



# **Carta della qualità dei Servizi di Igiene Ambientale**



[www.setaspa.com](http://www.setaspa.com)

Facile da usare, contiene tutte le informazioni per dividere correttamente i rifiuti di casa con la possibilità di comunicare segnalazioni di mancata raccolta, richiesta cassonetti e ritiro ingombranti a domicilio compilando un apposito form dedicato.



Seguici su facebook

Questo documento è stato realizzato con il contributo delle Associazioni dei Consumatori, iscritte all'Elenco regionale della Regione Piemonte L.R. 24/2009, presenti sul territorio alle quali potete rivolgervi per qualsiasi informazione.



### Associazione Consumatori

Via M. Pescatore, 15 – 10124 Torino

Tel: 011/4346964 e Fax 011/0703898 – Mail: [sportello@tutelattiva.it](mailto:sportello@tutelattiva.it)



### Adiconsum Piemonte

Via Madama Cristina, 50 – 10125 Torino

Tel: 011/5613666 e Fax 011/5613666 – Mail: [adiconsum.piemonte@libero.it](mailto:adiconsum.piemonte@libero.it)



### Adoc Piemonte

Via Parma,10 – 10152 Torino

Tel 011/4364331 e Fax 011/4364373 – Mail: [info@adocpiemonte.it](mailto:info@adocpiemonte.it)

### CODACONS



### Codacons Piemonte

Via Palmieri , 63 – 10138 Torino

Tel e Fax 011/5069219 – Mail: [codacons.piemonte@gmail.com](mailto:codacons.piemonte@gmail.com)



**Federconsumatori**  
Piemonte

### Federconsumatori Piemonte

Via C. Pedrotti, 25 – 10152 Torino

Tel. 011/285981 e Fax 011/2485897 – Mail: [sportello@federconsumatori-torino.it](mailto:sportello@federconsumatori-torino.it)



### Movimento Consumatori

Via San Secondo, 3 – 10128 Torino

Tel. 011/5069546 e Fax 011/5611414 – Mail: [torino@movimentoconsumatori.it](mailto:torino@movimentoconsumatori.it)

*Cari cittadini,*

*la Carta della Qualità dei Servizi è uno strumento volto principalmente alla tutela dei diritti degli utenti che, consultando questo documento, possono conoscere con semplicità e chiarezza quali sono i servizi erogati da SETA, con quali modalità vengono svolti, quali sono gli standard qualitativi garantiti, quali sono i diritti a disposizione degli interessati e come è possibile farli valere.*

*Siamo sinceramente convinti che trarremo dall'utilizzo e dalla diffusione della Carta della Qualità dei Servizi presso gli utenti importanti benefici in termini di stimolo al mantenimento ed al miglioramento della qualità dei servizi resi.*

*È una straordinaria opportunità per rafforzare il rapporto di fiducia fra Cittadino, Comuni e Azienda e al tempo stesso contribuire a mantenere il territorio comunale sempre più bello e pulito.*

*Il Presidente*

# Indice

La Carta della Qualità dei Servizi	pag. 6
<b>1.</b> L'impegno di SETA	pag. 7
<b>2.</b> L'impegno dei cittadini	pag. 8
<b>3.</b> Ascoltare i cittadini per migliorare i servizi	pag. 8
<b>4.</b> Nuovi progetti per una città sempre più pulita	pag. 10
<b>5.</b> La raccolta differenziata dei rifiuti	pag. 13
<b>6.</b> I contenitori per il conferimento dei rifiuti	pag. 16
<b>7.</b> I Centri di Raccolta	pag. 18
<b>8.</b> Servizi, come e quando	pag. 23
<b>9.</b> Penalità	pag. 24
<b>10.</b> La tassa sui rifiuti	pag. 24
<b>11.</b> Filo diretto con Seta Spa	pag. 25
<b>12.</b> Servizi erogati da Seta offerti a pagamento	pag. 25
<b>13.</b> Fac-simile di comunicazione a Seta Spa	pag. 27

## La Carta della Qualità dei Servizi

Società Ecologia Territorio Ambiente SpA (di seguito denominata SETA) è l'azienda che gestisce i servizi ambientali nei Comuni appartenenti al Consorzio di Bacino 16 (di seguito denominato CB16) tra cui la pulizia viaria delle aree Comunali, la raccolta, lo smaltimento e la valorizzazione dei rifiuti. Gli obiettivi e le modalità secondo i quali deve essere svolto il servizio sono stabiliti dal Contratto di Servizio sottoscritto tra SETA ed il CB16 espressione dei Comuni del territorio servito.

### Un patto tra SETA e i cittadini di CB16

La Carta della Qualità dei Servizi (di seguito Carta) è un importante passo avanti nella storia dei diritti dei consumatori.

È un documento in cui vengono elencati tutti i servizi che SETA fornisce ai Comuni con la descrizione delle modalità con cui l'azienda ne garantisce la qualità.

Per i cittadini di CB16 sarà così più facile controllare che i servizi erogati da SETA corrispondano a quelli descritti nella Carta. Segnalare le anomalie rispetto a quanto dichiarato nella Carta, oltre ad essere un diritto dei cittadini, è uno stimolo al miglioramento di SETA e del suo operato.

L'impegno di SETA, però, non basta a garantire dei buoni risultati, che dipendono anche dalla collaborazione dei cittadini.

Così la Carta oltre a riconoscere i diritti, chiede l'impegno dei cittadini al rispetto dei loro doveri, a cominciare dall'osservare le norme contenute nei Regolamenti Comunali, per raccogliere bene i rifiuti e per mantenere pulita la città.

### I principi fondamentali

SETA eroga i servizi nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza, efficacia ed economicità.

### Validità della Carta

La Carta viene aggiornata e pubblicata con cadenza triennale – salvo modifiche sostanziali - . Quanto descritto in questa edizione è aggiornato al 2019.

A fronte di revisioni del servizio, SETA si impegna a pubblicare sul sito [www.setaspa.com](http://www.setaspa.com) gli aggiornamenti per essere sempre più trasparente e vicina ai cittadini. Nel caso fosse necessario informare tempestivamente i cittadini, SETA si servirà anche di altre modalità di comunicazione (es. contatto a domicilio, sito, facebook, ecc.).

## Dove richiederla

È possibile richiedere gratuitamente la Carta:

- scaricandola dal sito <https://www.setaspa.com/>
- scaricandola dal sito [www.consorziobacino16.it](http://www.consorziobacino16.it)
- scaricandola dai siti dei Comuni serviti
- tramite Call Center al numero verde gratuito 800401692
- presso gli uffici Comunali del Servizio Ecologia e Ambiente e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) dei Comuni serviti
- presso le sedi delle Associazioni dei Consumatori

## 1. L'impegno di SETA

### Garantire la qualità dei servizi

SETA si impegna a:

- effettuare i servizi con **continuità e regolarità** adattandoli alle diverse esigenze dei territori serviti. Esigenze determinate da caratteristiche urbanistiche, frequenze e tipologie di servizio nelle diverse zone in cui opera la Società. Il CB 16 potrà effettuare controlli a campione per verificare il rispetto da parte di SETA degli obblighi contrattuali ed applicheranno, in caso di comprovate inadempienze, le relative penali.
- scegliere modalità di trattamento dei rifiuti che siano finalizzate al **recupero dei materiali** e che garantiscano la **sicurezza del personale, dei cittadini e dell'ambiente** in generale
- garantire un comportamento educato, corretto ed accurato del proprio personale
- informare i cittadini in modo puntuale
- predisporre gli ecalendari dettagliati delle raccolte specifiche e renderli disponibili presso:
  - sito [www.setaspa.com](http://www.setaspa.com)
  - gli Uffici del Servizio Ecologia e Ambiente e/o l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) dei Comuni serviti

## 2. L'impegno dei cittadini

Un territorio pulito e vivibile è il risultato, non solo del servizio di SETA ma anche dell'attenzione dei cittadini. Per questo motivo con la Carta, oltre a fare appello allo spirito di collaborazione e al senso civico, SETA chiede ai cittadini di **rispettare le norme** contenute nei **Regolamenti Comunali**, ai quali si rimanda, per la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati.

In sintesi si riportano le norme di carattere generale:

- effettuare la raccolta differenziata **tenendo separati i diversi materiali**
- conferire i rifiuti negli appositi contenitori/sacchi per la raccolta o, dove possibile, ai Centri di Raccolta
- esporre a filo strada i contenitori ed i sacchi nei tempi e nei modi dovuti, come da ecocalendario
- collaborare alla **riduzione dei rifiuti** limitando al minimo **l'acquisto di prodotti con imballaggi superflui** (es.: acquisto prodotti sfusi, acquisto dalla filiera corta, ecc.)
- usare sempre i cestini stradali per lo scopo a cui sono destinati e solo per piccoli rifiuti
- **non abbandonare per strada i rifiuti ingombranti**, ma conferirli ai Centri di Raccolta o in alternativa utilizzare il servizio a domicilio in seguito meglio dettagliato
- nelle passeggiate con il cane munirsi di apposita dotazione (sacchetti e/o palette), per l'immediata rimozione delle deiezioni che vanno depositate nei cestini stradali

I Regolamenti Comunali possono essere scaricati dai siti dei Comuni di appartenenza.

## 3. Ascoltare i cittadini per migliorare i servizi

In aggiunta alle attività di monitoraggio effettuate da parte del CB 16, SETA si impegna a:

- verificare con continuità la soddisfazione dei cittadini sulla qualità dei servizi forniti attraverso sondaggi di opinione con cadenza annuale
- redigere, con modalità da definire, statistiche di segnalazioni e reclami giunti al Call Center per consentire la massima trasparenza agli Uffici Comunali
- partecipare a incontri periodici con le Amministrazioni Comunali, il CB16 e le Associazioni dei Consumatori, per un confronto sulla qualità dei servizi



- concordare e coordinare con le Amministrazioni Comunali la divulgazione annuale dei risultati delle verifiche compiute, indicando gli accorgimenti adottati per aumentare la soddisfazione dei cittadini
- partecipare al tavolo di lavoro e di confronto permanente con le Associazioni dei Consumatori riconosciute, per l'esame congiunto dei reclami, esaminare i risultati ottenuti e migliorare il servizio reso.

## La Customer Satisfaction dei servizi erogati da SETA

Attraverso le ricerche di Customer satisfaction che vengono effettuate ogni anno per il servizio complessivo, SETA si pone l'obiettivo di verificare la qualità dei servizi erogati ai Comuni serviti.

Le procedure che si adotteranno per l'indagine di Customer Satisfaction prevedono l'analisi e la verifica della soddisfazione percepita dai clienti in merito all'importanza che attribuiscono alle caratteristiche principali dei differenti servizi.

I servizi gestiti da SETA che vengono presi in esame sono:

- raccolta rifiuti
- pulizia strade e marciapiedi
- svuotamento dei cestini stradali per piccoli rifiuti
- servizio di raccolta dei rifiuti urbani prodotti presso i cimiteri comunali (ove previsto)
- gestione dei Centri di Raccolta.

La metodologia prevede un'indagine a campione su base statistica effettuata tramite la somministrazione di un questionario da concordare preventivamente nell'ambito del tavolo di lavoro permanente con le Associazioni dei Consumatori firmatarie del protocollo d'intesa con il Consorzio di Bacino 16 e la Società SETA. L'indagine potrà prevedere la distribuzione di questionari, interviste telefoniche e "focus group" a famiglie residenti nei Comuni facenti parte del CB16 e ad operatori commerciali con attività sui medesimi territori (commercio all'ingrosso e al dettaglio, alberghi, ristoranti e bar). Tale indagine sarà condotta da primarie società operanti nel settore delle indagini di mercato nel mondo delle utilities, oppure come previsto dall'art. 2 c.461. legge 244/2007.

La rilevazione dei livelli di soddisfazione degli intervistati in merito ai servizi erogati da SETA sarà perseguita in modo da evidenziare la qualità percepita di ogni singolo servizio.

Grazie allo strumento della Customer Satisfaction è possibile mettere in evidenza i trend rispetto alle precedenti rilevazioni e le prestazioni che potrebbero risultare inferiori alle aspettative degli utenti, per i quali SETA provvederà ad individuare azioni di miglioramento.

## Tutelare i cittadini dando risposte concrete ai reclami

I reclami sul mancato rispetto di quanto dichiarato nella Carta vanno, di norma, presentati a SETA oppure tramite le Associazioni dei Consumatori. Una precisa procedura prevede che nel minor tempo possibile, e comunque **non oltre venti giorni lavorativi**, il cittadino sia informato sugli accertamenti compiuti e sui termini entro i quali l'azienda provvederà ad eliminare le irregolarità riscontrate e a riparare i danni eventualmente arrecati (tempi medi di risposta 3 giorni lavorativi via e-mail, 10 giorni lavorativi per la corrispondenza ordinaria, 3 giorni lavorativi per la segnalazione telefonica).

Ogni anno entro aprile, sul sito di SETA, viene pubblicato un report delle segnalazioni e dei reclami fatti dai cittadini relativo all'anno precedente.

In caso di mancata risposta o di risposte ritenute insoddisfacenti in merito a segnalazioni o reclami su qualsiasi servizio elencato nella presente Carta, il cittadino può rivolgersi al Comune e/o alle Associazioni dei Consumatori e dare avvio alla procedura di confronto con SETA entro 20 giorni lavorativi dalla ricezione della risposta stessa.

La procedura **non comporta costi per il cittadino** e può consentire una più rapida soluzione della controversia.

## 4. Nuovi progetti per una città sempre più pulita

### Ispettore ambientale di zona

SETA, al fine di garantire un presidio costante del territorio, in particolare delle zone più sensibili, ha individuato, all'interno del settore dell'igiene urbana la figura dell'ispettore ambientale. Gli Ispettori ambientali sono appositamente incaricati a far rispettare le disposizioni di legge e regolamentari. Il Comune o il Consorzio dei Comuni/Autorità d'Ambito istituisce gli Ispettori ambientali attraverso norme disciplinate dal Regolamento vigente. In qualunque momento i contenitori adibiti alla raccolta potranno essere soggetti a controllo da parte del Comando di Polizia Municipale e dagli Ispettori ambientali per verificare l'applicazione delle raccolte differenziate e il corretto conferimento dei materiali oltre ai controlli sul rispetto delle disposizioni relative al posizionamento dei contenitori all'interno dei cortili.

L'Ispettore ambientale che svolge solo funzioni operative senza sostituirsi alle Forze dell'Ordine e alla Polizia Locale è riconoscibile da un gilet ad alta visibilità ed ha il compito di vigilare sul rispetto dei regolamenti comunali e delle norme nazionali in materia ambientale, con particolare riferimento alla gestione dei rifiuti. La sua attività di vigilanza è caratterizzata, in ordine di priorità di intervento, da informazione, controllo e repressione.

I suoi compiti riguardano:

- informazione ai cittadini e alle utenze non domestiche sulle corrette modalità di conferimento e smaltimento dei rifiuti

- controllo dello stato dell'igiene ambientale del territorio comunale con segnalazione ai settori tecnici comunali di situazioni di potenziale pericolo e/o di eventuale degrado e con diretta attivazione dei settori operativi SETA ove la risoluzione dei problemi rientri nell'ambito dei servizi ricompresi nel contratto
- prevenzione nei confronti di quegli utenti che, con comportamenti irrispettosi, arrechino danno all'ambiente e al decoro del territorio comunale
- controllo e accertamento, con dovere di segnalazione alla Polizia Municipale ed in coordinamento con la stessa, per le violazioni dei regolamenti comunali in materia ambientale con particolare riferimento a deposito, gestione, raccolta e smaltimento dei rifiuti
- accertamento, a titolo esemplificativo, di:
  - ✓ abbandoni incontrollati sul suolo di rifiuti ingombranti e non ingombranti, pericolosi e non pericolosi;
  - ✓ conferimento di rifiuti domestici ingombranti o pericolosi o di rifiuti speciali nel circuito di raccolta dei rifiuti urbani;
  - ✓ conferimenti nei contenitori per RSU di frazioni di rifiuto per le quali è istituita la raccolta differenziata;
  - ✓ conferimenti di errata frazione di rifiuto all'interno di contenitori per raccolte differenziate;
  - ✓ mancata rimozione delle deiezioni animali o insudiciamento di suolo pubblico o arredi urbani;
  - ✓ comportamenti errati relativi all'attività di esposizione dei cassonetti e di ritiro degli stessi dopo la raccolta.

Oltre all'azione sanzionatoria, i compiti dell'ispettore sono:

- Sopralluoghi in fase di definizione del progetto (esempio cambio di frequenza di raccolta) per valutazione preliminare di reale necessità di aumento volumetria dei cassonetti;
- monitorare le utenze, in collaborazione con i raccoglitori, per rilevare modalità errate di conferimento dei rifiuti;
- segnalare all'utenza i casi di errato conferimento, comunicando l'eventuale impossibilità di svuotamento del cassonetto e fornendo le necessarie indicazioni per il recupero dell'anomalia (es. appuntamento per il giorno successivo o contatto telefonico per concordare nuovo appuntamento durante il quale attivare un eventuale intervento formativo/informativo);
- valutare le volumetrie disponibili per gli utenti ed attivare gli inevitabili provvedimenti correttivi;
- gestire il rapporto con le grandi utenze (scuole, case di riposo, supermercati, ecc.), collaborando nella ricerca di un costante miglioramento di quantità e qualità delle RD;
- individuare, in collaborazione con la divisione ambiente, punti in cui rendere disponibili cassonetti (possibilmente in luoghi chiusi e con accesso controllato per evitare abbandoni indiscriminati) per le famiglie che hanno necessità particolari legate ad esempio all'utilizzo di pannolini o pannoloni (la cui raccolta non può limitarsi a frequenze quindicinali);

- organizzare e gestire iniziative di comunicazione sul territorio (incontri con condomini, presenza nei mercati e fiere, ecc.) per informare gli utenti sulle nuove modalità di raccolta dei rifiuti;
- attività di back office: redazione di verbali di sopralluogo geo riferiti.

## Cestini stradali

Nelle zone cittadine di particolare rilievo e pregio storico sono stati installati cestini che dovranno essere utilizzati per piccoli rifiuti quali: fazzoletti, mozziconi di sigarette (opportunamente spenti), carta etc..

## Progetti di educazione ambientale

SETA collabora con le direzioni didattiche per promuovere all'interno degli istituti scolastici la crescita di una cultura rispettosa dell'ambiente.

Le attività proposte affrontano le diverse tematiche legate ai rifiuti (produzione, riduzione, raccolta, corretto smaltimento etc.) attraverso incontri che vengono svolti negli istituti e durante i quali gli alunni possono interagire con domande relative ai temi trattati.

Durante gli interventi di educazione ambientale l'incaricato SETA provvede alla consegna di specifico materiale informativo e didattico. SETA è sempre disponibile a fornire tutte le indicazioni necessarie e ad istituire, con la collaborazione del personale docente ed ausiliario, le più idonee modalità di raccolta differenziata all'interno della scuola.

I Comuni di CB 16, in collaborazione con SETA, organizzano ogni anno scolastico specifiche attività di educazione ambientale e, periodicamente, concorsi a premi, rivolti alle scuole d'infanzia, primarie e alle scuole secondarie di primo e secondo grado, finalizzati a diffondere la cultura dell'uso senza sprechi delle risorse naturali, la prevenzione dei rifiuti, la promozione della raccolta differenziata e l'adozione di "buone pratiche" nelle strutture scolastiche, attraverso un percorso coordinato dagli insegnanti sulla base di materiale informativo e di interventi formativi tenuti da esperti coordinati da SETA.

## 5. La raccolta differenziata dei rifiuti

La raccolta rifiuti è articolata in modo diversificato a seconda dei Comuni e delle frazioni di rifiuti:

- rifiuti indifferenziati, ritiro con frequenza settimanale/quindicinale;
- rifiuti organici, ritiro con frequenza bisettimanale/settimanale a carattere stagionale;
- carta e cartone, ritiro con frequenza settimanale/quindicinale;
- vetro e metallo, ritiro con frequenza settimanale/quindicinale;
- imballaggi in plastica, ritiro con frequenza settimanale/quindicinale.

### L'esposizione dei contenitori dei rifiuti deve avvenire:

- entro le ore 6,00 del giorno di raccolta stabilito

### Svuotamento dei contenitori dei rifiuti:

I contenitori saranno svuotati entro le 18.00.

I calendari di raccolta possono essere consultati e scaricati sul sito [www.setaspa.com](http://www.setaspa.com).

### Ritiro dei rifiuti ingombranti

Il ritiro gratuito di mobili, elettrodomestici e oggetti ingombranti di arredo in genere, è riservato alle utenze domestiche.

Il servizio gratuito è previsto nella misura massima di 3 mc ad utenza e con l'impegno che gli stessi cittadini posizionino tali rifiuti a filo strada nei tempi e nei modi concordati con SETA.

Il ritiro può essere prenotato telefonando al numero verde 800 401692 oppure compilando apposito form sul sito.

L'esposizione del rifiuto deve avvenire a bordo strada in corrispondenza del numero civico indicato al momento della prenotazione esclusivamente entro le ore 6,00 del giorno di ritiro indicato.

### Raccolta sfalci e verde privato

Il servizio è erogato secondo diverse modalità, in base alle esigenze di ciascun Comune:

- servizio di raccolta a domicilio, dietro il pagamento di un corrispettivo, da parte dell'utente richiedente;

- servizio di raccolta a domicilio a titolo gratuito, se concordato con il Comune. La frequenza di svuotamento dipende dalle esigenze di ogni Comune, in generale i contenitori sono svuotati da un minimo di 1 volta ogni due settimane ad un massimo di 1 volta alla settimana (nel periodo tra Marzo e Novembre);
- conferimento (a titolo gratuito) da parte dell'utente nel Centro di raccolta differenziata, dove sono posizionati appositi contenitori.

Il verde può anche essere auto smaltito con il compostaggio domestico.

## **Compostaggio domestico**

Il compostaggio è un processo naturale per ricavare del buon terriccio dagli scarti organici di cucina (avanzi di cibo, scarti di frutta e verdura, filtri di caffè) e del giardino (erbe, foglie, ramaglie, fiori,).

Può essere fatto mediante una compostiera o semplicemente una buca (nel terreno o giardino) di compostaggio.

## **RACCOLTA DIFFERENZIATA PER PUNTI DI CONFERIMENTO**

Su tutto il territorio cittadino, in aree pubbliche e/o custodite, sono dislocati vari tipi di contenitori per la raccolta differenziata di pile esauste, farmaci scaduti, indumenti usati, cartucce esaurite toner ed oli vegetali esausti.

### **Raccolta differenziata delle pile esauste**

Avviene attraverso contenitori da banco custoditi presso rivenditori, tabaccherie, edicole, ferramenta, supermercati, scuole, e lo svuotamento avviene con cadenza solitamente quindicinale/mensile.

### **Raccolta differenziata dei farmaci scaduti**

Avviene attraverso contenitori custoditi presso le farmacie e lo svuotamento avviene con cadenza solitamente quindicinale/mensile.

### **Indumenti usati**

Un'importante raccolta differenziata a scopi di solidarietà, con circa 175 contenitori stradali bianchi, su tutto il territorio del CB16. La Cooperativa Sociale Lavoro e Solidarietà si occupa

dello svuotamento dei contenitori con frequenza settimanale o quindicinale (oppure in base a richieste urgenti da parte di Seta) e provvede al loro riutilizzo o riciclo.

### **Raccolta cartucce esaurite toner**

I cittadini possono consegnare, senza oneri di spesa, le cartucce esaurite per toner, nastri e cartucce per stampanti a getto d'inchiostro ai Centri di Raccolta, agli edifici comunali e relative pertinenze. Lo svuotamento avviene su richiesta delle utenze.

### **Raccolta oli vegetali da cucina di provenienza domestica**

Avviene attraverso contenitori posizionati in determinati punti presenti sul territorio dei Comuni appartenenti al Consorzio di Bacino 16.

## 6. I contenitori per il conferimento dei rifiuti



RIFIUTO INDIFFERENZIATO

Raccolta: da eco calendario

---



CARTA E CARTONE

Raccolta: da eco calendario

---



RIFIUTO ORGANICO DA CUCINA

Raccolta: da eco calendario

---



VETRO E METALLO

Raccolta: da eco calendario

---



PLASTICA

Raccolta: da eco calendario

---





## RIFIUTI INGOMBRANTI

**Centri di raccolta o servizio a domicilio**

---



## SFALCI E RAMAGLIE

**Servizio a pagamento**

Raccolta settimanale da marzo a novembre

---



## MR. PACK

Richiesta automatica generata al riempimento del cassonetto

---



## PILE ESAUSTE

Svuotamento quindicinale/mensile

---



## FARMACI SCADUTI

Svuotamento quindicinale/mensile

---



## ABITI USATI

Svuotamento su richiesta

---

# 7. I Centri di Raccolta (CDR)

## Principi generali

La gestione dei CDR per la raccolta differenziata dei rifiuti costituisce attività di pubblico interesse ed è disciplinata dal Regolamento redatto ai sensi dell'art. 198 Comma 2 del D.Lgs. 152/2006 consultabile sul Sito della Società [www.setaspa.com](http://www.setaspa.com).

Fermo restando le vigenti disposizioni in materia, il Regolamento definisce obiettivi, norme, modalità di erogazione dei servizi, obblighi e divieti.

Il CDR costituisce un anello fondamentale del sistema di gestione dei rifiuti e garantisce agli utenti la possibilità di conferire separatamente le diverse frazioni di rifiuti integrando il servizio con le tipologie di rifiuti differenziabili non raccolte direttamente presso le utenze.

## UTENZE AMMESSE AI CDR

- Le utenze domestiche, con residenza nel territorio del CB16, munite di C.I. e C.F., mentre per i non residenti che sono proprietari di seconda casa nel territorio CB 16 C.F, C.I. e copia bolletta pagamento TARI
- Le utenze non domestiche, con residenza nel territorio del CB16, previo accreditamento e nel rispetto di quanto definito nell'allegato A1 del Regolamento.

## MODALITA' DI CONFERIMENTO

Gli utenti sono tenuti all'osservanza del Regolamento e dunque:

- devono rispettare le indicazioni presenti presso i CDR segnalate dalla relativa cartellonistica;
- devono seguire scrupolosamente le indicazioni loro impartite dagli operatori della Società, addetti alla custodia ed alla gestione degli stessi impianti;
- devono esibire su richiesta del personale addetto, la documentazione idonea a verificare la possibilità di accesso al CDR, dichiarando la tipologia e la provenienza dei rifiuti che intendono conferire;
- potranno conferire esclusivamente i rifiuti ammessi e descritti su apposita cartellonistica presso ciascun impianto, nel limite massimo previsto per ogni singola tipologia di rifiuto, avendo riguardo di non sversare i rifiuti solidi o liquidi sul suolo o fuori dagli appositi container/ceste;
- non possono trattenersi nel CDR dopo il completamento delle operazioni di svuotamento.

## EOCENTRI MOBILI

I Comuni non attrezzati di CDR consortile, possono richiedere presso gli uffici Seta di competenza, l'attivazione dell'Ecocentro mobile per facilitare il corretto conferimento dei rifiuti ingombranti provenienti dai privati cittadini ai quali è indirizzato il servizio.

Attività simile ai CDR consortili, che pur non avendo la determinante di area permanente risponde in tutti i suoi aspetti regolamentari a quanto già definito con i CDR consortili.

L'ecostazione mobile sarà costituita dal posizionamento di cassoni da 20 mc che sosterranno in punti fissi ed in specifiche date concordati con i Comuni che ne hanno fatto richiesta.



TIPO DI RIFIUTO	SI
CARTA E CARTONE	Carta e cartone puliti Libri, Giornali Quaderni, etc.
VETRO	Bottiglie, Barattoli
METALLO	Latte e lattine Metalli vari puliti Biciclette senza ruote
ABITI E PRODOTTI TESSILI	Abbigliamento Scarpe Borse
GRANDI ELETTRODOMESTICI	Frigoriferi, congelatori, condizionatori Boiler Lavatrici, lavastoviglie, forni, cucine, asciugatrici Stufe elettriche
TV-MONITOR	Tv Monitor, Videoterminali
PICCOLI ELETTRODOMESTICI	Radio Telefonini, computer, videogiochi Utensili bricolage
TUBI FLUORESCENTI	Lampade al neon ed a fluorescenza, Lampade in genere
OLII VEGETALI COMMESTIBILI	Olii per alimenti e frittura
OLII MOTORE ESAUSTI	Lubrificanti per motori, cambi Freni e organi meccanici
PILE ESAUSTE	
BATTERIE	Accumulatori al piombo
CARTUCCE STAMPANTE, TONER	
LEGNO	Pedane - pallets – travi, legno pulito Serramenti senza vetro Masonite Cassette
PNEUMATICI	Pneumatici da auto senza cerchioni, Pneumatici da bici
RIFIUTI PLASTICI	Giocattoli, Bidoni, fusti e taniche, Vasi, secchielli, bacinelle, Cassette, cisterne Tavoli, sedie Imbuti, tubi,
RIFIUTI INERTI	Lavandini ed accessori in ceramica Macerie miste Gesso, sacchi cemento Piccole manutenzioni domestiche
RIFIUTI INGOMBRANTI	Mobili, poltrone, divani, materassi Grossi oggetti in materiali misti non recuperabili Pneumatici con cerchione, Biciclette con ruote Lastre di vetro, Damigiane
VERNICI, INCHIOSTRI, ADESIVI, RESINE	Residui di vernici ed inchiostri, Secchielli da essi contaminati
SOLVENTI	Solventi e contenitori da essi contaminati
SFALCI E POTATURE	Sfalci e potature (senza sacco), tronchi e radici

In merito allo smaltimento delle apparecchiature elettriche ed elettroniche provenienti da nuclei domestici, vi ricordiamo quanto previsto dal DECRETO LEGISLATIVO 14 marzo 2014, n. 49 in attuazione della direttiva 2012/19/UE sui rifiuti RAEE.:

*Ai sensi dell'art. 11 del D.lgs 14.03.2014, i rivenditori di elettrodomestici, assicurano, al momento della fornitura di una nuova apparecchiatura elettrica ed elettronica destinata ad un nucleo domestico, il ritiro gratuito, in ragione di uno contro uno, dell'apparecchiatura usata di tipo equivalente. Devono inoltre effettuare all'interno dei locali del proprio punto vendita o in prossimità immediata di essi la raccolta a titolo gratuito dei RAEE provenienti dai nuclei domestici di piccolissime dimensioni conferiti dagli utilizzatori finali, senza obbligo di acquisto di AEE di tipo equivalente se la superficie di vendita di AEE al dettaglio risulta di almeno 400mq*

Il 22 luglio 2016 è infatti entrato in vigore il DM 121/2016 altresì definito come “Decreto uno contro zero”, che pone le basi per aumentare e semplificare la raccolta dei piccoli rifiuti elettronici (con dimensioni sino a 25cm). Tale decreto prevede che solo gli esercizi commerciali con superficie superiore ai 400 metri quadrati, debbano adempiere alla raccolta dei piccoli rifiuti elettrici ed elettronici. I negozi con una superficie inferiore non hanno l'obbligo di adeguamento all'uno contro zero ma resta in vigore quanto previsto dal DM 65/2010 e D.Lgs 49/2014 in riferimento alle procedure di Uno contro Uno.

## MATERIALI NON CONFERIBILI PRESSO L'ECOCENTRO

Eternit, manufatti contenenti amianto

Pannelli, rotolo e pezzi contenuti lana di roccia e lana di vetro

Cartongesso

Pesticidi, fertilizzanti

Carburanti (nafta, benzina, miscela, ecc) liquidi antigelo, filtri olio, liquido dei freni

Copertura e manufatti contenenti catrame e bitume

Grandi quantità di vetri con camera ad aria

Materiali inerti: non più di tre secchi derivanti da piccole ristrutturazioni domestiche

Frazione organica

Bombole del gas/estintori

Telai/parti di telaio di auto-motoveicoli

tutto quanto non espressamente previsto dal D.M. 8 aprile 2008 e S.M.I.

## ORARI DEI CENTRI DI RACCOLTA

Sono consultabili sul sito: [www.setaspa.com](http://www.setaspa.com)

Le utenze già indicate tra quelle ammesse possono accedervi solo nei seguenti orari:

<b>BORGARO - Via Piemonte, 25/A</b>			<b>CASELLE - Via delle Cartiere, 34</b>		
<b>LUNEDI'</b>	9,30-12,30	15,00-18,00	<b>LUNEDI'</b>	9,00-13,00	14,00-16,00
<b>MARTEDI'</b>	9,30-12,30	15,00-18,00	<b>MARTEDI'</b>	9,00-13,00	14,00-16,00
<b>MERCOLEDI'</b>	9,30-12,30	15,00-18,00	<b>MERCOLEDI'</b>	9,00-13,00	14,00-16,00
<b>GIOVEDI'</b>	9,30-12,30	15,00-18,00	<b>GIOVEDI'</b>	9,00-13,00	14,00-16,00
<b>VENERDI'</b>	9,30-12,30	15,00-18,00	<b>VENERDI'</b>	9,00-13,00	14,00-16,00
<b>SABATO</b>	9,30-12,30	15,00-18,00	<b>SABATO</b>	9,00-13,00	14,00-16,00
<b>LEINI - Via Volpiano</b>			<b>VOLPIANO - Via Brandizzo sn</b>		
<b>LUNEDI'</b>	9,00-13,00	14,00-16,00	<b>LUNEDI'</b>	9,00-13,00	14,00-16,00
<b>MARTEDI'</b>	9,00-13,00	14,00-16,00	<b>MARTEDI'</b>	9,00-13,00	14,00-16,00
<b>MERCOLEDI'</b>	9,00-13,00	14,00-16,00	<b>MERCOLEDI'</b>	9,00-13,00	14,00-16,00
<b>GIOVEDI'</b>	9,00-13,00	14,00-16,00	<b>GIOVEDI'</b>	9,00-13,00	14,00-16,00
<b>VENERDI'</b>	9,00-13,00	14,00-16,00	<b>VENERDI'</b>	9,00-13,00	14,00-16,00
<b>SABATO</b>	9,00-13,00	14,00-16,00	<b>SABATO</b>	9,00-13,00	14,00-16,00
<b>CHIVASSO - Via Nazzaro 20</b>			<b>MONTANARO - Strada Vecchia per Vallo, zona Ronchi</b>		
<b>LUNEDI'</b>	9,00-13,00	14,00-16,00	<b>LUNEDI'</b>	9,30-12,00	
<b>MARTEDI'</b>	9,00-13,00	14,00-16,00	<b>MARTEDI'</b>	9,30-12,00	
<b>MERCOLEDI'</b>	9,00-13,00	14,00-16,00	<b>MERCOLEDI'</b>	9,30-12,00	
<b>GIOVEDI'</b>	9,00-13,00	14,00-16,00	<b>GIOVEDI'</b>	9,30-12,00	
<b>VENERDI'</b>	9,00-13,00	14,00-16,00	<b>VENERDI'</b>	9,30-12,00	
<b>SABATO</b>	9,00-13,00	14,00-16,00	<b>SABATO</b>	9,30-13,00	14,00-16,00
<b>SETTIMO - Strada Rattera</b>			<b>SETTIMO - Via Verga, 40</b>		
<b>LUNEDI'</b>	9,00-13,00	14,00-16,00	<b>LUNEDI'</b>	9,00-13,00	14,00-16,00
<b>MARTEDI'</b>	9,00-13,00	14,00-16,00	<b>MARTEDI'</b>	9,00-13,00	14,00-16,00
<b>MERCOLEDI'</b>	9,00-13,00	14,00-16,00	<b>MERCOLEDI'</b>	9,00-13,00	14,00-16,00
<b>GIOVEDI'</b>	9,00-13,00	14,00-16,00	<b>GIOVEDI'</b>	9,00-13,00	14,00-16,00
<b>VENERDI'</b>	9,00-13,00	14,00-16,00	<b>VENERDI'</b>	9,00-13,00	14,00-16,00
<b>SABATO</b>	9,00-13,00	14,00-16,00	<b>SABATO</b>	9,00-13,00	14,00-16,00
<b>SAN MAURO - Via Domodossola 24</b>			<b>TORRAZZA - SP n°90 per Rondissone, km 5,137</b>		
<b>LUNEDI'</b>	10,30-12,00	14,00-15,30	<b>LUNEDI'</b>	10,00-12,00	
<b>MARTEDI'</b>	10,30-12,00	14,00-15,30	<b>MARTEDI'</b>	10,00-12,00	
<b>MERCOLEDI'</b>	10,30-12,00	14,00-15,30	<b>MERCOLEDI'</b>	/	
<b>GIOVEDI'</b>	10,30-12,00	14,00-15,30	<b>GIOVEDI'</b>	10,00-12,00	
<b>VENERDI'</b>	10,30-12,00	14,00-15,30	<b>VENERDI'</b>	10,00-12,00	
<b>SABATO</b>	10,30-12,00	14,00-15,30	<b>SABATO</b>	10,00-12,00	

## 8. Servizi, come e quando

Servizi	Come	Quando
<b>Pulizia Stradale manuale e meccanizzata delle superfici destinate ad uso pubblico (marciapiedi compresi)</b>	<b>Spazzamento manuale:</b> operatori dotati di motocarro svuotano cestini, spazzano marciapiedi, piazze, giardini, aree gioco bimbi, parchi, aiuole, aree di parcheggio veicolare, camminamenti pedonali, fermate dei pullman e rimuovono piccoli scarichi abusivi	Diversificata sui vari Comuni (ove prevista)
	<b>Spazzamento meccanizzato:</b> pulizia marciapiedi, bordo strada e della strada con mezzi meccanici di diversa portata.	Diversificata sui vari Comuni (ove prevista)
	<b>Spazzamento misto:</b> pulizia meccanizzata della strada con supporto di un operatore in appoggio. L'operatore è munito di idonee attrezzature (soffiatori, aspiratori o similari) in grado di intervenire su spazi di ridotte dimensioni o inaccessibili ai mezzi meccanici.	Diversificata sui vari Comuni (ove prevista)
	<b>Diserbo chimico e meccanico</b>	Diversificata sui vari Comuni (ove richiesta)
<b>Pulizia mercati</b>	<b>Raccolta rifiuti e spazzamento area</b> con squadre di operatori dotati di mezzi meccanici	Diversificata sui vari Comuni (ove richiesta)

## 9. Penalità

Su iniziativa del Consorzio di Bacino 16, che è subentrato, ai sensi della Legge Regionale 24/2002, nei rapporti tra gli Enti associati e la società di gestione, sono stabilite penalità a carico di SETA SPA ed a favore del Comune interessato, in caso di violazione degli standard di qualità del servizio.

Ai sensi del Contratto di servizio esistente, il Consorzio di Bacino 16 contesta in forma scritta l'inadempimento alla SETA SPA, che entro cinque giorni dal ricevimento potrà a sua volta contestare i fatti addebitati o fornire deduzioni e giustificazioni per escludere la colpa.

I Comuni possono trasmettere al Consorzio delle contestazioni in merito al servizio affinché il Consorzio medesimo possa valutare gli estremi per l'attribuzione delle penali.

## 10. La tassa sui rifiuti

Ogni utenza domestica e non domestica è tenuta a pagare il servizio di igiene urbana e raccolta rifiuti organizzato dal Consorzio di Bacino 16, secondo le indicazioni dei singoli Comuni. Tutti sono tenuti ad accertarsi di essere in regola con questo pagamento per non incorrere in sanzioni.

La somma pagata da ciascuna utenza si chiama Tassa sui Rifiuti (TARI) ed è la quota che ogni cittadino, nucleo familiare o utenza non domestica deve sostenere per coprire i costi della gestione dei rifiuti urbani.

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

La TARI è destinata a coprire integralmente i costi dei servizi di igiene urbana svolti da SETA (descritti nella presente Carta): pulizia e lavaggio delle strade, raccolta rifiuti, raccolta differenziata e riciclo, trattamento e smaltimento rifiuti, costi amministrativi, costi di sportello, nonché quelli sostenuti direttamente dal Comune.

La tariffa è suddivisa in quota fissa e in quota variabile: la prima per coprire i costi fissi del servizio non attribuibili in maniera diretta ai singoli contribuenti (per esempio: gli investimenti, i costi di spazzamento, i costi amministrativi, ecc.), mentre la seconda per coprire i costi variabili del servizio correlati in modo più diretto alla produzione dei rifiuti (raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti).

Per quanto riguarda le utenze domestiche la TARI viene calcolata considerando sia i metri quadrati dell'abitazione e relative pertinenze sia il numero dei componenti il nucleo familiare in modo da avere una correlazione più diretta alla produzione dei rifiuti. Per quanto riguarda le utenze non domestiche la TARI viene calcolata sui metri quadri effettivi considerando una presunta produzione di rifiuto in base alla categoria merceologica di appartenenza.

All'importo della TARI, deliberato dal Comune, si aggiunge l'addizionale provinciale nella misura determinata dalla Città Metropolitana che viene riversata totalmente alla stessa.



## 11. Filo diretto con SETA

Per qualsiasi richiesta di informazioni, segnalazioni di infrazioni alle norme sui rifiuti, reclami, ecc. e per tutti i servizi e le emergenze:

- **Call Center (numero verde gratuito) 800401692:**  
dal **lunedì al giovedì** dalle ore 9.00 alle ore 12,30 e dalle 14,00 alle 17,00  
il **venerdì** dalle ore 9.00 alle ore 12,30 e dalle 14,00 alle 15,30
- **Numero telefonico diretto: 011/8015711:**  
dal **lunedì al venerdì** dalle ore 9.00 alle ore 12,30 e dalle 14,00 alle 17,00
- **E-mail: [seta@setaspa.com](mailto:seta@setaspa.com)**
- **Posta certificata: [amministrazione@seta.telecompost.it](mailto:amministrazione@seta.telecompost.it)**

## 12. Servizi erogati da SETA offerti a pagamento

Seta offre i seguenti interventi diversi di raccolta rifiuti o pulizia stradale di natura occasionale regolati da accordi personalizzati per i clienti che desiderino fruirne:

- Interventi diversi in area privata di raccolta rifiuti o spazzamento meccanizzato o pulizia stradale di natura occasionale, regolati da accordi personalizzati;
- Servizi di posizionamento contenitori, raccolta rifiuti o di pulizia a seguito di manifestazioni, eventi o spettacoli;
- Pulizia piazzali e parcheggi privati;
- Noleggio e trasporto di container per la raccolta dei rifiuti;
- Raccolta e smaltimento della plastica, della carta e cartone e del legno per le attività commerciali, artigianali ed industriali;

- Raccolta e smaltimento degli imballaggi misti per le attività commerciali, artigianali ed Industriali;
- Raccolta e smaltimento rifiuti speciali presso le aziende;
- Raccolta rifiuti ingombranti per quantità superiori a quelle ammesse con ritiro gratuito per utenze non domestiche (no servizio di facchinaggio);
- Raccolta scarti vegetali provenienti dalla manutenzione del verde privato;
- Svuotamento cassonetti su suolo privato (prese interne).

Questi servizi possono essere richiesti telefonando al **numero verde 800401692**, oppure inviando una mail a [commerciale@setaspa.com](mailto:commerciale@setaspa.com)

Grazie ad un accordo tra SETA e le Associazioni Consumatori, per i servizi a pagamento diretto da parte dei cittadini a SETA, in caso di mancata risposta o di risposta ritenuta insoddisfacente ai reclami riguardo questi specifici servizi, l'utente può rivolgersi ad una delle Associazioni e attivare la procedura paritetica di conciliazione per la risoluzione stragiudiziale delle controversie.

#### **Quando ricorrere alla Conciliazione:**

Nell'ambito dei servizi a pagamento, i clienti possono ricorrere alla conciliazione solo dopo aver inviato un reclamo scritto e non aver ricevuto risposta entro 30 giorni dall'invio o aver ricevuto risposta negativa e insoddisfacente.

Qualora SETA, per la complessità della materia e/o degli argomenti sottesi a un reclamo, comunichi la necessità di un termine superiore a trenta giorni per riscontrarlo, i clienti potranno ricorrere alla conciliazione solo quando sia inutilmente decorso il maggior termine comunicato da SETA oppure dopo che abbiano ricevuto risposta negativa e insoddisfacente.

#### **Come ricorrere alla Conciliazione:**

L'accesso alla procedura di conciliazione è gratuito per il cliente. Per attivare la procedura di conciliazione è necessario rivolgersi ad una delle Associazioni dei Consumatori aderenti all'Accordo.

## 13. Fac-simile di comunicazione a SETA

Si prega di scrivere in STAMPATELLO)

### Mittente

Nome e Cognome.....  
Indirizzo.....  
Città .....  
CAP.....  
Stato.....  
Telefono.....  
E-mail.....

### Oggetto

RECLAMO

SEGNALAZIONE

SUGGERIMENTO

INFORMAZIONE

### Descrizione e dettagli

più saranno complete queste informazioni e più precisa potrà essere la nostra risposta.

Data                      Ora                      Tipo ed eventuale Numero Veicolo aziendale

### Descrizione e dettagli

.....  
.....  
.....

Data Firma

.....

Il presente modulo deve essere inviato via fax allo 011/8015700, o via email a seta@setaspa.com, oppure spedito a Seta S.p.A. in via Verga, 40 – Settimo Torinese (TO). La informiamo che ogni segnalazione può essere comunicata anche al nostro Numero Verde 800 401692, attivo dal Lunedì al giovedì dalle ore 9.00 alle 12,30 e dalle ore 14,00 alle ore 17.00 e il venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 9,00 alle ore 15,30. La ringraziamo per la Sua collaborazione e La informiamo che i dati da Lei forniti saranno trattati ai sensi dell'art. 13 D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196. e s.m.i. "Codice in materia di protezione dei dati personali". Seta Spa fa proprio il protocollo sottoscritto dal Consorzio di Bacino 16 con le Associazioni dei Consumatori proponendolo nei suoi punti salienti quale presupposto delle relazioni e delle disposizioni in esse contenute, individuando tempi, modi e risorse per la sua realizzazione.

## Contatti e informazioni



Chiama il numero verde gratuito Call Center **800401692**



scrivi [seta@setaspa.com](mailto:seta@setaspa.com)



visita [www.setaspa.com](http://www.setaspa.com)



seguici **su facebook**

**SETA S.p.A.**

**Sede legale e operativa**

Via Verga, 40 - 10036 Settimo Torinese (TO)

**Sede operativa**

Via Nazzaro, 20 – 10034 Chivasso (TO)