

Alla c.a.
Comuni soci
E pc
Consorzio Canavesano Ambiente

Ivrea, 01 12 2022

Oggetto: TESTO UNICO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (TQRIF) – MODULISTICA OBBLIGATORIA

Spett.le Comune Socio,

Spett.le Consorzio Canavesano Ambiente,

come a Voi noto dal 01 01 2023, in qualità rispettivamente di gestori delle tariffe e gestori del servizio integrato dei rifiuti, siamo tenuti al rispetto del Testo Unico per la Regolazione della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) ai sensi della Delibera Arera 15/22.

Alla luce di quanto previsto all'interno di tale delibera, Società Canavesana Servizi spa ha, quindi, avviato un percorso di ridefinizione interna dei processi aziendali e della modulistica destinata alla gestione dei servizi rivolti sia ai cittadini che ai Comuni.

I nuovi moduli saranno disponibili e accessibili pubblicamente nell'area dedicata del nostro sito <https://www.scsivrea.it/modulistica/>, in cui troverete nello specifico:

1. Modulo disservizio (mancato ritiro rifiuti e carente igiene al suolo)
2. Modulo reclamo (lamentela o contestazione riferita alla corretta gestione del servizio/comportamento del personale)
3. Modulo richiesta informazioni
4. Modulo ritiro ingombranti (solo per utenze domestiche)

Per la gestione dei contenitori i moduli sono, invece, stati suddivisi in due tipologie differenti:

5. Modulo richiesta **riparazione contenitori** (per utenze domestiche e non domestiche): accessibile pubblicamente dal sito e compilabile direttamente dal cittadino.
6. Modulo **gestione contenitori**: destinato alla comunicazione di nuove utenze o e/o integrazioni delle dotazioni esistenti per le utenze già attive (ad es. consegna di un bidone dell'organico in un Comune Isobarone); non sarà pubblicato nel sito e verrà fornito esclusivamente ai Comuni che saranno gli unici autorizzati all'invio alla Società.
Rimane la sezione riferita alla riparazione dei contenitori che vi permette, comunque, di continuare ad inviare segnalazioni di sostituzione/riparazione anche per conto dei cittadini.

Vi evidenziamo qui alcune precisazioni sull'utilizzo della nuova modulistica che riguardano sia le utenze che i Comuni:

- I **disservizi** possono essere segnalati alla nostra Società non solo utilizzando il modulo caricato nel sito, ma anche telefonicamente o tramite mail, a patto che siano comunicati tutti i dati contrassegnati nel modulo dall'*
- Per presentare un **reclamo** è obbligatorio inviare segnalazione scritta, anche se non necessariamente deve essere utilizzato il modulo specifico. Importante, però, che nella comunicazione inviata siano presenti tutte le informazioni contrassegnate dall'*
- Per ricevere una risposta scritta ad una richiesta di **informazioni**, l'utente deve inviare richiesta scritta. Rimane ovviamente la possibilità di chiamare il numero verde o il numero della segreteria e richiedere tutte le informazioni telefonicamente.
- Nei moduli troverete la distinzione tra **segnalante** (utenza che compila il modulo) e **utente oggetto della richiesta** (utenza per la quale viene effettuata la segnalazione se diversa dal segnalante). Nel caso in cui sia il Comune a effettuare l'invio del modulo, il Comune compilerà la sezione riferita al segnalante, mentre l'utente sarà inserito nella sezione **Dati utente oggetto della richiesta**.
- Il codice utente e il codice utenza non sono resi obbligatori nella compilazione (anche se il TQRIF di Arera lo prevederebbe), consapevoli della difficoltà nel reperire questa informazione da parte del cittadino e delle amministrazioni stesse.

L'adozione di questo tipo di procedure e moduli è un obbligo a cui non possiamo sottrarci e vi chiediamo, quindi, di attenervi, a partire dalla ricezione di questa comunicazione, alle indicazioni fornite. Qualora vi fossero delle non conformità/ errori nell'utilizzo delle nuove procedure/modulistica, riceverete specifica comunicazione con le indicazioni per poter rinviare la documentazione corretta.

In allegato troverete unicamente il Modulo gestione contenitori (ricordiamo a vostro uso esclusivo). Gli altri moduli sono rinvenibili direttamente alla pagina web prima menzionata.

Rimanendo a vostra disposizione si porgono distinti saluti

DIRETTORE GENERALE

Ing. Andrea Grigolon

