembre 1995, n. 481: affida ad ARERA il compito di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori;
- Legge 24 dicembre 2007 n. 244 (legge finanziaria 2008 art.2, comma 461) e D.L. 24 gennaio 2012 n. 1: impongono al soggetto gestore di emanare una "Carta della qualità dei servizi" recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e i diritti, anche di natura risarcitoria, che l'utente può esigere nei confronti del gestore.
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 che ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani;
- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/RIF sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

3 INFORMAZIONI SUI GESTORI

Ai sensi del TQRIF, il gestore è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia.

In particolare si definisce:

- **GRT** (gestore della raccolta e trasporto): il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani.
- **GSL** (gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade): il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade.
- **GTRU** (gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti): il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce suddetta attività in economia.

Nel territorio del Consorzio Casalese Rifiuti - CCR operano i seguenti gestori:

GRT e GSL:

- COSMO SpA

GTRU:

- Comuni di Alfiano Natta, Balzola, Borgo San Martino, Bozzole, Camagna Monferrato, Camino, Casale Monferrato, Castelletto Merli, Cella Monte, Cereseto, Cerrina Monferrato, Coniolo, Frassinello Monferrato, Frassineto Po, Gabiano, Giarole, Mirabello Monferrato, Mombello Monferrato, Moncalvo, Moncestino, Morano sul Po, Murisengo, Occimiano, Odalengo Grande, Odalengo Piccolo, Olivola, Ottiglio, Ozzano Monferrato, Pomaro Monferrato, Pontestura, Ponzano Monferrato, Rosignano Monferrato, Sala Monferrato, San Giorgio Monferrato, Serralunga di Crea, Solonghelo, Terruggia, Ticineto, Treville, Valmacca, Vignale Monferrato, Villadeati, Villamiroglio, Villanova Monferrato
- COSMO SpA (nei comuni in cui è attiva la TARI tributo Puntuale – cd TARIP)

3.1 TERRITORIO SERVITO

Il Consorzio Casalese Rifiuti - CCR (di seguito CCR) è l'Ente di area vasta previsto dall'art. 9 della L.R. 1/2018 che esercita per conto dei 44 Comuni consorziati le funzioni di organizzazione e controllo del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani.

Fanno parte del CCR i Comuni del Monferrato Casalese: Alfiano Natta, Balzola, Borgo San Martino, Bozzole, Camagna Monferrato, Camino, Casale Monferrato, Castelletto Merli, Cella Monte, Cereseto, Cerrina Monferrato, Coniolo, Frassinello Monferrato, Frassineto Po, Gabiano, Giarole, Mirabello Monferrato, Mombello Monferrato, Moncalvo, Moncestino, Morano sul Po, Murisengo, Occimiano, Odalengo Grande, Odalengo Piccolo, Olivola, Ottiglio, Ozzano Monferrato, Pomaro Monferrato, Pontestura, Ponzano Monferrato, Rosignano Monferrato, Sala Monferrato, San Giorgio Monferrato, Serralunga di Crea, Solonghelo, Terruggia, Ticineto, Treville, Valmacca, Vignale Monferrato, Villadeati, Villamiroglio, Villanova Monferrato.

Ai sensi dell'art. 1.1 del TQRIF, ogni Comune consorziato corrisponde ad una "gestione", ossia ad un territorio sul quale si applica la medesima tariffa TARI.

Tuttavia, poiché l'affidamento dei servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani - spazzamento e lavaggio strade - gestione delle tariffe e dei rapporti con le utenze è gestito in forma unitaria, fino al 2038, dal CCR, a seguito del contratto di servizio firmato in data 27/09/2023, la presente Carta della qualità si riferisce all'intero bacino.

In Tabella 1 sono riportati i gestori per i 44 Comuni consorziati:

| | COMUNI | GRT | GSL | GTRU | |
|---|--------------------|-----------|-----------|--------------------|-----------|
| 1 | Alfiano Natta | COSMO SpA | - | Alfiano Natta | COSMO SpA |
| 2 | Balzola | COSMO SpA | - | Balzola | COSMO SpA |
| 3 | Borgo San Martino | COSMO SpA | - | Borgo San Martino | COSMO SpA |
| 4 | Bozzole | COSMO SpA | - | Bozzole | COSMO SpA |
| 5 | Camagna Monferrato | COSMO SpA | - | Camagna Monferrato | COSMO SpA |
| 6 | Camino | COSMO SpA | - | Camino | COSMO SpA |
| 7 | Casale Monferrato | COSMO SpA | COSMO SpA | Casale Monferrato | - |
| 8 | Castelletto Merli | COSMO SpA | - | Castelletto Merli | COSMO SpA |
| 9 | Cella Monte | COSMO SpA | - | Cella Monte | COSMO SpA |

| | | | | | |
|----|------------------------|-----------|-----------|------------------------|-----------|
| 10 | Cereseto | COSMO SpA | - | Cereseto | COSMO SpA |
| 11 | Cerrina Monferrato | COSMO SpA | - | Cerrina Monferrato | COSMO SpA |
| 12 | Coniolo | COSMO SpA | - | Coniolo | COSMO SpA |
| 13 | Frassinello Monferrato | COSMO SpA | - | Frassinello Monferrato | COSMO SpA |
| 14 | Frassineto Po | COSMO SpA | - | Frassineto Po | COSMO SpA |
| 15 | Gabiano | COSMO SpA | - | Gabiano | COSMO SpA |
| 16 | Giarole | COSMO SpA | - | Giarole | COSMO SpA |
| 17 | Mirabello Monferrato | COSMO SpA | - | Mirabello Monferrato | COSMO SpA |
| 18 | Mombello Monferrato | COSMO SpA | - | Mombello Monferrato | COSMO SpA |
| 19 | Moncalvo (AT) | COSMO SpA | COSMO SpA | Moncalvo (AT) | COSMO SpA |
| 20 | Moncestino | COSMO SpA | - | Moncestino | COSMO SpA |
| 21 | Morano sul Po | COSMO SpA | - | Morano sul Po | COSMO SpA |
| 22 | Murisengo | COSMO SpA | - | Murisengo | COSMO SpA |
| 23 | Occimiano | COSMO SpA | - | Occimiano | COSMO SpA |
| 24 | Odalengo Grande | COSMO SpA | - | Odalengo Grande | COSMO SpA |
| 25 | Odalengo Piccolo | COSMO SpA | - | Odalengo Piccolo | COSMO SpA |
| 26 | Olivola | COSMO SpA | - | Olivola | COSMO SpA |
| 27 | Ottiglio | COSMO SpA | - | Ottiglio | COSMO SpA |
| 28 | Ozzano Monferrato | COSMO SpA | - | Ozzano Monferrato | COSMO SpA |
| 29 | Pomaro Monferrato | COSMO SpA | - | Pomaro Monferrato | COSMO SpA |
| 30 | Pontestura | COSMO SpA | - | Pontestura | COSMO SpA |
| 31 | Ponzano Monferrato | COSMO SpA | - | Ponzano Monferrato | COSMO SpA |
| 32 | Rosignano Monferrato | COSMO SpA | - | Rosignano Monferrato | COSMO SpA |
| 33 | Sala Monferrato | COSMO SpA | - | Sala Monferrato | COSMO SpA |
| 34 | San Giorgio Monferrato | COSMO SpA | - | San Giorgio Monferrato | COSMO SpA |
| 35 | Serralunga di Crea | COSMO SpA | - | Serralunga di Crea | - |
| 36 | Solonghella | COSMO SpA | - | Solonghella | COSMO SpA |
| 37 | Terruggia | COSMO SpA | - | Terruggia | COSMO SpA |
| 38 | Ticineto | COSMO SpA | - | Ticineto | - |
| 39 | Treville | COSMO SpA | - | Treville | COSMO SpA |
| 40 | Valmacca | COSMO SpA | - | Valmacca | COSMO SpA |
| 41 | Vignale Monferrato | COSMO SpA | - | Vignale Monferrato | COSMO SpA |
| 42 | Villadeati | COSMO SpA | - | Villadeati | COSMO SpA |
| 43 | Villamiroglio | COSMO SpA | - | Villamiroglio | COSMO SpA |
| 44 | Villanova Monferrato | COSMO SpA | - | Villanova Monferrato | COSMO SpA |

Tabella 1 - Elenco dei gestori Comuni consorziati

3.2 COSMO S.p.A.

Cosmo S.p.A. è una società per azioni a totale capitale pubblico costituita ai sensi dell'art. 113, comma 5, lettera c) del D.Lgs. n. 267/2000. I detentori del capitale sociale pari a € 7.000.000, diviso in numero di 7.000.000 azioni nominativa del valore di € 1, interamente versate, sono i 44 Comuni del CCR.

La sede legale è in Via Achille Grandi n. 45/C e quella amministrativa è in Via Guido Rossa n. 2/4 entrambe a Casale Monferrato (AL).

Servizi erogati

- Servizio di raccolta e di trasporto dei rifiuti urbani;
- Servizio di spazzamento e lavaggio strade;
- Avvio al recupero o allo smaltimento in discarica dei rifiuti urbani raccolti;
- Gestione delle discariche esaurite;
- Servizio di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti nei Comuni in cui è attiva la TARI tributo Puntuale (di seguito TARIP).

Strutture e impianti

- Sede amministrativa in Via Guido Rossa n. 2/4 a Casale Monferrato (AL);
- Sede operativa servizio di Nettezza Urbana in Via Grandi 45/C a Casale Monferrato (AL);
- Impianti tecnologici in Strada Roncaglia n. 4/C a Casale Monferrato (AL);
- Discariche esaurite in Località Baraccone a Casale Monferrato (AL);
- Centro di Raccolta Intercomunale in Via Achille Grandi 45/A a Casale Monferrato (AL);
- Centro di Raccolta Intercomunale in Via Chivasso a Murisengo (AL).



**CONSORZIO
CASALESE
RIFIUTI**

CONSORZIO CASALESE RIFIUTI – CCR

Consorzio di Area Vasta tra Comuni ai sensi dell'art. 31 del D.Lgs. 267/2000 e dell'art. 9 della L.R. 1/2018
Via Mameli n. 10 – 15033 CASALE MONFERRATO (AL)
Tel. Segreteria 0142-444242 – Ufficio Tecnico 0142-444328
e-mail: ccr@comune.casale-monferrato.al.it
e-mail PEC: ccrifiuti@pec.comune.casale-monferrato.al.it
sito WEB: www.ccrifiuti.it

Certificazioni e Sistema Qualità

UNI EN ISO 14001-2015 - Sistema di Gestione Ambientale;

UNI EN ISO 9001-2015 - Sistema di Gestione per la Qualità;

UNI ISO 45001-2018 - Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro.

Contatti

Tel. 0142-451094 - dal lunedì al giovedì dalle 9:00 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 17:00

Numero verde 800 978 625

e-mail: info@cosmocasale.it

e-mail PEC: cosmo@pec.wmail.it

Sito internet: www.cosmocasale.it

3.3 SCELTA DELLO SCHEMA DI SERVIZIO

Lo schema regolatorio determinato dal Consorzio Casalese Rifiuti - CCT (deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 15 del 13.04.2022) per le 44 gestioni è lo **schema I - Livello qualitativo minimo**.

4 PRINCIPI FONDAMENTALI

Tutti i gestori si ispirano ai seguenti principi nell'espletamento delle proprie attività ed ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi:

EGUAGLIANZA: l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione degli stessi. I gestori si impegnano a far sì che nell'erogazione dei servizi non venga compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche.

IMPARZIALITA': i gestori hanno l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia, imparzialità. In funzione di tale obbligo deve essere svolta l'erogazione del servizio e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

CONTINUITA': i gestori forniscono un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nella convenzione di servizio. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, i gestori devono intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottando misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

PARTECIPAZIONE: i gestori garantiscono sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare la corretta esecuzione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

EFFICIENZA ED EFFICACIA: i servizi sono erogati in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

CORTESIA: i gestori garantiscono all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, impegnandosi a soddisfare ove, possibile, le sue richieste, ad indicare le proprie generalità ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento.

SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE: i gestori nello svolgimento dei servizi e di ogni attività, garantiscono, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente. Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

TRASPARENZA: I gestori definiscono e forniscono gli elementi informativi minimi che devono essere garantiti all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani come previsto dal Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei Rifiuti (TITR) emanato da ARERA.

5 DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI

5.1 SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI

I rifiuti urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche morfologiche e urbanistiche (centri storici, aree residenziali, frazioni, Comuni rurali, ecc) dei Comuni del bacino casalese.

In estrema sintesi il GRT effettua i seguenti servizi:

- A. Servizio attivato nei **Comuni rurali** (Alfiano Natta, Balzola, Borgo San Martino, Bozzole, Camagna Monferrato, Camino, Castelletto Merli, Cella Monte, Cereseto, Cerrina Monferrato, Coniolo, Frassinello Monferrato, Frassineto Po, Gabiano, Giarole, Mirabello Monferrato, Mombello Monferrato, Moncestino, Morano sul Po, Murisengo, Occimiano, Odalengo Grande, Odalengo Piccolo, Olivola, Ottiglio, Ozzano Monferrato, Pomaro Monferrato, Pontestura, Ponzano Monferrato, Rosignano Monferrato, Sala Monferrato, San Giorgio Monferrato, Serralunga di Crea, Solonghello, Terruggia, Ticineto, Treville, Valmacca, Vignale Monferrato, Villadeati, Villamiroglio, Villanova Monferrato) e nelle **frazioni della Città di Casale Monferrato**.
- o Rifiuto indifferenziato: raccolto porta a porta con contenitori dotati di microchip per la lettura degli svuotamenti.
 - o Rifiuti carta, plastica e vetro: raccolta con contenitori stradali.
 - o Rifiuto organico: compostaggio domestico o raccolta porta a porta con contenitore qualora l'utente non sia in grado di praticare il compostaggio domestico.
 - o Rifiuti ingombranti: raccolta porta a porta su chiamata con cadenza mensile o bimestrale o presso il centro intercomunale di Casale Monferrato.
 - o Altri rifiuti (pile, farmaci, indumenti, oli etc): raccolta con contenitori stradali o presso il centro di raccolta intercomunale di Casale Monferrato.
- B. Servizio attivato nel **Comune di Moncalvo**
- o Centro storico: i rifiuti indifferenziato, carta, plastica, vetro e organico sono raccolti mediante contenitori stradali dotati di serrature con chiavi assegnate alle sole utenze domestiche e non domestiche a cui il servizio è dedicato.
 - o Frazioni: è attivato il servizio di cui al Punto A
- C. Servizio attivato nel **centro urbano della Città di Casale Monferrato** (ad esclusione del centro storico)
- o Rifiuti indifferenziato, carta, plastica e vetro: raccolto porta a porta con contenitori. I contenitori per la raccolta del rifiuto indifferenziato sono dotati di microchip per la lettura degli svuotamenti.
 - o Rifiuti ingombranti: raccolta presso il centro intercomunale.
 - o Altri rifiuti (pile, farmaci, indumenti, oli etc): raccolta con contenitori stradali o presso il centro di raccolta intercomunale.
- D. Servizio attivato nel **centro storico della Città di Casale Monferrato**.
- o Rifiuti indifferenziato, carta, plastica e vetro: raccolti con n. 9 isole seminterrate e n. 1 isola interrata.
 - o Rifiuti ingombranti: raccolta presso il centro intercomunale.
 - o Altri rifiuti (pile, farmaci, indumenti, oli etc): raccolta con contenitori stradali o presso il centro di raccolta intercomunale.

Sul sito www.cosmocasale.it sono indicate le modalità specifiche di esecuzione, il calendario delle raccolte ecc. Di seguito i canali di contatto del GRT:

| GESTORE | SPORTELLO ON LINE | SPORTELLO FISICO | NUMERO TELEFONO | NUMERO VERDE | INDIRIZZO E-MAIL |
|-----------|-------------------|--|-----------------|--------------|--|
| Cosmo SpA | - | Via G. Rossa n. 2/4 - 15033 Casale M.to (AL) | 0142-451094 | 800 978 625 | info@cosmocasale.it cosmo@pec.wmail.it |

Tabella 2: Contatti del GRT

5.2 SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE

Il GSL effettua i seguenti servizi:

- Spazzamento manuale di marciapiedi, strade, vie, piazze, giardini, aiuole, parchi, aree di parcheggio e svuotamento dei cestini;

- Spazzamento meccanizzato: viene effettuato con l'impiego di mezzi autopazzatrici idonei ad asportare sabbia e ogni altro rifiuto presente.

I servizi di cui al precedente elenco sono programmati ed organizzati sulla base di quanto contenuto nel contratto di servizi.

Sul sito www.cosmocasale.it sono indicate le modalità specifiche di esecuzione, il calendario ecc.

Di seguito i canali di contatto del GSL:

| GESTORE | SPORTELLO ON LINE | SPORTELLO FISICO | NUMERO TELEFONO | NUMERO VERDE | INDIRIZZO E-MAIL |
|-----------|-------------------|--|-----------------|--------------|--|
| Cosmo SpA | - | Via G. Rossa n. 2/4 - 15033 Casale M.to (AL) | 0142-451094 | 800 978 625 | info@cosmocasale.it cosmo@pec.wmail.it |

Tabella 3: Contatti del GSL

5.3 SERVIZIO DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI

Nei Comuni in cui il GTRU è il singolo Comune, la TARI applicata è di tipo presuntivo.

La tariffa è proporzionale esclusivamente, per le utenze domestiche, alla superficie dell'immobile e al numero di componenti del nucleo familiare, per le utenze non domestiche, alla superficie dell'immobile e al tipo di attività esercitata.

In tali comuni i canali di contatto sono i seguenti (Tabella 4):

| GTRU | SITO WEB | SPORTELLO FISICO | INDIRIZZO E-MAIL |
|--------------------|--|---|--|
| Casale Monferrato | www.comune.casale-monferrato.al.it | Ufficio Tasse e Tributi, Via Mameli 10 - 15033 Casale Monferrato (AL) Tel. 0142-444478 - 238 | tributi@comune.casale-monferrato.al.it |
| Moncalvo | www.comune.moncalvo.at.it | Ufficio Tributi, Piazza Buronzo n. 2 - 14036 Moncalvo (AT) Tel. 0141-917505 | tibuti@comune.moncalvo.at.it |
| Serralunga di Crea | www.comune.serralungadicrea.al.it | Ufficio Tributi, Piazza Municipio n. 2 - 15020 Serralunga di Crea (AL) Tel. 0141-940101 | serralunga.di.crea@ruparpiemonte.it |
| Ticineto | www.comune.ticineto.al.it | Ufficio Demografici - Tributi - Commercio, Piazza della Meridiana n. 1 - 15040 Ticineto (AL) Tel. 0142-411117 | demografici@comune.ticineto.al.it |

Tabella 4: Contatti dei GTRU che applicano la TARI

Nei restanti 40 Comuni che applicano la TARI tributo Puntuale (di seguito TARIP) il GTRU è:

- COSMO SpA nei Comuni di Murisengo, Odalengo Piccolo, Ponzano Monferrato e Treville.
- Il singolo Comune (attività di front office) in collaborazione con COSMO SpA (attività di back office) nei Comuni di Alfiano Natta, Balzola, Borgo San Martino, Bozzole, Camagna Monferrato, Camino, Castelletto Merli, Cella Monte, Cereseto, Cerrina Monferrato, Coniolo, Frassinello Monferrato, Frassineto Po, Gabiano, Giarole, Mirabello Monferrato, Mombello Monferrato, Moncestino, Morano sul Po, Occimiano, Odalengo Grande, Olivola, Ottiglio, Ozzano Monferrato, Pomaro Monferrato, Pontestura, Rosignano Monferrato, Sala Monferrato, San Giorgio Monferrato, Solonghella, Terruggia, Valmacca, Vignale Monferrato, Villadeati, Villamiroglio, Villanova Monferrato.

La TARIP è composta:

- Da una "quota fissa" a copertura dei costi cd indivisibili (es. spazzamento e lavaggio strade);
- Da una "quota variabile" a copertura dei costi di raccolta, avvio a trattamento e recupero dei rifiuti differenziati;
- Da una "quota variabile misurata" a copertura dei costi di raccolta e avvio a trattamento e smaltimento del rifiuto indifferenziato.

Per le utenze domestiche:

- La quota fissa è calcolata in base ai metri quadrati dell'abitazione (comprese le cd "pertinenze");
- La quota variabile è calcolata in base al numero dei componenti del nucleo familiare;

- La quota variabile misurata è calcolata in base al numero di svuotamenti relativi ai contenitori dei rifiuti indifferenziati.

Per le utenze non domestiche:

- La quota fissa e la quota variabile vengono calcolate in base alla categoria assegnata (rif. D.P.R. 158/99) e ai metri quadri della superficie occupata.
- La quota variabile misurata è calcolata in base al numero di svuotamenti relativi ai contenitori dei rifiuti indifferenziati.

In tali comuni i canali di contatto sono i seguenti (Tabella 5):

| GTRU | SITO WEB | SPORTELLO FISICO | TELEFONO | INDIRIZZO E-MAIL |
|-------------------|--|---|-------------------------|--|
| Cosmo SpA | www.cosmocasale.it | Via G. Rossa, 2/4 - 15033 Casale M.to (AL) | 0142-451094 | e-mail: info@cosmocasale.it e-mail PEC: cosmo@pec.wmail.it |
| Alfiano Natta | www.comune.alfianonatta.al.it | Via Roma n. 6 15021 - Alfiano Natta (AL) | 0141-922123 | e-mail: demografici@comune.alfianonatta.al.it e-mail PEC: alfianonatta@pec.comune.alfianonatta.al.it |
| Balzola | www.comune.balzola.al.it | Via Roma n. 67 15031 - Balzola (AL) | 0142-804131 / 804710 | e-mail: info@comune.balzola.al.it e-mail PEC: balzola@pcert.it |
| Borgo San Martino | www.comune.borgosanmartino.al.it | Piazza Vittorio Emanuele n. 1 15032 - Borgo San Martino (AL) | 0142-428003 | e-mail: info@comune.borgosanmartino.al.it e-mail PEC: protocollo@pec.comune.borgosanmartino.al.it |
| Bozzole | www.comune.bozzole.al.it | Piazza Municipio n. 3 15040 - Bozzole (AL) | 0142-60314 | e-mail: segreteria@comune.bozzole.al.it e-mail PEC: protocollo@pec.comune.bozzole.al.it |
| Camagna M.to | www.comune.camagnamonferrato.al.it | Via Giacomo Matteotti n. 20 15030 - Camagna M.to (AL) | 0142-925775 | e-mail: info@comune.camagnamonferrato.al.it e-mail PEC: protocollo@pec.comune.camagnamonferrato.al.it |
| Camino | www.comune.camino.al.it | Via Roma n. 37 15020 - Camino (AL) | 0142-469131 | e-mail: amministrativo@comune.camino.al.it e-mail PEC: camino@pec.comune.camino.al.it |
| Casale M.to | www.comune.casale-monferrato.al.it | Via Mameli n. 10 15033 - Casale M.to (AL) | 0142-444411 | e-mail: protocollo@comune.casale-monferrato.al.it e-mail PEC: protocollo@pec.comune.casale-monferrato.al.it |
| Castelletto Merli | www.comune.castellettoerli.al.it | Via Roma n. 57 15020 - Castelletto Merli (AL) | 0141-918123 | e-mail: castellettoerli@ruparpiemonte.it e-mail PEC: protocollo.castellettoerli@cert.ruparpiemonte.it |
| Cella Monte | www.comune.cellamonte.al.it | Piazza Dante Barbano n. 30 15034 - Cella Monte (AL) | 0142-488161 | e-mail: info@comune.cellamonte.al.it e-mail PEC: cellamonte@pec.comune.cellamonte.al.it |
| Cereseto | www.comune.cereseto.al.it | Via Roma n. 32 15020 - Cereseto (AL) | 0142-940185 | e-mail: demografici@comune.cereseto.al.it e-mail PEC: cereseto@pec.comune.cereseto.al.it |
| Cerrina M.to | www.comune.cerrina.al.it | Piazza Martiri Internati n. 3 15020 - Cerrina M.to (AL) | 0142-943421 | e-mail: protocollo@comune.cerrina.al.it e-mail PEC: comune.cerrina@pec.it |
| Coniolo | www.comune.coniolo.al.it | Via D. Birago n. 13 15030 - Coniolo (AL) | 0142-408423 | e-mail: info@comune.coniolo.al.it e-mail PEC: coniolo@pcert.it |
| Frassinello M.to | www.comune.frassinellomonferrato.al.it | Piazza Assunta n. 1 15035 - Frassinello M.to (AL) | 0142-928121 | e-mail: info@comune.frassinellomonferrato.al.it e-mail PEC: frassinello@pec.comune.frassinellomonferrato.al.it |
| Frassineto Po | www.comune.frassinetopo.al.it | Piazza Municipio n. 6 15040 - Frassineto Po (AL) | 0142-482413 | e-mail: info@comune.frassinetopo.al.it e-mail PEC: protocollo@pec.comune.frassinetopo.al.it |
| Gabiano | www.comune.gabiano.al.it | Piazza Europa n. 4 15020 - Gabiano (AL) | 0142-945001 | e-mail: ufficioprotocollo@comune.gabiano.al.it e-mail PEC: pec@comunegabiano.it |
| Giarole | www.comune.giarole.al.it | Via Vittorio Emanuele n. 39 15036 - Giarole (AL) | 0142-68123 | e-mail: info@comune.giarole.al.it e-mail PEC: protocollo@pec.comune.giarole.al.it |
| Mirabello M.to | www.comune.mirabellomonferrato.al.it | Piazza Marconi n. 17 15040 - Mirabello M.to (AL) | 0142-63121 | e-mail: info@comune.mirabellomonferrato.al.it e-mail PEC: protocollo@pec.comune.mirabellomonferrato.al.it |
| Mombello M.to | www.comune.mombellomonferrato.al.it | Piazza Municipio n. 1 15020 - Mombello M.to (AL) | 0142-63121 | e-mail: info@comune.mombellomonferrato.al.it e-mail PEC: mombellomonferrato@pec.comune.mombellomonferrato.al.it |
| Moncalvo | www.comune.moncalvo.al.it | Piazza Buronzo n. 2 14036 - Moncalvo (AT) | 0141-917505 | e-mail: protocollo@comune.moncalvo.al.it e-mail PEC: protocollo.moncalvo@pec.it |
| Moncestino | www.comune.moncestino.al.it | Piazza Marconi n. 3 15020 - Moncestino (AL) | 0142-945061 | e-mail: info@comune.moncestino.al.it e-mail PEC: protocollo.moncestino@cert.ruparpiemonte.it |
| Morano sul Po | www.comune.moranosulpo.al.it | Via Mario Bavoso n. 18/1 15025 - Morano sul Po (AL) | 0142-85123 | e-mail: info@comune.moranosulpo.al.it e-mail PEC: moranosulpo@pcert.it |
| Murisengo | www.comune.murisengo.al.it | Piazza della Vittoria n. 1 15020 - Murisengo (AL) | 0141-993041 | e-mail: protocollo@murisengo.com e-mail PEC: murisengo@cert.ruparpiemonte.it |
| Occimiano | www.comune.occimiano.al.it | Piazza Carlo Alberto n. 1 15040 - Occimiano (AL) | 0142-809131 | e-mail: info@comune.occimiano.al.it e-mail PEC: protocollo@pec.comune.occimiano.al.it |
| Odalengo Grande | www.comune.odalengoqugrande.al.it | Piazza San Defendente n. 1 15020 - Odalengo Grande (AL) | 0142-949021 | e-mail: odalengo.grande@ruparpiemonte.it e-mail PEC: odalengo.grande@cert.ruparpiemonte.it |
| Odalengo Piccolo | www.comune.odalengopiccolo.al.it | Piazza Piemonte n. 1 15020 - Odalengo Piccolo (AL) | 0141-919126 | e-mail: info@comune.odalengopiccolo.al.it e-mail PEC: odalengopiccolo@pec.comune.odalengopiccolo.al.it |
| Olivola | www.comune.olivola.al.it | Via Vittorio Veneto n. 3 15030 - Olivola (AL) | 0142-63121 | e-mail: segreteria@comune.olivola.al.it e-mail PEC: olivola@pec.comune.olivola.al.it |
| Ottiglio | www.comune.ottiglio.al.it | Via Roma n. 19 15038 - Ottiglio (AL) | 0142-921129 | e-mail: info@comune.ottiglio.al.it e-mail PEC: ottiglio@pec.comune.ottiglio.al.it |
| Ozzano M.to | www.comune.ozzanomonferrato.al.it | Via Santa Maria n. 1 15039 - Ozzano M.to (AL) | 0142-487038 | e-mail: segreteria@comune.ozzanomonferrato.al.it e-mail PEC: ozzanomonferrato@pec.comune.ozzanomonferrato.al.it |
| Pomaro M.to | www.comune.pomarononferrato.al.it | Piazza Libertà n. 3 15040 - Pomaro M.to (AL) | 0142-60301 | e-mail: pomarononferrato@reteunitaria.piemonte.it e-mail PEC: pomarononferrato@cert.ruparpiemonte.it |
| Pontestura | www.comune.pontestura.al.it | Corso Roma n. 8 15027 - Pontestura (AL) | 0142-466134 | e-mail: info@comune.pontestura.al.it e-mail PEC: pontestura@pcert.it |
| Ponzano M.to | www.comune.ponzanomonferrato.al.it | Piazza Marconi n. 1 15020 - Ponzano M.to (AL) | 0141-927135 | e-mail: info@comune.ponzanomonferrato.al.it e-mail PEC: ponzanomonferrato@pec.comune.ponzanomonferrato.al.it |
| Rosignano M.to | www.comune.rosignanomonferrato.al.it | Via Roma n. 19 15030 - Rosignano M.to (AL) | 0142-489009 | e-mail: info@comune.rosignanomonferrato.al.it e-mail PEC: municipio@pec.comune.rosignanomonferrato.al.it |
| Sala M.to | www.comune.salamonferrato.al.it | Via Roma n. 1 15030 - Sala M.to (AL) | 0142-486721 | e-mail: info@comune.salamonferrato.al.it e-mail PEC: salamonferrato@pec.comune.salamonferrato.al.it |
| San Giorgio M.to | www.comune.sangiorgiomonferrato.al.it | Via Cavalli d'Olivola n. 1 15020 - San Giorgio M.to (AL) | 0142-806121 | e-mail: amministrativo@comune.sangiorgiomonferrato.al.it e-mail PEC: sangiorgiomonferrato@pec.comune.sangiorgiomonferrato.al.it |
| Solonghello | www.comune.solonghello.al.it | Piazza Castello n. 1 15020 - Solonghello (AL) | 0142-944141 | e-mail: info@comune.solonghello.al.it e-mail PEC: info.comune.solonghello.al@legaimail.it |
| Terruggia | www.comune.terruggia.al.it | Via G. Marconi n. 9 15030 - Terruggia (AL) | 0142-410154 | e-mail: info@comune.terruggia.al.it e-mail PEC: protocollo@pec.comune.terruggia.al.it |

| | | | | |
|----------------|--|---|-------------|--|
| Valmacca | www.comune.valmacca.al.it | Piazza di Bisio n. 1 15040 - Valmacca (AL) | 0142-410154 | e-mail: info@comune.valmacca.al.it e-mail PEC: protocollo@pec.comune.valmacca.al.it |
| Vignale M.to | www.comune.vignalemonferrato.al.it | Piazza del Popolo n. 7 15049 - Vignale M.to (AL) | 0142-933001 | e-mail: info@comune.vignalemonferrato.al.it e-mail PEC: protocollo@pec.comune.vignalemonferrato.al.it |
| Villadeati | www.comune.villadeati.al.it | Via Municipio n. 4 15020 - Villadeati (AL) | 0141.902020 | e-mail: info@comune.villadeati.al.it e-mail PEC: villadeati@pec.comune.villadeati.al.it |
| Villamiroglio | www.comune.villamiroglio.al.it | Piazza San Vito n. 1 15020 - Villamiroglio (AL) | 0142.947101 | e-mail: protocollo@comune.villamiroglio.al.it e-mail PEC: villamiroglio@cert.ruparpiemonte.it |
| Villanova M.to | www.comune.villanovamonferrato.al.it | Piazza Finazzi n. 8 15030 - Villanova M.to (AL) | 0142.483121 | e-mail: info@comune.villanovamonferrato.al.it e-mail PEC: villanovamonferrato@pccert.it |

Tabella 5: Contatti dei GTRU che applicano la TARIP

6 TRASPARENZA

In Tabella 6 sono indicati i siti web dove possono essere reperite le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA n. 444/2019 (TITR), che i gestori hanno l'obbligo di pubblicare in un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page:

| GESTORI | URL SEZIONE TRASPARENZA ARERA – UFFICIO TRIBUTI |
|----------------------------------|---|
| Consorzio Casalese Rifiuti - CCR | https://ccrifiuti.it/arera-trasparenza-rifiuti/ |
| Alfiano Natta | https://www.comune.alfianonatta.al.it/Detail-Aree-Tematiche?IDCategoria=1873 |
| Balzola | https://www.comune.balzola.al.it/it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti |
| Borgo San Martino | https://www.comune.borgosanmartino.al.it/Home/Pagine-del-Comune?ID=8424 |
| Bozzole | http://www.comune.bozzole.al.it/Home/Pagine-del-Comune?ID=8426 |
| Camagna Monferrato | https://comune.camagnamonferrato.al.it/ufficio/ufficio-finanziario/ |
| Camino | https://www.comune.camino.al.it/Servizi?IDCategoria=13931 |
| Casale Monferrato | https://www.comune.casale-monferrato.al.it/TrasparenzaRifiuti |
| Castelletto Merli | https://www.comune.castellettoalmerli.al.it/Detail-Aree-Tematiche?IDCategoria=6220 |
| Cella Monte | http://www.comune.cellamonte.al.it/Menu?IDVoceMenu=147362 |
| Cereseto | https://www.comune.cereseto.al.it/Detail-Aree-Tematiche?IDCategoria=3744 |
| Cerrina Monferrato | https://www.comune.cerrina.al.it/Menu?IDVoceMenu=209306 |
| Coniolo | https://www.comune.coniolo.al.it/it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti |
| Frassinello Monferrato | https://www.comune.frassinellomonferrato.al.it/Uffici?IDUfficio=27081 |
| Frassineto Po | https://www.comune.frassinetopo.al.it/Home/Menu/IDDETTAGLIO/177681 |
| Gabiano | https://www.comune.gabiano.al.it/trasparenza-del-servizio-di-gestione-dei-rifiuti-urbani.html |
| Giarole | http://www.comune.giarole.al.it/Detail-Aree-Tematiche?IDCategoria=4103 |
| Mirabello Monferrato | https://www.comune.mirabellomonferrato.al.it/Detail-Aree-Tematiche?IDCategoria=3638 |
| Mombello Monferrato | https://www.comune.mombellomonferrato.al.it/DetailAreeTematiche?IDCategoria=6454 |
| Moncalvo (AT) | https://www.comune.moncalvo.at.it/it/page/54288 |
| Moncestino | http://www.comune.moncestino.al.it/Detail-Aree-Tematiche?IDCategoria=5513 |
| Morano sul Po | https://www.comune.moranosulpo.al.it/it/trasparenza-gestione-rifiuti |
| Murisengo | https://www.comune.murisengo.al.it/Uffici?IDUfficio=27394 |
| Occimiano | https://www.comune.occimiano.al.it/DetailAreeTematiche?IDCategoria=9942 |
| Odalengo Grande | https://www.comune.odalengogrande.al.it/DetailAreeTematiche?IDCategoria=10438 |
| Odalengo Piccolo | http://www.comune.odalengopiccolo.al.it/Home/UfficiDetail/Uffici?IDUfficio=10313 |
| Olivola | http://halleyweb.com/c006118/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/index |
| Ottiglio | https://www.comune.ottiglio.al.it/Uffici?IDUfficio=26320 |
| Ozzano Monferrato | http://halleyweb.com/c006123/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/index |
| Pomaro Monferrato | http://www.comune.pomaronoferrato.al.it/c006131/zf/index.php/servizi-aggiuntivi/index/index/idtesto/4 |
| Pontestura | https://www.comune.pontestura.al.it/it/amministrazione/uffici/tributi-1718-1-b3d307d9717e0e6925596ce723dabbce |
| Ponzano Monferrato | https://www.comune.ponzanomonferrato.al.it/DetailAreeTematiche?IDCategoria=6082 |
| Rosignano Monferrato | https://www.comune.rosignanomonferrato.al.it/it/servizi/pagare-le-tasse-c |
| Sala Monferrato | http://halleyweb.com/c006150/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/index |
| San Giorgio Monferrato | https://www.comune.sangiorgiomonferrato.al.it/Uffici?IDUfficio=13806 |
| Serralunga di Crea | https://www.comune.serralungadicrea.al.it/DetailAreeTematiche?IDCategoria=2574 |
| Solonghelo | https://www.servizipubbliceamministrazione.it/servizi/portalecontribuente/Home.aspx?CodCat=I808 |
| Terruggia | https://www.comune.terruggia.al.it/it/page/88287 |
| Ticineto | https://www.comune.ticineto.al.it/it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti |
| Treville | https://www.comune.treville.al.it/Home/Login/GestioneTabelle/SiscomGestioneGestioniLibere/DetailGestioniLibere?ID=56210-5 |
| Valmacca | https://www.comune.valmacca.al.it/Home/Menu?IDDetailPagina=177533 |
| Vignale Monferrato | https://www.comune.vignalemonferrato.al.it/it/page/66620 |
| Villadeati | https://www.comune.villadeati.al.it/DetailAreeTematiche?IDCategoria=4513 |
| Villamiroglio | - |
| Villanova Monferrato | https://www.comune.villanovamonferrato.al.it/it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti |

Tabella 6: Trasparenza ARERA gestori

7 OBBLIGHI DI SERVIZIO E STANDARD DI QUALITA'

In questo paragrafo vengono descritti, per ciascun servizio ed in relazione allo schema regolatorio prescelto (Schema I):

- Gli obblighi di servizio e le modalità di fruizione;
- Gli indicatori e i relativi standard di qualità contrattuale e tecnica (non soggetti a monitoraggio per lo schema prescelto);

7.1 CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

Obbligo di servizio

Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio (art. 5 TQRIF).

Modalità di fruizione

La presente Carta della qualità del servizio è scaricabile nella sezione "ARERA" del sito internet del Consorzio Casalese Rifiuti - CCR (www.ccrifiuti.it/ARERA).

Standard di qualità

Non previsto.

7.2 MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Obbligo di servizio

Modalità di attivazione del servizio (art.li 6 e 7 del TQRIF)

Modalità di fruizione

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al GTRU entro 90 giorni solari dalla data di possesso o detenzione dell'immobile - a mezzo posta, via email o mediante sportello fisico o online ove esistente - compilando apposito modulo disponibile presso lo sportello fisico o scaricabile dal sito internet del GTRU (Tabella 5).

Il modulo deve contenere i campi e le informazioni previste dagli art.li 6.3 e 6.4 del TQRIF.

Il GTRU è tenuto a fornire, in modo chiaro e comprensibile, una risposta all'utente entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta.

La risposta deve contenere gli elementi minimi previsti dall'art. 7.1 del TQRIF.

Il GTRU (se Comune) inoltra la richiesta di consegna dei contenitori al GRT entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta di attivazione del servizio.

Il GRT consegna i contenitori all'utente:

- Entro 2 giorni lavorati su Casale Monferrato;
- Entro 3 giorni lavorativi sui restanti Comuni.

Tali tempistiche, al netto del sopralluogo effettuato dal GRT e per entrambe i casi, non devono superare i 10 giorni lavorativi.

Standard di qualità

Non previsto.

7.3 MODALITA' PER LA VARIAZIONE O CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Obbligo di servizio

Modalità di variazione o cessazione del servizio (art.li 10 e 11 del TQRIF)

Modalità di fruizione

La richiesta di variazione o cessazione del servizio deve essere presentata dall'utente al GTRU entro 90 giorni solari dalla data in cui è avvenuta la variazione o cessazione - a mezzo posta, via email o mediante sportello fisico o online ove esistente - compilando l'apposito modulo disponibile presso lo sportello fisico o scaricabile dal sito internet del GTRU (Tabella 5).

Il modulo deve contenere i campi previsti dall'art. 10.3 del TQRIF.

Il GTRU è tenuto a fornire, in modo chiaro e comprensibile, una risposta all'utente entro 30 giorni dalla richiesta.

I contenuti minimi della risposta sono previsti dall'art. 11 del TQRIF.

Il GTRU (se Comune) inoltra la richiesta di ritiro dei contenitori al GRT entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta di attivazione del servizio.

Standard di qualità

Non previsto.

7.4 GESTIONE RECALMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E RETTIFICA IMPORTO ADDEBITATI

Obbligo di servizio

Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati (art.li 13, 17 e 18 del TQRIF).

Modalità di fruizione

I gestori del servizio adottano criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto e alla richiesta scritta di informazioni è pari a 30 giorni lavorativi.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati è pari a sessanta 60 giorni lavorativi.

Il modulo per il reclamo scritto e di rettifica degli importi addebitati è disponibile presso gli sportelli fisici dei gestori o scaricabile dai loro siti internet (Tabella 5).

Gli operatori addetti al servizio telefonico o presso gli sportelli fisici dei gestori devono indicare all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti e delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.

Le risposte dei gestori, formulate in modo chiaro e comprensibile, devono contenere gli elementi minimi di cui all'art. 18.1 del TQRIF.

Con riferimento ai reclami scritti, le risposte devono riportare, oltre a quanto previsto dall'art. 18.1 del TQRIF, gli elementi minimi di cui all'art. 18.2 del TQRIF.

Con riferimento alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, le risposte devono riportare, oltre a quanto previsto dall'art. 18.1 del TQRIF, gli elementi minimi di cui all'art. 18.3 del TQRIF.

Standard di qualità

Non previsto.

7.5 OBBLIGHI DI SERVIZIO TELEFONICO

Obbligo di servizio

Obblighi di servizio telefonico (art.li 20 e 22 del TQRIF).

Modalità di fruizione

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto hanno l'obbligo di disporre di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.

Il servizio telefonico deve consentire all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Il tempo di attesa per il servizio telefonico è pari a 240 secondi, calcolati come da art. 21 del TQRIF; i contenuti informativi minimi sono quelli previsti dall'art. 22 del TQRIF.

Il CCR, con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 16 del 13.04.2022, ha individuato COSMO S.p.A. quale soggetto obbligato agli adempimenti contenuti nel TQRIF inerenti ai punti di contatto con l'utente (Titolo IV) e alla gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni (Titolo III) riguardanti le attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio strade, in luogo del GTRU in larga parte coincidente con i Comuni.

Standard di qualità

Non previsto.

7.6 MODALITA' E PERIODICITA' DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

Obbligo di servizio

Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e accredito degli importi non dovuti di cui al Titolo V del TQRIF.

Modalità di fruizione

Il termine di scadenza del pagamento della prima rata è fissato in almeno 20 giorni solati a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione dovranno essere chiaramente riportati nel documento di emissione (art. 23 del TQRIF).

Il GTRU garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita. Qualora il GTRU preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal GTRU per l'utilizzo di detta modalità (art. 24 del TQRIF).

Il GTRU è tenuto ad inviare almeno una volta l'anno il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti dagli art.li 4, 5, 6, 7 e 8 del TITR, fatta salva la possibilità per il GTRU, in accordo con l'ETC, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre. In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il GTRU è tenuto a garantire all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione. Nel caso in cui sia previsto il pagamento rateale degli importi dovuti, il GTRU dovrà allegare i relativi bollettini al documento di riscossione; le scadenze dei termini di pagamento delle singole rate sono fissate a intervalli regolari nel corso dell'anno (art. 26 del TQRIF).

Sono previste ulteriori rateizzazioni nei casi di cui all'art. 27 del TQRIF.

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il GTRU procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso le modalità previste dall'art. 28.1 del TQRIF. Resta salva la possibilità del GTRU di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a 50 euro (art. 28 del TQRIF).

Standard di qualità

Non previsto.

7.7 SERVIZI DI RITIRO A CHIAMATA

Obbligo di servizio

Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (art.li 29 e 30 del TQRIF).

Modalità di fruizione

La richiesta di ritiro a chiamata di rifiuti ingombranti e RAEE deve essere fatta dall'utente al GRT presso lo sportello fisico, telefonando o utilizzando il sito internet e deve contenere i dati obbligatori di cui all'art. 30 del TQRIF.

Il GTR effettua con cadenza mensile il servizio di ritiro a chiamata dei rifiuti ingombranti e RAEE e ciascun utente può consultare, per ciascun Comune, il calendario sul sito internet del GRT (www.cosmocasale.it) nella sezione "calendari".

Alle utenze è garantito il ritiro di n. 5 pezzi di rifiuti ingombranti e RAEE per ciascun ritiro.

È altresì consentito a tutte le utenze il conferimento dei rifiuti presso i centri di raccolta intercomunale presenti sul territorio del Bacino casalese (Comuni di Casale Monferrato e Murisengo), previa prenotazione presso lo sportello fisico, telefonando o utilizzando il sito internet del GRT.

Per le utenze residenti nell'area urbana del Comune di Casale Monferrato, sede di centro intercomunale di raccolta, il servizio di ritiro a chiamata dei rifiuti ingombranti e RAEE è effettuato dal GRT a pagamento. La tariffa di tale servizio viene annualmente determinata dal GRT ed approvata dal ETC.

Per le utenze residenti nel Comune di Murisengo, sede di centro intercomunale di raccolta, il servizio di ritiro a chiamata dei rifiuti ingombranti e RAEE è effettuato con cadenza bimestrale.

Quanto sopra in deroga a quanto previsto negli art.li 29.1 e 29.2 del TQRIF al fine di incentivare l'utilizzo, da parte degli utenti residenti nei Comuni di Casale Monferrato e Murisengo, dei centri di raccolta intercomunali e presso

i quali è possibile conferire, senza aggravio di costi, altre tipologie di rifiuti oltre quelle oggetto del servizio in argomento.

Standard di qualità

Non previsto.

7.8 DISSERVIZI E RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA RIFIUTI

Obbligo di servizio

Obblighi in materia di disservizi e riparazione dei contenitori per la raccolta porta a porta (art. 32 del TQRIF).

Modalità di fruizione

L'utente presenta al GRT - via posta, e-mail, telefono, sportello fisico, sito internet o app - una segnalazione per disservizio o una richiesta di riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta porta a porta.

COSMO S.p.A. provvede:

- Alla risoluzione del disservizio entro 1 giorno lavorativo dalla segnalazione;
- Alla riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta porta a porta:
 - o Entro 2 giorni lavorativi (1 giorno lavorativo se urgenza) su Casale Monferrato;
 - o Entro 4 giorni lavorativi (2 giorni lavorativi se urgenza) sui restanti Comuni.

Standard di qualità

Non previsto.

7.9 MAPPATURA DELLE DIVERSE AREE DI RACCOLTA STRADALE E DI PROSSIMITA'

Obbligo di servizio

Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità (art. 35.1 del TQRIF).

Modalità di fruizione

Il GRT predispone una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolta in modo differenziato.

Eventuali aggiornamenti della mappatura devono essere tracciati e opportunamente comunicati al CCR.

Standard di qualità

Non previsto.

7.10 PROGRAMMA DELLE ATTIVITA' DI RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI

Obbligo di servizio

Predisposizione di un programma delle attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani (art. 35.2 del TQRIF).

Modalità di fruizione

Il GRT predispone annualmente, per tutti i Comuni del Bacino casalese, un apposito Programma delle attività di raccolta e trasporto (di seguito Programma di raccolta) in conformità alle previsioni regolamentari e contrattuali vigenti.

Tale programma contiene l'indicazione, su base giornaliera, dei servizi programmati di raccolta domiciliare e stradale delle varie frazioni di rifiuto e della fascia oraria prevista per lo svolgimento dei servizi: l'indicazione è unica per tutti i Comuni ad eccezione del Comune di Casale Monferrato dove l'indicazione è differenziata per quartieri e frazioni.

Il Programma di raccolta consente di verificare la puntualità dei servizi programmati di raccolta domiciliare e stradale e di tracciare le eventuali interruzioni.

Eventuali modifiche al Programma delle attività di raccolta e trasporto rifiuti sono ammesse, se finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, ma necessitano della preventiva autorizzazione del CCR.

Ciascun utente può consultare e scaricare, per ciascun Comune, il calendario giornaliero dei servizi di raccolta domiciliare delle varie frazioni di rifiuto sul sito internet del GRT (www.cosmocasale.it) nella sezione "calendari".

Standard di qualità

Non previsto.

7.11 PROGRAMMA DELLE ATTIVITA' DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE

Obbligo di servizio

Predisposizione di un programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade (art. 42.1 del TQRIF).

Modalità di fruizione

Il GSL predispone annualmente, per i Comuni del Bacino casalese in cui sono attivi i servizi in argomento, un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio strade (di seguito Programma di spazzamento) in conformità alle previsioni regolamentari e contrattuali vigenti e che contiene l'indicazione dei percorsi dei singoli interventi di spazzamento e consente di evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per il loro svolgimento.

Il Programma di spazzamento consente di verificare la puntualità dei servizi espletati rispetto a quelli pianificati e di tracciare le eventuali interruzioni.

Eventuali modifiche al Programma di spazzamento sono ammesse, se finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, ma necessitano della preventiva autorizzazione del CCR.

Ciascun utente può consultare, per ciascun Comune in cui sono attivi i servizi di spazzamento e lavaggio strade, il calendario sul sito internet del GSL (www.cosmocasale.it) nella sezione "spazzamento strade".

Standard di qualità

Non previsto.

7.12 OBBLIGHI IN MATERIA DI SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI URBANI

Obbligo di servizio

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (art. 48 del TQRIF)

Modalità di fruizione

Per consentire le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, il GRT ha istituito un servizio telefonico di pronto intervento: 800 978 625.

Tale numero, riservato alle segnalazioni di pronto intervento, è gratuito, raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa che da rete mobile, e garantisce il passaggio diretto, anche mediante trasferimento di chiamata, a un operatore di pronto intervento.

Il servizio può essere attivato, dal Comune territorialmente competente o dalle Forze dell'ordine, per:

- Rimozione di rifiuti abbandonati che creano problemi alla sicurezza ostacolando la viabilità /o generando situazioni di degrado;
- Rovesciamento o errato posizionamento di cassonetti e cestini con conseguente impedimento alla viabilità.

Il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento deve avvenire entro 4 ore. Laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, Cosmo SpA provvede alla messa in sicurezza e al confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone, o le cose, entro 4 ore dall'arrivo sul luogo della chiamata. Il tempo di rimozione dei rifiuti non potrà in ogni caso superare la durata di 15 giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area.

Standard di qualità

Non previsto.

8 PRIVACY

In Tabella 7 sono indicate le pagine web ove consultare le informazioni sulla privacy dei gestori:

| GESTORI | URL SEZIONE PRIVACY |
|----------------------------------|---|
| Consorzio Casalese Rifiuti - CCR | https://ccrifiuti.it/privacy-policy/ |
| COSMO SpA | https://www.cosmocasale.it/privacy.php |
| Alfiano Natta | https://www.comune.alfianonatta.al.it/Home/Pagine-del-Comune?ID=5093 |
| Balzola | https://www.comune.balzola.al.it/it-it/privacy |
| Borgo San Martino | https://privacy.nelcomune.it/comune.borgosanmartino.al.it#home |
| Bozzole | http://www.comune.bozzole.al.it/Home/Pagine-del-Comune?ID=8050 |
| Camagna Monferrato | https://comune.camagnamonferrato.al.it/privacy-policy/ |
| Camino | https://www.comune.camino.al.it/Paginedelcomune?ID=9898 |
| Casale Monferrato | https://www.comune.casale-monferrato.al.it/privacy |
| Castelletto Merli | https://www.comune.castellettoerli.al.it/Home/Pagine-del-Comune?ID=8513 |
| Cella Monte | http://www.comune.cellamonte.al.it/Paginedelcomune?ID=7120 |
| Cereseto | https://www.comune.cereseto.al.it/Home/Pagine-del-Comune?ID=6924 |
| Cerrina Monferrato | https://www.comune.cerrina.al.it/Paginedelcomune?ID=9097 |
| Coniolo | https://www.comune.coniolo.al.it/it-it/privacy |
| Frassinello Monferrato | http://www.comune.frassinellomonferrato.al.it/Home/Pagine-del-Comune?ID=7136 |
| Frassineto Po | https://www.comune.frassinetopo.al.it/Home/Pagine-del-Comune?ID=7344 |
| Gabiano | https://privacy.nelcomune.it/comune.gabiano.al.it |
| Giarole | http://www.comune.giarole.al.it/Home/Pagine-del-Comune?ID=7164 |
| Mirabello Monferrato | https://www.comune.mirabellomonferrato.al.it/Home/Pagine-del-Comune?ID=6745 |
| Mombello Monferrato | https://www.comune.mombellomonferrato.al.it/Paginedelcomune?ID=7086 |
| Moncalvo (AT) | https://www.comune.moncalvo.at.it/it/privacy |
| Moncestino | http://www.comune.moncestino.al.it/Home/Pagine-del-Comune?ID=8125 |
| Morano sul Po | https://www.comune.moranosulpo.al.it/it-it/privacy |
| Murisengo | https://www.comune.murisengo.al.it/Home/Pagine-del-Comune?ID=4062 |
| Occimiano | https://www.comune.occimiano.al.it/Paginedelcomune?ID=10314 |
| Odalengo Grande | https://www.comune.odalengogrande.al.it/Paginedelcomune?ID=9953 |
| Odalengo Piccolo | http://www.comune.odalengopiccolo.al.it/Home/Pagine-del-Comune?ID=4040 |
| Olivola | https://www.comune.olivola.al.it/it/privacy |
| Ottiglio | https://www.comune.ottiglio.al.it/Home/Pagine-del-Comune?ID=8334 |
| Ozzano Monferrato | https://www.comune.ozzanomonferrato.al.it/it/privacy |
| Pomaro Monferrato | http://www.comune.pomarononferrato.al.it/zf/index.php/privacy/index/privacy |
| Pontestura | https://www.comune.pontestura.al.it/it-it/privacy |
| Ponzano Monferrato | https://www.comune.ponzanomonferrato.al.it/Paginedelcomune?ID=7117 |
| Rosignano Monferrato | https://www.comune.rosignanononferrato.al.it/it-it/privacy |
| Sala Monferrato | https://www.comune.salamonferrato.al.it/it/privacy |
| San Giorgio Monferrato | https://www.comune.sangiorgiomonferrato.al.it/Paginedelcomune?ID=5834 |
| Serralunga di Crea | https://www.comune.serralungadicrea.al.it/Paginedelcomune?ID=9047 |
| Solonghella | http://www.comune.solonghella.al.it/Home/Pagine-del-Comune?ID=7149 |
| Terruggia | https://www.comune.terruggia.al.it/it/privacy |
| Ticineto | https://www.comune.ticineto.al.it/it-it/privacy |
| Treville | https://www.comune.treville.al.it/Home/Pagine-del-Comune?ID=7201 |
| Valmacca | https://privacy.nelcomune.it/comune.valmacca.al.it |
| Vignale Monferrato | https://www.comune.vignalemonferrato.al.it/it/privacy |
| Villadeati | https://www.comune.villadeati.al.it/Paginedelcomune?ID=7154 |
| Villamiroglio | http://www.comune.villamiroglio.al.it/index.php?option=com_content&view=article&id=247&Itemid=245 |
| Villanova Monferrato | https://www.comune.villanovamonferrato.al.it/it-it/privacy |

Tabella 7: Link a pagina privacy dei gestori

9 VALIDITA' DELLA CARTA DI QUALITA' DEL SERVIZIO

La presente Carta di qualità del servizio ha validità di tre anni, dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2025, coincidente con la durata del primo periodo regolatorio sulla qualità stabilito dal TQRIF.

Su base annuale, i contenuti della Carta potranno essere aggiornati o revisionali in relazione a modifiche normative, o a cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo.

10 OBBLIGHI DI SERVIZIO PREVISI

| OBBLIGHI DI SERVIZIO PREVISI | | | | | |
|------------------------------|------------------|---|-------------------|---|----|
| Tipologia di Qualità | Obbligo generale | Gestore | Obbligo specifico | Schema I | |
| A | CONTRATTUALE | 1. Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio (art. 5) | - | <p>Publicata su sito web</p> <p>Deve contenere: schema regolatorio, obblighi di servizio, indicatori relativi standard previsti da ARERA o dall'ETC (se migliorativi)</p> | SI |

| | | | | | |
|---|--------------|--|------------|---|------------------------|
| B | CONTRATTUALE | 2. Modalità di attivazione del servizio (art.li 6 e 7) | GTRU | Modulistica per la richiesta di attivazione con campi obbligatori e principali informazioni sull'erogazione dei servizi, le modalità di conferimento dei rifiuti, le modalità di consegna delle attrezzature e dove trovare la Carta del Servizio (le informazioni possono essere fornite con rinvio al sito web) | SI |
| | CONTRATTUALE | 3. Modalità per variazione o cessazione del servizio (art.li 10 e 11) | GTRU | Risposta alla richiesta di attivazione del servizio deve riportare i contenuti minimi Modulistica per la richiesta di variazione e di cessazione con campi obbligatori Risposta alla richiesta di variazione e cessazione del servizio deve riportare i contenuti minimi | SI |
| C | CONTRATTUALE | 4. Procedure per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati (art.li 13, 17 e 18) | GTRU e GRT | Classificazione della segnalazione scritta (reclamo, informazioni o rettifica importi). Esclusi dalla classificazione i casi di sollecito o reiterazioni pervenuti entro i tempi massimi di risposta. Modulo per la richiesta con campi obbligatori, scaricabile dal sito web, disponibile presso lo sportello o compilabile on line Addetti al servizio telefonico o agli sportelli devono indicare le modalità di presentazione Risposta motivata deve essere formulata in modo chiaro e comprensibile e riportare i contenuti minimi obbligatori, comuni alle tre tipologie di richieste scritte, e contenuti minimi obbligatori ulteriori per la risposta a reclamo o alla rettifica di importi Utilizzare in via prioritaria il recapito di posta elettronica eventualmente indicato dall'utente | SI |
| D | CONTRATTUALE | 5. Obbligo di servizio telefonico (art.li 20 e 21) | GRT (*) | Dotazione di un numero verde totalmente gratuito sia da fisso che da mobile Deve consentire all'utenza di effettuare richieste, segnalazioni e ottenere informazioni e istruzioni | SI |
| E | CONTRATTUALE | 6. Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'art. 28.3) | GTRU | Garantire almeno una modalità di pagamento gratuita del documento di riscossione Invio almeno annuale del documento di riscossione con garanzia di almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, con allegati i relativi bollettini Termine di scadenza per il pagamento Garantire la possibilità di ulteriori rate a determinate categorie di utenze e con le modalità previste Accredito di importo non dovuto a seguito di richieste di rettifica o in detrazione dal primo documento di riscossione utile o con rimessa diretta se l'importo è superiore salvo se < 50 € | SI |
| F | TECNICA | 7. Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi (art.li 29 e 30) | GRT | Garantire il ritiro a domicilio di rifiuti ingombranti o altri rifiuti non compatibili con le modalità di raccolta adottate ordinariamente nella gestione Corrispettivo minimo in capo all'utente non superiore al costo del servizio (presenza centri di raccolta o altri sistemi alternativi al domiciliare) Ritiro gratuito per i beneficiari del bonus sociale e a ulteriori categorie individuate con criteri determinati dall'ETC Modalità di ottenimento del servizio prevede dei campi obbligatori nella richiesta | SI |
| G | TECNICA | 8. Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (art. 32) | GRT | Garantire diverse modalità di presentazione di segnalazioni per disservizi Garantire diverse modalità di richiesta di riparazione attrezzature per la raccolta domiciliare | SI |
| H | TECNICA | 9. Predisposizione di una mappatura delle aree di raccolta stradale e di prossimità (art. 35.1) | GRT | Mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità con indicazione dei contenitori presenti e le frazioni di rifiuti raccolti. Gli aggiornamenti devono essere tracciati. | SI |
| I | TECNICA | 10. Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto rifiuti (art. 35.2) | GRT | Predisporre un Programma delle attività di raccolta e trasporto per avere per ciascuna strada, su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista di svolgimento del servizio per frazione di rifiuto (eventuali modifiche sostanziali al Programma devono essere tracciate e approvate dall'ETC) | SI |
| L | TECNICA | 11. Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade (art. 42.1) | GRT | Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio per avere per ciascuna strada e area mercatale la data e la fascia oraria prevista di svolgimento del servizio (eventuali modifiche sostanziali al Programma devono essere tracciate e approvate dall'ETC) | SI |
| M | TECNICA | 12. Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (art. 48) | GRT | Attivare e pubblicare sulla Carta della qualità del servizio di un numero verde gratuito, sia da rete fissa che mobile, | In fase di attivazione |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | | raggiungibile h24 per segnalazioni di pericolo inerenti al servizio. | |
|--|--|--|--|--|--|

Tabella 8: Obblighi di servizio

11 STANDAR DI SERVIZI PREVISTI

Per lo schema I non sono applicati standard di qualità. Quanto riportato nella seguente Tabella 9 fa riferimento alle modalità già applicate da COSMO SpA nello svolgimento del servizio.

| STANDARD DI SERVIZIO PREVISTI - SCHEMA I | | | | | |
|--|--------------|---|-----------|------------------------------|---|
| Tipologia di Qualità | | Standard | Gestore | Tempistiche (Standard ARERA) | Tempistiche Applicate COSMO SpA |
| B | CONTRATTUALE | Risposta alle richieste di attivazione (art. 8) | GTRU | ≤ 30 giorni lavorativi | - |
| | | Consegna delle attrezzature per la raccolta all'utenza (senza sopralluogo) (art. 9) | GRT | ≤ 5 giorni lavorativi | 2 giorni lavorativi su Casale Monferrato e 3 giorni lavorativi sui restanti Comuni escluse le tempistiche di sopralluogo |
| | | Consegna delle attrezzature per la raccolta all'utenza (con sopralluogo) (art. 9) | GRT | ≤ 10 giorni lavorativi | |
| | | Risposta alle richieste di variazione / cessazione (art. 12) | GTRU | ≤ 30 giorni lavorativi | - |
| C | CONTRATTUALE | Risposta ai reclami scritti (art. 14) | GRT e GSL | ≤ 30 giorni lavorativi | ≤ 30 giorni lavorativi |
| | | Risposta a richieste scritte di informazioni (art. 15) | | ≤ 30 giorni lavorativi | |
| | | Risposta a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati (art. 16) | GTRU | ≤ 60 giorni lavorativi | - |
| | | Rettifica importi non dovuti (art. 28.3) | | ≤ 120 giorni lavorativi | |
| F | TECNICA | Ritiro su chiamata (esclusi i servizi previsti nel Contratto di servizio) (art. 31) | GRT | ≤ 15 giorni lavorativi | 1 settimana per effettuazione sopralluogo dalla data della richiesta, 3 giorni per l'emissione di preventivo e 2 settimane per l'esecuzione del servizio da accettazione preventivo |
| G | TECNICA | Intervento per segnalazione disservizio (senza sopralluogo) (art. 33) | GRT | ≤ 5 giorni lavorativi | ≤ 1 giorni lavorativi dalla segnalazione |
| | | Intervento per segnalazione disservizio (con sopralluogo) (art. 33) | | ≤ 10 giorni lavorativi | |
| | | Riparazione/sostituzione attrezzature per la raccolta rifiuti domiciliare (senza sopralluogo) (art. 34) | | ≤ 10 giorni lavorativi | 2 giorni lavorativi (1 giorno lavorativo se urgenza) su Casale M.to |
| | | Riparazione/sostituzione attrezzature per la raccolta rifiuti domiciliare (con sopralluogo) (art. 34) | | ≤ 15 giorni lavorativi | 4 giorni lavorativi (2 giorni lavorativi se urgenza) sui restanti Comuni |
| M | TECNICA | Risposta alle richieste di pronto intervento (art. 49) | GRT | ≤ 4 ore | In fase di attivazione |

Tabella 9: Standard di servizio applicati da COSMO SpA