



# COMUNE DI MONTALDO TORINESE

## DAL 1 GENNAIO 2023 ENTRA IN VIGORE IL TESTO UNICO ARERA SULLA QUALITA' DEI RIFIUTI



Il 1 gennaio 2023 sarà una data importante per il mondo dei rifiuti urbani: entra infatti in vigore il 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.

Per la prima volta i gestori del servizio di raccolta rifiuti, spazzamento strade e gestione TARI saranno sottoposti al rispetto di determinati obblighi di servizio e standard di qualità definiti da Arera, l'Autorità di regolazione competente in materia.

### NOVITA' IMPORTANTI

***Competenze fra i vari gestori a cui i cittadini dovranno rivolgersi per le diverse segnalazioni***

In caso di mancata raccolta o spazzamento, l'utente non dovrà più fare la segnalazione al Consorzio, ma al gestore della raccolta e spazzamento, che è l'impresa ETAmbiente.

Le segnalazioni relative alla TARI dovranno essere presentate al gestore della TARI, che è il Comune di Montaldo Torinese.

#### ***Come segnalare la mancata raccolta o il mancato spazzamento:***

|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Quando?</b>          | La segnalazione va fatta il giorno successivo a quello in cui era prevista la raccolta o lo spazzamento.<br>Quelle del sabato entro il lunedì successivo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Cosa comunicare?</b> | Lasciare i propri dati: comune ed indirizzo dell'utenza, nominativo e riferimenti, materiale non raccolto, giorno in cui era prevista la raccolta o lo spazzamento, codice utente e codice utenza (reperibili sulla bolletta).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>A Chi?</b>           | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Tramite il Numero Verde dell'Impresa ETAmbiente</b><ul style="list-style-type: none"><li>◦ 800.84.34.64 (lunedì al venerdì 8.00 - 13.00 e 14.00 - 17.00 e SABATO 9:00 - 11:00)</li></ul></li><li>• <b>Tramite e-mail dell'impresa ETAmbiente SpA</b><ul style="list-style-type: none"><li>◦ cch.piemonte@etaspa.com</li></ul></li><li>• <b>Tramite sito internet dell'impresa ETAmbiente SpA</b><ul style="list-style-type: none"><li>◦ <a href="http://www.chieresedifferenzia.it">www.chieresedifferenzia.it</a></li></ul></li></ul> |

### ***Numero Verde***

Tutti i gestori dovranno dotarsi di Numero Verde, per rispondere alle chiamate degli utenti relative al proprio settore.

- Per le chiamate inerenti la TARI, il CCS ha attivato il Numero Verde 800-911913.
- Per la raccolta e lo spazzamento dei rifiuti, ETAmbiente ha attivato il Numero Verde 800-843464.

### ***Sportello Online***

Tutti i gestori attiveranno uno Sportello online, cui l'utente potrà accedere per le diverse richieste o compilazione di moduli, in alternativa alla possibilità di utilizzare gli sportelli fisici (come gli Ecosportelli), che comunque resteranno operativi.

Link Sportelli online:

- [Consorzio Chierese](#)
- [ETAmbiente](#)

### ***Raccolta ingombranti porta a porta***

La raccolta ingombranti porta a porta sarà estesa a tutti i Comuni del Consorzio. Sarà possibile prenotare il ritiro di massimo 5 pezzi (contro i 3 attuali) e la raccolta dovrà avvenire al massimo entro 15 giorni lavorativi dalla richiesta.

### ***Come richiedere la raccolta rifiuti ingombranti porta a porta***

|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Prenotazione obbligatoria</b> | Servizio gratuito previa prenotazione obbligatoria comunicando nome, cognome, codice fiscale, codice utente e codice utenza (reperibili sulla bolletta), indirizzo utenza, recapiti mail o telefonici, tipologia e numero di rifiuti oggetto di ritiro                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>A Chi?</b>                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Tramite il Numero Verde dell'Impresa ETAmbiente</b><ul style="list-style-type: none"><li>◦ 800.84.34.64 (dal lunedì al venerdì 8.00 - 13.00 e 14.00 - 17.00 e sabato 9:00 - 11:00)</li></ul></li><li>• <b>Tramite e-mail dell'impresa ETAmbiente SpA</b><ul style="list-style-type: none"><li>◦ <a href="mailto:cch.piemonte@etaspa.com">cch.piemonte@etaspa.com</a></li></ul></li><li>• <b>Tramite sito internet dell'impresa ETAmbiente SpA</b><ul style="list-style-type: none"><li>◦ <a href="http://www.chieresedifferenzia.it">www.chieresedifferenzia.it</a></li></ul></li></ul> |

### ***Tempistiche di risposta alle richieste dell'utenza***

È prevista una tempistica massima di 30 giorni lavorativi per rispondere alle richieste degli utenti, quali attivazione, variazione, cessazione del servizio, presentazione reclami o richieste scritte di informazioni;

Per le richieste di rettifica importi addebitati, il tempo massimo per la risposta è di 60 giorni lavorativi.

### ***Sostituzione contenitori danneggiati***

I contenitori rotti o da cambiare devono sempre essere restituiti.

### ***Come richiedere la sostituzione dei contenitori danneggiati***

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Info</b>   | La richiesta di sostituzione può essere presentata comunicando nome e cognome, codice utente e codice utenza (reperibili sulla bolletta)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>A Chi?</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Di persona presso l'Ufficio apposito dell'appaltatore del servizio</b> (c/o ETAmbiente SpA Strada Fontaneto, 119 - Chieri)</li><li>• <b>Orario sostituzione contenitori:</b><ul style="list-style-type: none"><li>◦ lunedì e venerdì: 8.30 - 12.30 - mercoledì: 13.30 - 17.30</li></ul></li><li>• <b>Tramite il Numero Verde dell'Impresa ETAmbiente</b><ul style="list-style-type: none"><li>◦ 800.84.34.64 (dal lunedì al venerdì 8.00 - 13.00 e 14.00 - 17.00 e sabato 9:00 – 11:00)</li></ul></li><li>• <b>Tramite e-mail dell'impresa ETAmbiente SpA</b><ul style="list-style-type: none"><li>◦ cch.piemonte@etaspa.com</li></ul></li><li>• <b>Tramite sito internet dell'impresa ETAmbiente SpA</b><ul style="list-style-type: none"><li>◦ <a href="http://www.chieresedifferenza.it">www.chieresedifferenza.it</a></li></ul></li></ul> |

## **Maggiori informazioni**

Per maggiori informazioni si invitano i cittadini a consultare la sezione Arera del sito del [Consorzio Chierese](#) che contiene la nuova "[Carta della qualità del servizio](#)", completamente revisionata ed i [calendari di raccolta](#).