



CITTA' DI TORINO

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE



APPROVATA CON DELIBERAZIONE DEL CAV TORINO N. 191 DEL 9 APRILE 2024

Indice

PARTE INTRODUTTIVA

Sezione Prima - La Carta Unica della Qualità.....	4
1.1. Presentazione e Oggetto.....	4
1.2. Ambito di Applicazione, validità e diffusione della Carta.....	6
1.3. I Soggetti del Servizio Integrato dei Rifiuti Urbani.....	6
1.4. Posizionamento della gestione nella Matrice degli Schemi Regolatori.....	7
Sezione Seconda - Principi Fondamentali.....	8
2.1. Principi generali.....	8
2.2. Principi in ambito ambientale.....	9

PARTE I - SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI URBANI

Parte I - Servizio Gestione Rifiuti Urbani

Sezione Prima - Erogazione del servizio Raccolta e Rifiuti.....	10
1.1. Gestore Unico del Servizio (Amiat S.P.A.).....	10
1.2. Servizi di Raccolta dei Rifiuti Urbani.....	11
1.3. Servizio di Spazzamento e Lavaggio Suolo Pubblico.....	13
1.4. Servizi di Pronto Intervento.....	13
Sezione Seconda - Obblighi e Standard di Qualità del Servizio.....	14
2.1. Responsabilità Condivisa.....	14
2.2. Obblighi e standard di Qualità previsti dalla normativa ARERA per il gestore.....	15
2.3. Ulteriori Obblighi e standard di Qualità per il gestore.....	17
Sezione Terza - Contatti e rapporti con l'utenza.....	19
3.1. Numero Unico e Canali di Contatto.....	19
3.2. Accesso alle Informazioni.....	21
3.3. Soddisfazione degli Utenti.....	23
3.4. Associazioni dei Consumatori.....	25
3.5. Obblighi e Standard di Qualità nel rapporto con gli utenti.....	26

PARTE II - GESTIONE TARIFFA

Parte II - Gestione Tariffa	28
Sezione Prima - Erogazione del servizio Tari.....	28

1.1. Finalità del Servizio.....	28
1.2. Descrizione del Servizio e Destinatari.....	28
1.3. Definizioni.....	29
1.4. Organizzazione del Servizio.....	30
1.5. Attivazione del Servizio e della Tassazione.....	31
1.5.1. Modalità di presentazione della Dichiarazione Tari.....	31
1.6. Modulistica.....	31
1.7. Agevolazioni, Riduzioni ed Esclusioni.....	34
1.8. Pagamento della Tassa.....	34
1.8.1. Avvisi di Pagamento della Tassa Rifiuti per i Cittadini residenti all'estero.....	37
1.9. Effettuare Pagamenti Online.....	38
1.10. Conguagli, Rimborsi e Sgravi.....	39
1.11. Per chi non paga la Tari.....	40
1.12. Per chi non dichiara la Tari o presenta una denuncia infedele.....	40
1.13. Rateazione.....	41
1.13.1. Come posso richiedere la rateazione di un avviso di pagamento?.....	42
1.14. Procedure Esecutive e Cautelari.....	43
Sezione Seconda - Obblighi e Standard di Qualità del Servizio.....	44
2.1. Ulteriori Standard di Qualità del Servizio.....	45
Sezione Terza – Contatti e rapporti con l'utenza.....	46
3.1. Modalità di Contatto - Orari di Servizio.....	46
3.2. Soris: Modalità di contatto in caso di: Accertamenti Esecutivi, Solleciti e Procedure Esecutive.....	47
3.2.1. Prenotare un Appuntamento agli Sportelli Fisici.....	48
3.2.2. Il sito internet.....	49
3.2.2.1. Prenotare un appuntamento allo Sportello Virtuale.....	49
3.2.3. FAQ Soris.....	50
3.2.4. Segnalazioni, Reclami e Ricorsi.....	51

Sezione Prima - La Carta Unica della Qualità

1.1. Presentazione e Oggetto

La Carta della Qualità (da ora in poi anche *Carta*) è un documento con cui il gestore/i gestori di un servizio indicano gli obblighi ed i livelli di qualità, le modalità di fruizione di tali servizi e le modalità di relazione utenti/gestore-i.

La Carta della Qualità è rivolta a tutti gli **utenti** della Città di Torino, identificabili come le persone fisiche o giuridiche che sono o che saranno intestatarie del documento di riscossione TARI relativo ad una **utenza**, cioè un immobile o un'area soggetta a TARI, come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017.

La Carta della Qualità unica del **servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani** è redatta per singola gestione (che a Torino coincide con l'intero territorio comunale) ed è approvata dal Comune di Torino (in qualità di Consorzio di Area Vasta Torino - da ora in poi CAV) sulla base delle proposte del gestore/i :

La Carta della Qualità è suddivisa in due parti:

La prima parte, contrassegnata con il colore verde, è relativa ai servizi di **raccolta, trasporto e spazzamento e lavaggio** svolti dal gestore unico **AMIAT Gruppo Iren SpA**





La seconda parte, contrassegnata con il colore giallo, è relativa rispettivamente ai servizi di:


- ❖ **gestione della tariffa** (TARI) svolti dal **Comune di Torino - Servizio IMU e TARI e**
- ❖ servizi di **riscossione** TARI, in caso di mancato pagamento dell'avviso bonario, **svolti da SORIS spa per il Comune di Torino.**

In particolare la Carta:

- individua i principi fondamentali cui devono attenersi i gestori;
- individua gli standard di qualità del servizio che i gestori devono rispettare;
- definisce i diritti di partecipazione, informazione e reclamo degli utenti.

La Carta è redatta in modo conforme alla normativa attualmente vigente e agli atti di seguito indicati:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- Art. 11 comma 1 legge 30 luglio 1999 n. 286;
- Legge n. 244/2007 24 dicembre 2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461;
- Dlgs 23 dicembre 2022, n.201 art. 25;
- Delibera ARERA n. 15/2022/R/rif del 18 Gennaio 2022 e relativo Allegato A (TQRIF), art. 5 [ARERA - Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani](#); 
- Legge 147/2013 - Art. 1, c. 639 e ss.;
- Regolamento Tari n. 371 (Delibera n. 192/2023 di approvazione modifica Regolamento TARI pubblicato sul sito del MEF in data 27/4/2023) [Città di Torino - Consiglio Comunale - Regolamenti](#); 
- Regolamento per la Gestione dei rifiuti urbani della Città di Torino, n. 280 [Città di Torino - Consiglio Comunale - Regolamenti](#); 
- Contratto di Servizio stipulato tra CITTÀ' DI TORINO ed AMIAT in data 4 Dicembre 2013;
- Delibera della Giunta Comunale della Città di Torino n. 50 del 7 Febbraio 2023 (orientamenti del CAV Torino, nella funzione ente territorialmente competente (etc), relativi all'art. 2 c. 4 ed all'art. 49 c. 3 dell'allegato A alla delibera 15/2022/R/rif di Arera (testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani - cosiddetto TQRIF) [Delibera della Giunta Comunale della Città di Torino](#). 

La Carta della Qualità, predisposta dai gestori, è redatta dalla Città di Torino e adottata in base ad intese con [le Associazioni dei Consumatori iscritte nell'elenco](#) previsto dal Regolamento della Città di Torino n. 354. 

1.2. Ambito di Applicazione, validità e diffusione della Carta

La presente Carta della Qualità ha validità temporale pari a quella dell'affidamento del Servizio di Igiene Urbana e in ogni caso, fino alla decorrenza del nuovo affidamento, nel rispetto del principio di continuità del servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani.

La Carta è soggetta a revisione almeno triennale. Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dal CAV Torino, dai gestori e dalle Associazioni dei Consumatori, iscritte nell'Elenco previsto dal Regolamento della Città di Torino n. 354. Le nuove regole eventualmente approvate saranno adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo il disagio per gli utenti.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come l'attività ordinaria svolta dai gestori per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento. Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del gestore, di carattere straordinario ed imprevedibile (a titolo esemplificativo, danni causati da terzi con esclusione dei subappaltatori, scioperi non programmati, atti dell'Autorità pubblica indipendenti da colpa del gestore, calamità naturali, ecc.).

La Carta approvata sarà resa disponibile presso gli uffici URP comunali nonché presso gli sportelli fisici e sul sito internet dei gestori.

E' prevista la realizzazione di estratti della Carta, riferiti a specifici argomenti, al fine di favorire e semplificare la diffusione e fruizione della Carta stessa, da parte degli utenti finali del servizio, anche mediante modalità digitali quali, a titolo esemplificativo, i QR code.

1.3. I Soggetti del Servizio Integrato dei Rifiuti Urbani

- **AMIAT S.p.A.** è la Società del Gruppo Iren che gestisce in modo integrato i servizi di igiene del suolo, raccolta e smaltimento rifiuti nella Città di Torino. Essa gestisce i relativi rapporti con gli utenti, oltre che come "punto di contatto", ai sensi della più recente disciplina ARERA per la qualità dei servizi, in naturale continuità con quanto già previsto dal vigente Contratto di Servizio con la Città di Torino.
- la **Città di Torino** svolge l'attività di gestione tariffe e del relativo rapporto con gli utenti, tramite il **Servizio IMU e TARI** e opera in materia di riscossione coattiva tramite la Soc. **SORIS spa**.

1.4. Posizionamento della gestione nella Matrice degli Schemi Regolatori

In prima applicazione del **Testo Unico per la Regolazione della Qualità del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani (TQRIF)**, gli obblighi minimi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dai gestori, sono definiti dall' Ente Territorialmente Competente (che nel caso di Torino è l'Amministrazione Comunale stessa in veste di Consorzio di Area Vasta Torino), individuando il posizionamento della gestione, per come si presenta al momento della valutazione, in uno degli schemi della matrice di cui alla tabella 1 allegata al TQRIF e riportata nella figura sottostante.

Per Torino, gli obblighi minimi che i gestori devono rispettare, sono stati definiti dalla Deliberazione del Consiglio Comunale del 29 Aprile 2022 n. 296/2022, individuando il posizionamento della gestione nello **SCHEMA III** della matrice.

Tale livello di qualità, pur essendo classificato come "intermedio" da ARERA, rappresenta un livello gestionale significativamente superiore alla media italiana, se si considera che in ambito nazionale circa i tre quarti delle gestioni sono state classificate nel primo quadrante (Schema I).

		Previsioni di obblighi e strumenti di controllo in materia di qualità tecnica (continuità, regolarità, e sicurezza del servizio)	
		QUALITÀ TECNICA = NO	QUALITÀ TECNICA = SI
Previsioni di obblighi in materia di qualità contrattuale	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I Livello qualitativo minimo	SCHEMA III Livello qualitativo intermedio
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II Livello qualitativo intermedio	SCHEMA IV Livello qualitativo avanzato

In aggiunta agli obblighi e ai livelli qualitativi fissati dal TQRIF, restano comunque validi quelli già previsti nei Contratti di Servizio e/o nelle Carte della Qualità previgenti, che devono essere in ogni caso garantiti.

Sezione Seconda – Principi Fondamentali

2.1. Principi generali





GESTIONE DELLA QUALITÀ

Il gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni. Il gestore acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nella presente Carta.



TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Ogni gestore si impegna ad effettuare il trattamento dei dati personali degli utenti in conformità agli obblighi previsti dal D.Lgs. 196/2003 ("GDPR") nonché ad ogni ulteriore disposizione in materia. L'informativa completa in materia di trattamento di dati personali è consultabile accedendo ai siti dei singoli gestori.



TRASPARENZA

Ogni gestore mette a disposizione una sezione del sito web dedicata alla trasparenza con lo scopo di indirizzare correttamente i cittadini nel reperimento di tutte le informazioni e la conoscenza di dettaglio relative ai servizi offerti.

2.2. Principi in ambito ambientale



GESTIONE AMBIENTALE

Il gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, il miglioramento continuo, la conformità alle norme di settore, la promozione della raccolta differenziata.



TUTELA SALUTE E SICUREZZA - SALVAGUARDIA AMBIENTE

Il gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.



DOVERE CIVICO E RESPONSABILITÀ UTENTI

Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

Parte I - Servizio Gestione Rifiuti Urbani

Sezione Prima - Erogazione del servizio Raccolta e Rifiuti

1.1. Gestore Unico del Servizio (Amiat S.P.A.)

Amiat (Azienda Multiservizi Igiene Ambientale Torino) è la Società del Gruppo Iren che da oltre cinquant'anni gestisce ed eroga in modo integrato i servizi di igiene del suolo, raccolta e smaltimento dei rifiuti nella Città di Torino. E' una Società per azioni le cui quote sono possedute da Finanziaria Città di Torino Holding Srl (20%) e da Amiat V. SpA (80%), un veicolo societario il cui socio principale è IREN Ambiente SpA, a cui si affianca una partecipazione minoritaria di Acea Pinerolese Industriale SpA.

Tutte le informazioni relative ad Amiat, alla sua storia, ai valori che esprime ed al modello di gestione integrato qualità-ambiente-sicurezza sono reperibili al seguente link: [Azienda - Amiat Gruppo Iren](#)



Per approfondire la conoscenza del Gruppo IREN, la Multiutility attiva nei settori dell'energia elettrica, del gas, del teleriscaldamento, della gestione dei Servizi idrici integrati e ambientali e dell'efficienza energetica, è disponibile il seguente ulteriore link da cui si accede a tutte le informazioni, sia della capogruppo IREN SpA, sia delle società controllate nei diversi settori di business: <https://www.gruppoiren.it>



A seguito di gara pubblica a doppio oggetto, è stato stipulato tra la Città di Torino e la Società AMIAT SpA il Contratto di Servizio per la gestione e l'erogazione dei servizi di Igiene Ambientale, sottoscritto in data 4 dicembre 2013, registrato con Atto Pubblico n. 1071, avente ad oggetto i servizi di seguito indicati, svolti secondo criteri di tutela ambientale, efficacia, efficienza ed economicità, con particolare attenzione ai costi ambientali:

- gestione delle fasi di raccolta dei rifiuti urbani e di trasporto e conferimento agli impianti di smaltimento o recupero;
- realizzazione e gestione delle strutture al servizio della raccolta differenziata;
- spazzamento di strade ed altre aree pubbliche;
- prestazioni accessorie strettamente connesse all'igiene ambientale e svolte non in esclusiva.

1.2. Servizi di Raccolta dei Rifiuti Urbani

Amiat effettua i servizi di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani provenienti da abitazioni private ed attività non domestiche ubicate nel territorio del Comune di Torino.

Le attività sono pianificate per ottenere la più ampia protezione della salute dei cittadini e dell'ambiente nel rispetto della normativa in materia ed in ottemperanza a quanto disposto dalla pianificazione territoriale vigente.

Le raccolte differenziate dei rifiuti sono volte a favorire il riuso e il recupero dei materiali, attraverso il riciclo (materie prime seconde da re-immettere nel ciclo produttivo) e la valorizzazione energetica. Per alcune tipologie di rifiuti, inoltre, la raccolta separata è necessaria per la bonifica delle sostanze nocive in essi contenute e lo smaltimento in piena sicurezza.

La raccolta differenziata è attiva in tutta la città con tre differenti modalità: raccolta domiciliare porta a porta, raccolta domiciliare con ecoisole di prossimità e raccolta stradale. Prevede cinque frazioni merceologiche principali: imballaggi in carta e cartone, imballaggi in plastica, imballaggi di vetro e lattine, rifiuti organici e rifiuti indifferenziati. Per ciascuna tipologia di raccolta sono utilizzati cassonetti dedicati, aventi specifiche colorazioni a seconda del materiale a cui sono destinati; in essi i rifiuti vanno conferiti privi di materiali estranei, al fine di aumentare la qualità della raccolta e la valorizzazione dei materiali.

Il servizio di raccolta dei rifiuti è espletato con modalità, orari e attrezzature differenti in funzione delle diverse caratteristiche del territorio, della tipologia di utenza, della viabilità e del traffico cittadino, con l'obiettivo di favorire la crescita qualitativa e quantitativa delle raccolte differenziate nel rispetto del contenimento dei costi di gestione. Per ottimizzare l'efficienza tecnico-economica delle raccolte, i servizi possono essere svolti in deroga al regolamento acustico, anche in fasce orarie notturne.

L'azienda eroga inoltre il servizio periodico di **lavaggio e disinfezione dei cassonetti** (sospeso nel periodo invernale per il rischio di gelo) e la sostituzione e manutenzione degli stessi quando non funzionanti.

Per una **descrizione completa del Ciclo integrato dei rifiuti** e delle diverse modalità di raccolta, accompagnate dalle informazioni su come differenziare correttamente i rifiuti e sul destino finale delle raccolte, è disponibile la sezione dedicata del sito Internet Amiat al seguente link: [Ciclo integrato dei rifiuti - Amiat Gruppo Iren](#)



Per conoscere **i servizi attivi presso ogni zona della città** e la specifica delle singole raccolte è disponibile invece la seguente sezione del sito Amiat: [Servizi - Amiat Gruppo Iren](#)



Il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti è attivo anche nelle **aree mercatali** (escluse le aree di posteggio) della città, con un metodo capillare denominato “banco a banco”, che permette il recupero di frazione organica, degli imballaggi in plastica, legno, cartone. Il servizio prevede, nell’ambito di ciascun mercato, la consegna di apposite attrezzature agli operatori commerciali prima dell’inizio dell’attività di vendita. È garantito un presidio continuo durante l’orario di svolgimento del mercato e l’asporto costante dei rifiuti prodotti che vengono conferiti in aree di accumulo. Al termine delle operazioni di vendita si procede al ritiro delle attrezzature, all’asporto dei rifiuti ancora presenti, allo spazzamento meccanizzato ed al lavaggio del plateatico.

Amiat garantisce ai privati cittadini il servizio gratuito di ritiro a domicilio, a piano strada, dei **rifiuti ingombranti**, beni di consumo durevoli e di arredamento (porte, mobilio, grandi elettrodomestici, sanitari e similari esplicitamente provenienti da abitazioni civili che per tipologia e dimensioni non possono essere conferiti nei cassonetti), seguendo le istruzioni reperibili al link sotto riportato e così come previsto dal Regolamento per la Gestione dei Rifiuti.

Questo servizio, gratuito per le utenze private, è a pagamento se richiesto da attività commerciali, industriali ed amministratori di stabili.

Per le utenze private, il ritiro può essere prenotato attraverso il form dedicato raggiungibile dal sito web Amiat ([Raccolta Rifiuti Ingombranti](#)), oppure attraverso il **Servizio di Customer Care (Numero Verde 800-017277, indirizzo mail amiat@gruppoiren.it)**.



Ad integrazione dei servizi di raccolta diffusi sul territorio cittadino, sono presenti nello stesso anche sette **Centri di Raccolta**, ossia aree attrezzate e presidiate dove i cittadini possono conferire gratuitamente tutti i materiali recuperabili, i rifiuti urbani pericolosi e gli ingombranti.

Tutte le informazioni sulla localizzazione, gli orari di apertura ed i rifiuti conferibili sono reperibili al seguente link: [Centri di Raccolta - Amiat Gruppo Iren](#)



1.3. Servizio di Spazzamento e Lavaggio Suolo Pubblico

La pulizia e il decoro dei diversi ambienti urbani, dalle strade alle varie aree pubbliche, vengono realizzati avvalendosi di attrezzature, tipologie e frequenze di servizio flessibili ed in grado di adattarsi alle specifiche necessità.

I suddetti servizi sono organizzati su programmi prestabiliti sulla base del Contratto di Servizio, come meglio dettagliati nel Piano di Lavoro Annuale, assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali.

In particolare, sono pianificati in modo da garantire interventi aggiuntivi di mantenimento nelle zone più frequentate, oltre ad interventi specifici in concomitanza di manifestazioni culturali e sportive.

Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di spazzamento e lavaggio del suolo pubblico può essere giustificato da cause non imputabili al gestore, quali: traffico veicolare, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, condizioni meteorologiche avverse.

La descrizione dei servizi specifici attivati in città è reperibile al seguente link:

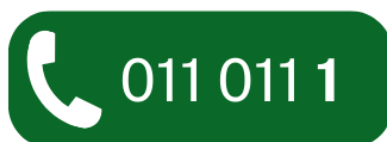
[Pulizia e decoro urbano - Amiat Gruppo Iren](#)



1.4. Servizi di Pronto Intervento

Amiat mette a disposizione un servizio di pronto intervento disponibile 24 ore su 24 ed attivabile attraverso la Polizia Municipale, al fine di garantire la gestione delle situazioni di emergenza connesse alla raccolta rifiuti che richiedono un intervento urgente da parte dell'Azienda.

Pertanto, in situazioni di particolare urgenza ed indifferibilità relative alla gestione rifiuti che "presentino criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolano la normale viabilità", oppure "impattino sulle condizioni igienico-sanitarie", i cittadini possono contattare la Centrale Operativa della Polizia Municipale al seguente numero:



la Centrale Operativa della Polizia Municipale provvederà a verificare e qualificare la segnalazione e attivare l'intervento presso il gestore Amiat, in collaborazione con la Divisione protezione civile, gestione emergenze e sicurezza della Città di Torino, ove necessario.

Sezione Seconda - Obblighi e Standard di Qualità del Servizio

2.1. Responsabilità Condivisa

Richiamando l'obbligo per l'utenza, domestica e non domestica, di conferimento differenziato, ovvero separato, rispettivamente delle frazioni di rifiuti recuperabili/riciclabili e delle frazioni che richiedono forme specifiche di smaltimento (in quanto pericolose o comunque dannose per l'ambiente e/o per la funzionalità dei processi di smaltimento se avviate al flusso dei rifiuti indifferenziati non recuperabili), il gestore si impegna a mantenere sempre ben evidenziate sui contenitori le frazioni di rifiuti cui questi sono destinati.

Al fine di raggiungere gli obiettivi di politica ambientale previsti dalla Città di Torino, in linea con quanto previsto dalla normativa nazionale ed europea, al servizio erogato da Amiat è necessario che venga affiancato un **contributo responsabile dei cittadini**.

Ogni cittadino è infatti tenuto a rispettare le disposizioni dei regolamenti comunali vigenti (Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani n. 280 e il Regolamento di polizia urbana n. 221), in particolare conferendo i materiali in modo differenziato negli appositi contenitori, attenendosi alle regole previste per la loro raccolta, mantenendo pulito il marciapiede prospiciente la propria abitazione e conferendo i rifiuti ingombranti direttamente ai Centri di Raccolta o attraverso il servizio di raccolta ingombranti a domicilio gratuito.

Eventuali violazioni alle norme dei regolamenti in questione vengono accertate non soltanto dagli Agenti della Polizia Municipale, ma anche dagli Accertatori Ambientali Amiat, ai quali, su provvedimento del Sindaco, è stata conferita detta qualifica al fine di sensibilizzare i cittadini ai corretti comportamenti ambientali e sanzionare eventuali inadempienze.

Il Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani n. 280 è consultabile sul sito del Comune di Torino all'indirizzo [Città di Torino - Consiglio Comunale - Regolamenti](#)



2.2. Obblighi e standard di Qualità previsti dalla normativa ARERA per il gestore

Il posizionamento della gestione integrata dei rifiuti urbani nel territorio della Città di Torino nel III Quadrante previsto dal TQRIF, impone al gestore il rispetto di precisi **obblighi di servizio**, in base agli standard di qualità previsti dal TQRIF stesso, così come indicati nella tabella di seguito riportata.

Ogni gestore è tenuto a mantenere un registro elettronico di tutti gli elementi necessari al calcolo dei livelli generali di qualità, trasmettendone annualmente i dati ad ARERA e all'Ente Territorialmente Competente.

La tabella seguente riassume i diversi obblighi che Amiat è tenuta a rispettare in base alle attività di cui è responsabile ed il livello minimo di qualità richiesto per ciascun obbligo.

OBBLIGO DI SERVIZIO	LIVELLO GENERALE DI QUALITÀ
Consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta a seguito di richiesta di nuova attivazione del servizio, entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	Percentuale minima di attrezzature consegnate entro il termine stabilito pari al 70%
Consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta a seguito di richiesta di nuova attivazione del servizio, entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	Percentuale minima di attrezzature consegnate entro il termine stabilito pari a 70%
Ritiro dei rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi dalla richiesta (esclusi i servizi effettuati su appuntamento a seguito di richiesta dell'utente)	Percentuale minima di ritiri effettuati entro il termine stabilito pari a 70%
Interventi a seguito di segnalazioni per disservizi, effettuati entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	Percentuale minima di interventi effettuati entro il termine stabilito pari a 70%
Interventi a seguito di segnalazioni per disservizi, effettuati entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	Percentuale minima di interventi effettuati entro il termine stabilito pari a 70%
Interventi a seguito di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, effettuati entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	Percentuale minima di interventi effettuati entro il termine stabilito pari a 70%

Interventi a seguito di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, effettuati entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	Percentuale minima di interventi effettuati entro il termine stabilito pari a 70%
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità e di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	Puntualità del servizio di raccolta e trasporto pari almeno all'80%
Predisposizione di un Piano di controllo sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori stradali o di prossimità, che non abbiano un sistema di telecontrollo.	Percentuale dei contenitori non sovra riempiti, pari almeno all'80%
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade pari almeno all'80%
Per le prestazioni di pronto intervento, il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento effettuate entro il termine stabilito pari a 80%

2.3. Ulteriori Obblighi e standard di Qualità per il gestore

Oltre agli obblighi minimi previsti da ARERA, in questo paragrafo vengono riassunti altri obblighi e standard di qualità per la gestione rifiuti, già previsti dal Contratto di Servizio tra Città di Torino ed Amiat e di interesse per i cittadini.

● **Impatto ambientale dei mezzi utilizzati**

Amiat ha l'impegno di ridurre progressivamente l'impatto ambientale dei propri veicoli. Tale obbligo è stato e viene realizzato con strategie già consolidate, quali:

- un costante rinnovamento del proprio parco mezzi, con l'introduzione di veicoli a basse emissioni;
- la richiesta, in fase di acquisto, di motorizzazioni di ultima generazione (e quindi meno impattanti);
- l'estensione dell'impiego di veicoli elettrici utilizzati per il servizio di igiene ambientale, veicoli a ridotto impatto ambientale;
- la sostituzione di compattatori stazionari alimentati con motori Diesel con analoghe attrezzature con alimentazione elettrica;
- l'acquisto di parte dei veicoli con alimentazione a metano, compatibilmente con i vincoli esistenti, come ad esempio la disponibilità di stazioni di rifornimento prossime ai depositi aziendali;
- la sostituzione graduale delle vetture a benzina utilizzate dai responsabili aziendali per il monitoraggio dei servizi sul territorio cittadino con veicoli ad alimentazione elettrica.

● **Igienicità dei contenitori**

Il gestore eroga il servizio periodico di lavaggio e disinfezione dei cassonetti (sospeso nel periodo invernale per il rischio di gelo), attivandolo, sia su strada che all'interno delle utenze, secondo quanto stabilito dal Regolamento di Gestione dei Rifiuti e dal piano annuale delle attività.

Il gestore dovrà comunicare al CAV Torino, con anticipo di almeno 48 ore, il giorno, la fascia oraria e la zona di effettuazione del servizio;

L'avvenuto lavaggio e l'avvenuta disinfezione dovranno essere comunicati con modalità da concordarsi tra il CAV Torino ed il gestore.

● **Sistema di monitoraggio dei servizi**

Oltre quanto già previsto dal TQRIF, fin dall'anno 1996 è stato introdotto il Sistema di Monitoraggio dei Servizi Amiat, al fine di valutare oggettivamente la qualità dei servizi svolti sul territorio cittadino, in linea con quanto stabilito dal Contratto di Servizio.

Mediante verifiche di un ente esterno e imparziale, su incarico della Città di Torino, giornalmente sono effettuate rilevazioni sul territorio.

Sono verificati i seguenti servizi svolti direttamente dal personale Amiat:

- Raccolta Rifiuti Solidi Urbani
- Igiene del Suolo
- Raccolta Differenziata (tutte le tipologie)
- Raccolta Porta a porta (tutte le frazioni)

ed altri servizi appaltati/appaltanti a terzi (a titolo puramente esemplificativo, mercati, vespasiani ecc...)”

Ogni rilevazione comporta la raccolta di numerosi dati qualitativi riguardanti l'efficacia dei servizi, il rispetto e l'adeguatezza delle frequenze previste, lo stato di efficienza delle attrezzature aziendali e il comportamento dei cittadini.

I dati raccolti sono utilizzati per elaborare mensilmente una serie di indicatori della qualità erogata dall'azienda, distinti per le varie circoscrizioni cittadine.

Amiat, in seconda fase, utilizza i dati raccolti per migliorare gli standard di servizio e correggere eventuali carenze.

Il Comune di Torino utilizza i risultati del Monitoraggio come strumento di verifica del rispetto del Contratto di Servizio, applicando le sanzioni previste nel caso di accertato disservizio.

Sezione Terza - Contatti e rapporti con l'utenza

3.1. Numero Unico e Canali di Contatto

Ogni cittadino ha a disposizione molteplici canali per inoltrare ad Amiat richieste di informazioni, servizio, ritiro ingombranti, oppure segnalazioni di disservizi, reclami e - infine - suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso.

TIPOLOGIA	CONTATTO
Numero Verde del Servizio di Customer Care Ambientale attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 17.00	Numero telefonico 800.017277
Pronto Intervento (solo in caso di emergenza)	Numero telefonico 011 011 1
Indirizzo di posta elettronica	amiat@grupporen.it 
Form online "Scrivi ad Amiat" presente nel sito Web	Contatti - Amiat Gruppo Iren 
Richiesta online di ritiro ingombranti su sito Web	Raccolta Rifiuti Ingombranti - Amiat Gruppo Iren 
Indirizzo per la posta cartacea	Via Giordano Bruno 25, 1013.4 TORINO
App dedicata , per conoscere come smaltire in modo corretto ogni rifiuto, prenotare il ritiro degli ingombranti o avere accesso a centri di raccolta e calendari di ritiro e spazzamento stradale. La App è scaricabile per dispositivi Android e IOS a partire dal link indicato a fianco	App dedicata Contatti - Amiat Gruppo Iren 

Ecosportelli fisici, il cui elenco è consultabile sul sito Web all'indirizzo indicato a fianco.

- Via Di Nanni 90
 - Corso Orbassano 203
 - Via Pietro Micca 17
 - Via Bligny 11
 - Via Fenoglietti 20 (c/o Centro Commerciale Green Pea)
- Info e orari disponibili alla pagina:
www.amiat.it/contatti



Indipendentemente dal canale utilizzato, il Servizio di Customer Care Ambientale risponde secondo gli standard previsti da ARERA e riportati al successivo paragrafo 3.5.

I contatti sopra elencati sono relativi alla sola gestione dei servizi di raccolta, trasporto, lavaggio e spazzamento, mentre per tutte le richieste inerenti al tema della Tassa Rifiuti, si rimanda alla Parte II - Gestione Tariffa e Rapporti con l'utenza della presente Carta della Qualità.

Amiat si impegna ad effettuare il trattamento dei dati personali degli utenti per conto della Città di Torino in conformità agli obblighi previsti dal Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 concernente la "tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e la libera circolazione di tali dati" (di seguito "GDPR"), dal D. Lgs. 196/2003, come modificato dal D. Lgs. 101/2018, nonché ad ogni ulteriore disposizione in materia ed ai provvedimenti dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

3.2. Accesso alle Informazioni

Nell'ambito del costante impegno di Amiat nell'informare gli utenti sulle procedure, le iniziative aziendali, le modalità di fornitura del servizio e sulle loro modifiche, l'Azienda:

- cura i rapporti con il Comune e le Circoscrizioni, fornendo puntualmente le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- svolge attività di sensibilizzazione e informazione finalizzata alla diffusione di una cultura della cura dei servizi pubblici, del rispetto dell'ambiente, della prevenzione e riduzione dell'inquinamento e della produzione di rifiuti, all'incentivazione della raccolta differenziata;
- valuta e promuove tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi secondo la relativa normativa di riferimento, tenendo conto anche dei suggerimenti delle Associazioni dei Consumatori;
- informa gli utenti in merito alle attività svolte, alle eventuali variazioni di servizio, alle loro motivazioni, alla possibilità di reclamo e agli strumenti di ricorso.

Lo strumento principale di accesso alle informazioni sui servizi di raccolta e spazzamento gestiti da Amiat a Torino è il **sito Web** [Amiat](#)



In particolare, si segnalano alcuni tra i servizi disponibili:

- la consultazione del calendario di esposizione delle attrezzature di raccolta laddove è attivo il servizio porta a porta e la geolocalizzazione dei contenitori stradali, ove è attiva la raccolta differenziata stradale e delle ecoisole di prossimità. [Servizio di raccolta attivo per zona - Amiat Gruppo Iren](#)
- le guide per una corretta informazione sulla raccolta dei rifiuti (Rifiutologo, Opuscoli, ecc.). [Guide - Amiat Gruppo Iren](#)
- la pagina di FAQ in cui sono riportate le risposte alle domande più frequenti formulate dagli utenti. [Domande Frequenti - Amiat Gruppo Iren](#)
- l'elenco dei Centri di Raccolta presenti nel territorio cittadino per il conferimento da parte degli utenti di tutti i rifiuti prodotti da utenze domestiche, all'indirizzo [Centri di Raccolta - Amiat Gruppo Iren](#)



Le stesse informazioni sono accessibili anche dalla **App dedicata**, scaricabile per dispositivi Android e IOS.

E' comunque garantito il rispetto del "Diritto di Accesso" ai sensi degli artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241 inviando richiesta formale tramite i seguenti canali:

- PEC: protocollo@pec.amiat.it
- Indirizzo di Posta: Via Giordano Bruno 25, 10134 TORINO

Nelle attività di comunicazione il gestore si impegna a prestare attenzione nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

A tale scopo il gestore provvede a:

- organizzare e mantenere attivo il sito web rendendo i contenuti informativi raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, cercando di eliminare, per quanto possibile, gli ostacoli di tipo tecnologico;
- garantire per quanto possibile l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri, creando sul sito internet pagine multilingua, predisponendo appositi sistemi di agevolazione per l'accesso ai servizi amministrativi e commerciali, quali la possibilità di richiedere/fornire informazioni via mail in diverse lingue, la pubblicazione e distribuzione presso gli sportelli fisici e sul sito internet di opuscoli informativi in diverse lingue, contenenti le informazioni di base inerenti al servizio;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza.

3.3. Soddisfazione degli Utenti

Indagini di Customer Satisfaction

L'azienda periodicamente svolge un'indagine di Customer Satisfaction finalizzata a monitorare la soddisfazione percepita dall'utente rispetto al servizio offerto.

L'indagine di Customer Satisfaction ha l'obiettivo di:

- ricavare elementi per un'analisi dei fattori che causano insoddisfazione e soddisfazione dell'utente;
- monitorare l'efficacia delle azioni messe in atto per migliorare la soddisfazione degli utenti e recepire nuovi spunti per il miglioramento;
- valutare l'andamento nel tempo della soddisfazione dei medesimi.

L'indagine viene condotta utilizzando un campione statistico stratificato in base alle dimensioni dell'universo di riferimento degli utenti della Città di Torino. I risultati rilevati dall'indagine di Customer Satisfaction vengono presentati all'Amministrazione Comunale.

Procedura per la gestione dei reclami

Per effettuare un reclamo inerente i servizi di igiene ambientale svolti da Amiat (ad es. errato riposizionamento di contenitori stradali, mancata raccolta per servizi su prenotazione, lamentele relative al personale di servizio) viene messo a disposizione dal gestore un apposito modulo, che deve essere debitamente compilato e completato con tutti i dati obbligatori.

Tale modulo:

- può essere scaricato dal seguente indirizzo: [RECLAMO SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE](#)
- può essere richiesto presso gli sportelli del gestore in formato cartaceo, e **deve essere trasmesso secondo le modalità indicate all'interno del documento stesso.**
- può essere compilato direttamente online al seguente indirizzo: [Richieste Web](#)



È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo predisposto dal gestore purché la comunicazione contenga almeno le informazioni ivi richieste.

Gli operatori addetti al Servizio di Customer care Ambientale o ai punti di contatto sono a disposizione per indicare all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti.

Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni, utilizzando una terminologia di uso comune, nonché ad indicare, nella stessa, gli elementi minimi previsti dalla normativa ARERA (TQRIF)

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

3.4. Associazioni dei Consumatori

Le **Associazioni dei Consumatori**, iscritte nell'Elenco previsto dal Regolamento della Città di Torino n.354 rappresentative a livello locale sul territorio della Città di Torino per lo svolgimento delle attività di cui all'articolo 2 comma 461 della Legge n. 244/2007, e che sono state coinvolte nella stesura della presente Carta della Qualità d'intesa con Amiat e la Città di Torino, sono riportate sul sito del Comune di Torino alla pagina [Elenco associazioni consumatori](#).



Le Associazioni dei Consumatori possono proporre modifiche ed aggiornamenti della Presente Carta della Qualità, che saranno valutate ed eventualmente approvate in occasione della revisione triennale della stessa.

Partecipano inoltre ai momenti di confronto periodico tra Città di Torino e Amiat dedicati alla verifica del rispetto dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato, secondo quanto previsto dal Contratto di Servizio.

Conciliazione paritetica

L'utente, in caso di violazione da parte del gestore dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta della Qualità, o delle condizioni di erogazione previste nel Regolamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati, facendosi eventualmente assistere da Associazioni dei Consumatori ovvero da altri soggetti competenti, può presentare reclamo al gestore medesimo con le modalità previste dal paragrafo 3.3 della presente Sezione.

L'utente, qualora non sia soddisfatto dalla risposta ricevuta, può:

- richiedere in forma scritta al gestore un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo. Amiat si impegna ad attivarsi entro 30 giorni lavorativi per organizzare un incontro con l'utente entro i successivi 30 giorni. Non è in ogni caso ammessa la reiterazione della richiesta; pertanto, la presente disposizione non si applica in caso di presentazione di un reclamo dal contenuto analogo ad un reclamo presentato in precedenza dallo stesso soggetto e in relazione al quale è già intervenuto un incontro di approfondimento;
- rivolgersi alle Associazioni dei Consumatori;
- richiedere per la soluzione, in via non giudiziale, l'attivazione della procedura presso il Giudice di Pace.

È comunque facoltà dell'utente percorrere ogni altra via giudiziale o extragiudiziale.

Amiat tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard di servizio.

In sede di confronto annuale con le Associazioni dei Consumatori ed il Comune di Torino, i reclami ricevuti dall'azienda verranno messi a disposizione in forma anonima alle Associazioni.

3.5. Obblighi e Standard di Qualità nel rapporto con gli utenti

Relativamente alle attività di contatto e rapporto con gli utenti oggetto della presente sezione, AMIAT ha l'obbligo di rispettare i seguenti standard di qualità previsti da ARERA, in aggiunta a quelli riportati nella sezione seconda, che è riferita ai soli servizi di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio.

Obblighi e requisiti minimi dei punti di contatto

Amiat mette a disposizione degli utenti i punti di contatto indicati al paragrafo 3.1 della presente sezione (sportello online, sportelli fisici, Servizio di Customer Care Ambientale...), per l'inoltro di reclami, richieste di informazioni e istruzioni in merito ai seguenti aspetti del servizio:

- frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
- ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

Tempo di risposta motivata a reclami o a richieste scritte di informazioni

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto, non deve essere superiore a trenta (30) giorni lavorativi dalla data di ricevimento da parte del gestore del reclamo o richiesta scritta di informazione .

Tempo di attesa per il servizio telefonico

Il gestore deve adempiere alla registrazione ed al monitoraggio dei tempi di risposta di ogni chiamata telefonica da parte dell'utente.

Con riferimento ad una chiamata telefonica, il tempo di attesa è il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

Di seguito si riporta la sintesi dei principali obblighi e standard previsti dal TQRIF ARERA per la qualità delle attività di rapporto con gli utenti che devono essere rispettati da AMIAT.

OBBLIGO DI SERVIZIO	LIVELLO GENERALE DI QUALITÀ
Invio risposte a reclami scritti entro trenta (30) giorni lavorativi	Percentuale minima di risposte inviate entro il termine pari a 70%
Invio risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	Percentuale minima di risposte inviate entro il termine pari a 70%
Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	Obbligo di registrazione del tempo medio di attesa

Parte II - Gestione Tariffa

Sezione Prima - Erogazione del servizio Tari

1.1. Finalità del Servizio

La TARI è una tassa, istituita dal 01/01/2014, finalizzata alla copertura totale dei costi sostenuti dal Comune per il servizio di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti solidi urbani. Oltre al costo del servizio reso direttamente nei confronti dei cittadini e delle attività, viene ricompreso nel calcolo della tassa quanto dovuto dal Comune per la pulizia della Città, in particolare delle strade.

1.2. Descrizione del Servizio e Destinatari

La Tassa è dovuta da chiunque, persona fisica o giuridica, possieda, occupi o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, esistenti nel territorio comunale a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

Le tariffe sono deliberate annualmente dal Consiglio Comunale e possono essere così descritte:

TIPOLOGIA DI TARIFFA	COMPOSIZIONE TARIFFE
Per utenza domestica	<ul style="list-style-type: none">● Parte fissa● Parte variabile● Tributo provinciale TEFA per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente
Per utenza non domestica: ➤ Tariffe differenziate per categorie di attività con omogenea potenzialità di produzione di rifiuti	

1.3. Definizioni

Per **utenze domestiche** si intendono tutti quegli immobili predisposti ad abitazioni civili e relative pertinenze.

Le **utenze non domestiche**, invece, raggruppano tutti quegli immobili, suddivisi nelle diverse categorie di attività, che sono adibiti ad uso diverso da quello abitativo e a servizio di una determinata attività (industriale, professionale, artigianale, commerciale eccetera). Nella categoria delle utenze non domestiche rientrano le comunità, le associazioni, le attività commerciali, industriali, artigianali, di servizio, professionali, le attività produttive in genere, i bed & breakfast e comunque ogni altra tipologia di utenza non rientrante tra le utenze domestiche.

La **parte fissa** della tariffa è determinata considerando le componenti del costo del servizio di igiene urbana (investimenti e relativi ammortamenti, spazzamento e lavaggio strade ed aree pubbliche, costi generali di gestione, costi comuni, costi d'uso del capitale).

Per le utenze domestiche la parte fissa si ottiene moltiplicando la superficie dell'immobile (espressa in metri quadrati) per la relativa tariffa fissa (determinata in funzione del numero di componenti del nucleo familiare costituente la singola utenza), secondo la formula: metri quadrati x tariffa fissa.

Per le utenze non domestiche la parte fissa si ottiene moltiplicando la superficie dell'immobile (espressa in metri quadrati) per la relativa tariffa fissa (determinata annualmente dal Comune in base alla relativa categoria di appartenenza), secondo la formula: metri quadrati x tariffa fissa.

La **parte variabile** della TARI copre i costi del servizio rifiuti integrato (raccolta, trasporto, trattamento, riciclo, smaltimento).

Per le utenze domestiche la parte variabile è rapportata alla quantità di rifiuti presumibilmente prodotti dal componente o dai componenti il nucleo familiare ed è determinata annualmente dal Comune in base al numero di persone che occupano l'immobile.

Per le utenze non domestiche la parte variabile è rapportata alla quantità di rifiuti presumibilmente prodotti da ciascuna categoria tariffaria e si ottiene moltiplicando la superficie dell'immobile (espressa in metri quadrati) per la tariffa variabile della categoria di appartenenza (determinata annualmente dal Comune in base agli indici di produttività di rifiuti), secondo la formula: metri quadrati x tariffa variabile.

Le due quote, fissa e variabile, vengono sommate e, al risultato ottenuto, viene applicato il tributo provinciale pari al 5% dell'imponibile.

1.4. Organizzazione del Servizio

La **Città di Torino** gestisce la TARI sia direttamente, attraverso i propri uffici del Servizio TARI, sia tramite il Concessionario della riscossione, Soris S.p.A.

Sono in capo alla Città le attività inerenti la regolamentazione, la determinazione e la gestione della tassa:

- definizione della regolamentazione della TARI
- determinazione delle tariffe
- gestione della banca dati delle utenze oggetto di tassazione e dei soggetti passivi
- registrazione dei soggetti passivi (denunce di iscrizione, variazione e cessazione)
- sgravi e rimborsi
- sportelli informativi, compresi i call-center, con riferimento alla determinazione della tassa
- riscontro ai reclami inerenti la determinazione della tassa
- gestione del contenzioso e dei relativi istituti deflativi (autotutela, mediazione, conciliazione) inerenti la determinazione della tassa
- attività accertativa di eventuali irregolarità e/o omissioni

La **Soris S.p.A.** è una società a totale partecipazione pubblica, i cui soci sono la Città di Torino - per l'78,5%, la Regione Piemonte - per il 20%, il Comune di Grugliasco - per l'1% e il Comune di San Mauro Torinese - per lo 0,5%.

Sono in capo alla Soris le attività inerenti la fase di riscossione del tributo:

- invio degli avvisi di pagamento (riscossione volontaria) e notifica degli avvisi di accertamento esecutivo (riscossione coattiva)
- sportelli informativi, compresi i call-center, con riferimento al procedimento di riscossione
- gestione della banca dati dei pagamenti
- controllo dei pagamenti, gestione dei solleciti
- rendicontazione contabile degli incassi
- riscossione coattiva e gestione del relativo contenzioso
- rendicontazione contabile delle partite inesigibili

1.5. Attivazione del Servizio e della Tassazione

L'importo della TARI viene quantificato dal Comune annualmente sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente; viene comunicato con apposito avviso di pagamento recapitato al domicilio fiscale di ogni singolo contribuente (coincidente con la residenza anagrafica, salvo diversa comunicazione) che ha regolarmente denunciato l'occupazione di un immobile sul territorio comunale mediante la dichiarazione TARI, oppure che è stato accertato d'ufficio.

1.5.1. Modalità di presentazione della Dichiarazione Tari

Ai fine della corretta emissione dei documenti di pagamento e ai fini del servizio di gestione dei rifiuti urbani, il contribuente deve presentare una **dichiarazione** di:

- **inizio** del possesso o della detenzione dei locali e delle aree assoggettabili al tributo;
- **variazione** di uno o più elementi dichiarati. Ad esempio: cambio destinazione d'uso, variazione di superficie, modifica di superficie derivante da variazione catastale, modifica di numero occupanti (solo qualora non derivante da variazioni anagrafiche), variazione di categoria, modifica o cessazione delle condizioni che danno luogo ad esenzioni, riduzioni, agevolazioni previste dal regolamento TARI;
- **cessazione** del possesso, conduzione o detenzione dei locali e delle aree costituenti presupposto di applicazione del tributo.

La dichiarazione, valida anche ai fini del servizio di gestione dei rifiuti urbani, deve essere presentata entro 90 giorni dalla data in cui si verifica l'evento e, comunque, per non incorrere in sanzioni, entro e non oltre il 30 giugno dell'anno successivo alla data di inizio del possesso o detenzione, della rettifica o della cessazione.

1.6. Modulistica

Le dichiarazioni sopra richiamate di nuova iscrizione/attivazione, variazione e cessazione devono essere presentate esclusivamente alla Divisione Tributi - Servizio TARI attraverso uno dei seguenti canali:

1. **ON LINE, con autenticazione a mezzo SPID, CIE O CNS (anche di un delegato):** compilando i moduli online sulla pagina web di Torino Facile.

UTENZE DOMESTICHE

Il modulo deve essere utilizzato per dichiarare l'occupazione di appartamenti (esclusi i bed & breakfast che rientrano nelle utenze non domestiche), di cantine e soffitte di pertinenza dell'abitazione, di box.

Si precisa che le denunce correlate a trasferimenti di residenza presentate agli uffici anagrafici del Comune di Torino hanno effetto anche ai fini dell'applicazione del tributo sui

rifiuti - TARI e ai fini del servizio di gestione dei rifiuti urbani. Per questi casi, il cittadino-contribuente non deve inviare nessuna ulteriore comunicazione.

Nel caso di decesso di titolare residente nella Città di Torino viene effettuata in modo automatico la cessazione della tassazione in capo al deceduto con voltura all'eventuale superstite se residente nello stesso nucleo familiare (nel caso in cui invece non sia presente un superstite residente nella stessa unità familiare spetta agli eredi l'onere dell'eventuale denuncia di iscrizione a ruolo).

Per quanto riguarda le eventuali pertinenze (cantina, mansarda) e box non dichiarati in occasione della presentazione della pratica anagrafica è necessario presentare denuncia compilando la modulistica da inviare con le modalità indicate nella presente sezione.

Per le utenze domestiche, collegarsi al sito: [TARI - Utenze domestiche \(Abitazioni e box\) | TorinoFacile](#) e cliccare sul pulsante di colore giallo "Accedi al servizio", come da schermata sotto riportata:

The screenshot shows the TorinoFacile website interface. At the top left is the logo "Torinofacile". To its right is a search bar with the text "cerca nel sito" and a magnifying glass icon. Further right is a hamburger menu icon. Below the header, the page title is "Tributi e imposte" followed by "TARI - Utenze domestiche (Abitazioni e box)" in large bold letters. A yellow button labeled "Accedi al servizio" is positioned to the right of the title. Below the title, there are two tabs: "Aziende" (highlighted in blue) and "Cittadini" (highlighted in yellow). The main content area is divided into two columns. The left column is titled "Cos'è" and contains the text: "Il servizio consente la compilazione guidata e l'invio telematico dei seguenti moduli:" followed by a list of two items: "Dichiarazione per l'applicazione del tributo sui rifiuti - Tari e **attivazione** del servizio per le **utenze domestiche (Abitazioni e box)** (Il modulo deve essere utilizzato anche in caso di voltura compilando, se conosciuto il precedente occupante, il campo "subentro a")" and "Dichiarazione per l'applicazione del tributo sui rifiuti - Tari e **cessazione** del servizio per le **utenze domestiche (Abitazioni e box)**". The right column is titled "Servizi sullo stesso argomento" and contains a list of four links: "Comunicazione di destinazione d'uso IMU", "Dichiarazione di inagibilità IMU", "Dichiarazione IMU", and "Istanza di autotutela".

UTENZE NON DOMESTICHE

Nella categoria delle utenze non domestiche rientrano le comunità, le associazioni, le attività commerciali, industriali, artigianali, di servizio, professionali, le attività produttive in genere, i bed & breakfast e comunque ogni altra tipologia di utenza non rientrante tra le utenze domestiche.

Si consiglia di allegare eventuali documenti contenenti le informazioni per reperire i dati dichiarati: es. atto di vendita dell'immobile, risoluzione del contratto di locazione, verbale di

consegna chiavi.

Per le utenze non domestiche e B&B, collegarsi al sito: [TARI - Utenze non domestiche | TorinoFacile](#) e cliccare sul pulsante di colore giallo "Accedi al servizio", come da schermata sotto riportata:

The screenshot shows the TorinoFacile website interface. At the top left is the TorinoFacile logo. To its right is a search bar with the text 'cerca nel sito' and a magnifying glass icon. Further right is a hamburger menu icon. Below the search bar, the text 'Tributi e imposte' is visible. The main heading is 'TARI - Utenze non domestiche'. To the right of this heading is a yellow button labeled 'Accedi al servizio'. Below the heading, there are three tabs: 'Aziende', 'Cittadini', and 'Professionisti', with 'Cittadini' being the active tab.

Cos'è

Il servizio consente la compilazione guidata e l'invio telematico dei seguenti moduli:

- Dichiarazione per l'applicazione del tributo sui rifiuti - Tari e **attivazione** del servizio per le **utenze non domestiche**
(Il modulo deve essere utilizzato anche in caso di voltura compilando, se conosciuto il precedente occupante, il campo "subentro a")
- Dichiarazione per l'applicazione del tributo sui rifiuti - Tari e **cessazione** del servizio per le **utenze non domestiche**
- Dichiarazione per l'applicazione del tributo sui rifiuti - Tari e **variazione** del servizio per le **utenze non domestiche**
(Il modulo deve essere utilizzato esclusivamente per richiedere la variazione dei parametri (categoria e/o superficie) di un'utenza già

Servizi sullo stesso argomento

[Comunicazione di destinazione d'uso IMU](#)

[Dichiarazione di inagibilità IMU](#)

[Dichiarazione IMU](#)

[Istanza di autotutela](#)

[Istanza di rateazione IMU/TASI](#)

2. **ON LINE, senza autenticazione:** possibilità di scaricare e compilare il modulo in forma cartacea con reinvio online della scansione dello stesso. I moduli sono reperibili al seguente link: [nuove modalita' di presentazione delle dichiarazioni tari utenze domestiche \(abitazioni e box\)](#). Successivamente, occorre allegare il modulo firmato e scansionato al form online disponibile al link: <https://torinofacile-moon.csi.it/modulistica/modulo>
3. **In subordine,** solo se non si possiedono le credenziali SPID, CIE o CNS e non si ha la possibilità di inviare l'istanza per via telematica, neppure tramite un familiare o un delegato, è possibile presentare la modulistica presso lo sportello Tari in C.so Racconigi n. 49 esclusivamente previo appuntamento che verrà concesso compatibilmente con i posti disponibili, telefonando al call center 011/01124853 (orari: lun. - gio. 8:30 - 16:00; ven. 8:30 - 12:00).

1.7. Agevolazioni, Riduzioni ed Esclusioni

Sulla base degli indirizzi dati annualmente dal Consiglio Comunale, la Giunta Comunale, con apposita deliberazione, definisce annualmente casi di agevolazioni e riduzioni per singole fattispecie, di cui si specificano, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti tipologie:

- **Attività commerciali ed artigianali** che, insediate in zone della Città nelle quali si svolgono lavori di pubblica utilità, subiscono notevoli disagi a causa dell'allestimento del cantiere per una durata superiore a 6 mesi;
- **Titolari di richiesta di pagamento** che occupano un locale a titolo di abitazione principale, il cui nucleo familiare si trovi in situazione di disagio economico risultante dalla certificazione ISEE (Indicatore Situazione Economica Equivalente).

Una particolare fattispecie di riduzione attiene a quella prevista per le aree ove si formano, in via continuativa e prevalente, rifiuti speciali, al cui smaltimento sono tenuti a provvedere a proprie spese i relativi produttori, a condizione che ne dimostrino l'avvenuto trattamento in conformità alla normativa vigente.

Altre agevolazioni/riduzioni sono previste nel Regolamento TARI, consultabile all'indirizzo: www.comune.torino.it/tasse/iuc/tari

1.8. Pagamento della Tassa

Il pagamento della tassa è effettuato a seguito del ricevimento di una comunicazione contenente gli elementi oggetto di tassazione e i relativi modelli di pagamento, da parte di Soris S.p.A..

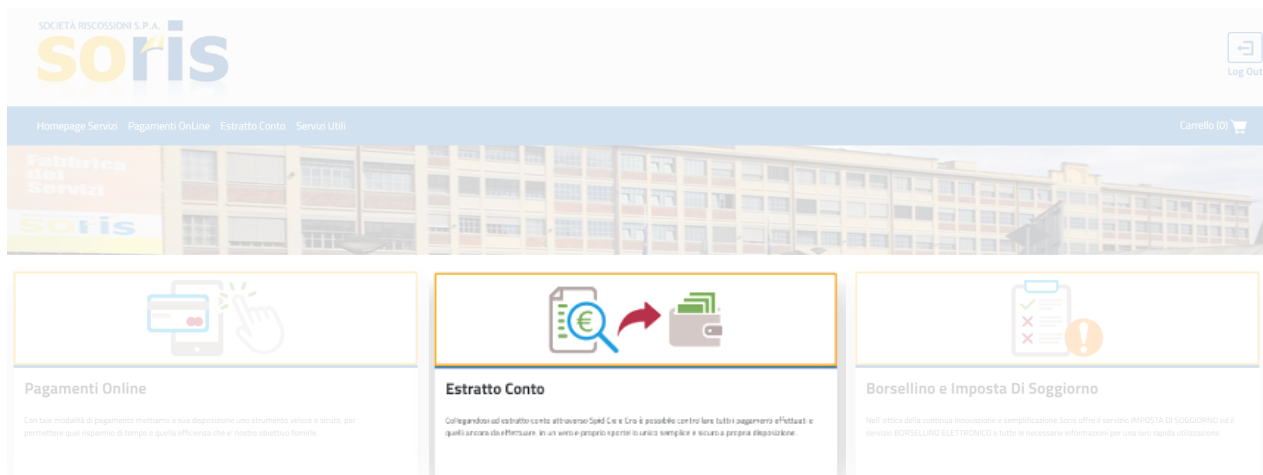
L'indirizzo di spedizione dei documenti di pagamento è tratto solo da fonti ufficiali: Anagrafe, Camera di Commercio e Agenzia delle Entrate.

I modelli per l'assolvimento della tassa non sono pagabili presso gli sportelli Soris S.p.a. ma presso:

- Sportello bancario
- Sportello postale
- Per via telematica
- Altri canali abilitati al pagamento dei modelli.

Per coloro che non vogliono ricevere il documento cartaceo è possibile essere avvisati tramite mail o sms in presenza di un nuovo avviso di pagamento

Direttamente dal sito www.soris.torino.it si può accedere all'area riservata dell'applicativo "Estratto Conto" e selezionare la richiesta di comunicazione presenza nuovo avviso bonario.



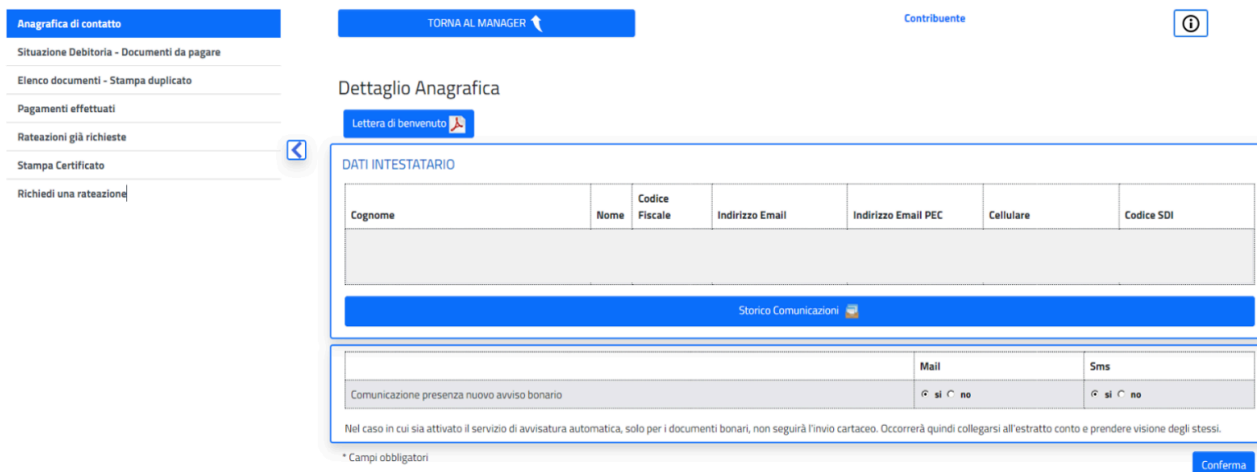
The screenshot shows the Soris web portal. At the top, there's a navigation bar with 'Homepage Servizi Pagamenti OnLine Estratto Conto Servizi Utili' and a 'Carrello (0)' icon. Below the navigation bar is a banner image of a modern building. Underneath the banner are three main service tiles: 'Pagamenti Online' (with a credit card icon), 'Estratto Conto' (with a magnifying glass over a document icon), and 'Borsellino e Imposta Di Soggiorno' (with a document icon and a warning sign). Each tile has a brief description of the service.

Attraverso la funzione estratto conto è possibile:



- Visionare il dettaglio della TARI e altri documenti (importo dovuto e relative scadenze)
- Scaricare i duplicati dell'avviso di pagamento
- Consultare l'elenco dei pagamenti effettuati
- Predisporre ed eventualmente stampare i modelli di pagamento.

Successivamente il sistema richiede obbligatoriamente anche l'indirizzo mail ed il numero di telefono cui inviare la comunicazione.



The screenshot shows the 'Dettaglio Anagrafica' form. On the left is a sidebar menu with options like 'Anagrafica di contatto', 'Situazione Debitoria - Documenti da pagare', 'Elenco documenti - Stampa duplicato', 'Pagamenti effettuati', 'Rateazioni già richieste', 'Stampa Certificato', and 'Richiedi una rateazione'. The main area contains a 'Lettera di benvenuto' icon and a table for 'DATI INTESTATARIO'.

Cognome	Nome	Codice Fiscale	Indirizzo Email	Indirizzo Email PEC	Cellulare	Codice SDI
[Empty fields]						

Below the table is a 'Storico Comunicazioni' section with a table for communication preferences:

	Mail	Sms
Comunicazione presenza nuovo avviso bonario	<input type="radio"/> si <input type="radio"/> no	<input type="radio"/> si <input type="radio"/> no

At the bottom, there is a note: 'Nel caso in cui sia attivato il servizio di avvisatura automatica, solo per i documenti bonari, non seguirà l'invio cartaceo. Occorrerà quindi collegarsi all'estratto conto e prendere visione degli stessi.' and a 'Conferma' button.

Attenzione a quanto indicato: "Nel caso in cui sia attivato il servizio di avvisatura automatica, solo per i documenti bonari, non seguirà l'invio cartaceo. Occorrerà quindi collegarsi all'estratto conto e prendere visione degli stessi."

Sempre dall'applicativo "Estratto Conto" è possibile controllare tutti i pagamenti effettuati e quelli ancora da eseguire, in un vero e proprio sportello unico, semplice e sicuro a propria disposizione.

Anagrafica di contatto

Situazione Debitoria - Documenti da pagare

Elenco documenti - Stampa duplicato

Pagamenti effettuati

Rateazioni già richieste

Richiedi una rateazione

Situazione Debitoria - Documenti da pagare

A causa di problematiche tecniche non dipendenti da Soris, per le Partite IVA non è temporaneamente possibile inserire la richiesta di rateazione tramite l'Estratto Conto Soris. Vi invitiamo ad utilizzare [il modulo di contatto](#)

RICERCA DOCUMENTI - STAMPA LISTA

LISTA DOCUMENTI DA PAGARE

Anno Emiss.	N° Documento	Descrizione	Ente	Data Notifica	Importo Originario (€)	Importo Da Pagare (€)	Atti Contenzioso	Stato
2023		TARI ACCONTO ABITAZ.	COMUNE DI TORINO		185,00	105,00		

RIEPILOGO

Ente	N° Documenti da Pagare	Residuo Totale (€)
COMUNE DI TORINO	1	105,00

Le persone fisiche possono accedere al servizio online Estratto Conto effettuando l'autenticazione tramite:



Le persone giuridiche possono accedere al servizio online Estratto Conto effettuando l'autenticazione tramite credenziali Soris

LOGIN

Username

Password

[Hai dimenticato le password?](#)
[Clicca qui per richiederle dal nostro servizio](#)

Login

1.9. Effettuare Pagamenti Online

Il cittadino può scegliere tra molteplici canali e metodi di pagamento online:

The screenshot displays the Soris website interface. At the top, there is a search bar and a navigation menu with options like 'Chi siamo', 'Ho bisogno di...', 'Pagamenti', 'Estratto conto e servizi online', 'Area riservata enti', and 'Contact Center'. The 'Pagamenti' menu is highlighted, and a dropdown menu is shown with options: 'Pagamenti online', 'Punti Gialli', 'Sportelli', and 'Altri canali di pagamento'. Below the navigation, there are three tabs: 'Paga con dati del bollettino', 'Paga con dati dell'avviso di pagamento', and 'Paga Verballi Polizia Municipale Città di Torino'. The 'Paga con dati del bollettino' tab is active, showing a form titled 'Compila i campi sotto e continua il pagamento' with two input fields: 'N° Bollettino*' and 'Codice Fiscale/P.IVA*', and a 'Avanti' button. Below the form, there is a note: 'Con questo servizio puoi pagare i documenti emessi da Soris SPA. Per effettuare il pagamento inserisci: - Il codice fiscale - Il codice bollettino indicato sul Bollettino Postale - Il codice avviso pagoPA indicato sul Modulo pagoPA. Nel caso si tratti di una ricarica Borsellino ti verrà chiesto anche l'importo che vuoi ricaricare, altrimenti verrai subito reindirizzato allo step successivo.'

É possibile pagare in modalità online con i dati dell'avviso di pagamento o del bollettino, utilizzando i seguenti strumenti:



1.10. Conguagli, Rimborsi e Sgravi

Eventuali modifiche inerenti le caratteristiche dell'utenza che comportino variazioni in corso d'anno del tributo applicato, saranno conteggiate nella successiva richiesta di pagamento mediante **conguaglio compensativo**.

Solo nel caso di cessazione della tassazione può essere richiesto il **rimborso**.

Le richieste di rimborso per somme versate e non dovute devono essere presentate all'Ente riscossore, Soris S.p.a. nel termine di cinque anni dal giorno del pagamento o dal giorno in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.

Le istanze di rimborso possono essere inoltrate tramite il sito internet Soris www.soris.torino.it, utilizzando l'apposita voce "richieste online" con autenticazione SPID, CIE, CNS, tramite il modulo di contatto dedicato oppure in subordine, direttamente presso gli sportelli Soris previo appuntamento.

Entro lo stesso termine va richiesto lo sgravio a decorrere dalla data della consegna della richiesta di pagamento o della notifica del provvedimento di riscossione coattiva.

Il provvedimento di rimborso o sgravio, o il rigetto, deve essere disposto nel termine di 180 giorni decorrenti dal momento della presentazione dell'istanza da parte del contribuente.

1.11. Per chi non paga la Tari

Per coloro che non eseguono correttamente il pagamento dell'avviso bonario TARI entro le scadenze stabilite, Soris invia, all'inizio dell'anno successivo a quello dell'avviso bonario, **l'avviso di "sollecito/accertamento esecutivo"**.

L'accertamento esecutivo è un atto che contiene l'intimazione ad adempiere al pagamento degli importi indicati entro i termini previsti.

TERMINI DI PAGAMENTO DALLA RICEZIONE DELL'AVVISO DI SOLLECITO	IMPORTO DA PAGARE
In caso di pagamento entro 60 giorni dalla data di notifica	maggiorato dalle sole spese di notifica del documento.
A partire dal 61° giorno	occorre aggiungere al debito già esistente: <ul style="list-style-type: none"> • le sanzioni, pari al 30% del tributo; • gli oneri di riscossione (aggio), calcolati al 3% del tributo dovuto fino ad un massimo di € 300
Trascorsi 90 giorni dalla data di notifica	Soris prende formalmente in carico gli accertamenti esecutivi rimasti insoluti.
A partire dal 91° giorno	iniziano a decorrere gli interessi di mora al tasso stabilito dalla delibera della Città di Torino.
A partire dal 121° giorno	si aggiungono gli ulteriori oneri di riscossione, pari al 3% dell'importo dovuto, per arrivare ad un complessivo onere del 6% fino ad un massimo di € 600.

1.12. Per chi non dichiara la Tari o presenta una denuncia infedele

L'**avviso di accertamento esecutivo**, a differenza dell'avviso di sollecito/accertamento esecutivo oggetto del paragrafo precedente, è un atto notificato al contribuente con il quale si contesta la sua posizione fiscale in ordine alla tassa raccolta rifiuti per omessa presentazione della dichiarazione oppure qualora si riscontrino irregolarità nella dichiarazione resa (es. una superficie di tassazione non corretta).

A seguito del ricevimento di un avviso di accertamento, entro 60 giorni dalla data di notifica è possibile:

- prenotare un appuntamento telefonico o in videochiamata con le modalità indicate

sull'avviso stesso;

- effettuare il pagamento utilizzando il bollettino allegato;
- presentare istanza di revisione del provvedimento, nel caso in cui la superficie, la categoria tariffaria, il soggetto passivo o il periodo di tassazione applicati siano diversi da quelli contestati, utilizzando le modalità indicate sull'avviso stesso.

1.13. Rateazione

A fronte degli accertamenti esecutivi, il contribuente che si trovi in temporanea situazione di difficoltà economica può richiedere a SORIS S.p.A. la maggiore **rateazione** degli importi dovuti. I riferimenti degli uffici a cui rivolgersi sono indicati sui singoli provvedimenti.

Sul sito www.soris.torino.it sono presenti nella sezione FAQ tutte le regole e le informazioni utili per il cittadino per poter procedere con la [richiesta di rateazione](#) degli avvisi.

The image shows a screenshot of the SORIS website. The top navigation bar includes 'Chi siamo', 'Ho bisogno di...', 'Pagamenti', 'Estratto conto e servizi online', 'Area riservata enti', and 'Contact Center'. Below this, there are several service tiles: 'Richieste online', 'Estratto conto, borsellino e servizi utili', 'Prenota un appuntamento', 'Bollo Auto', 'Paga online', 'FAQ', 'Società trasparente', and 'Area riservata enti'. A yellow arrow points from the 'FAQ' tile to a detailed view of the 'Rateazioni' section. This section includes a 'Pagamenti con modello F24' tile, a 'Rateazioni' tile with a yellow highlight, and a 'Duplicati' tile. Below these are 'Rimborsi', 'Fermo amministrativo Soris', and 'Segnalazioni tecniche' tiles.

La rateazione è consentita per un massimo di 12 rate mensili, innalzabili fino a 36 in presenza di ISEE <26.000 euro per le persone fisiche, o in presenza di determinati valori degli indici di bilancio (indice alfa e di liquidità) per le persone giuridiche.

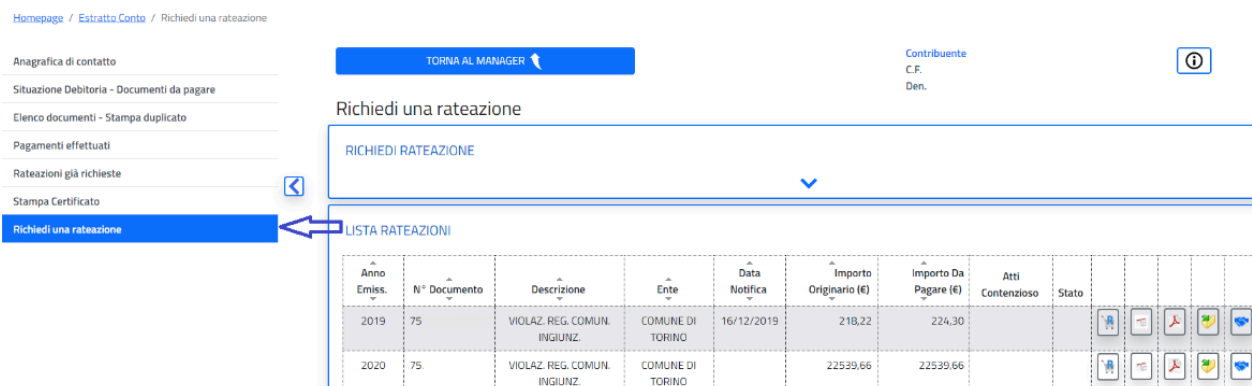
Nel caso in cui il contribuente sia decaduto da una precedente rateazione, è possibile, per

una volta soltanto, accedere alla rateizzazione straordinaria che prevede un numero massimo di 36 rate mensili ed il versamento, all'atto della sottoscrizione del piano di rateazione, delle prime due rate.

Il numero massimo di rate concesse e il relativo importo sono stabiliti con deliberazione del Consiglio Comunale della Città di Torino (Regolamento delle Entrate Tributarie della Città di Torino).

1.13.1. Come posso richiedere la rateazione di un avviso di pagamento?

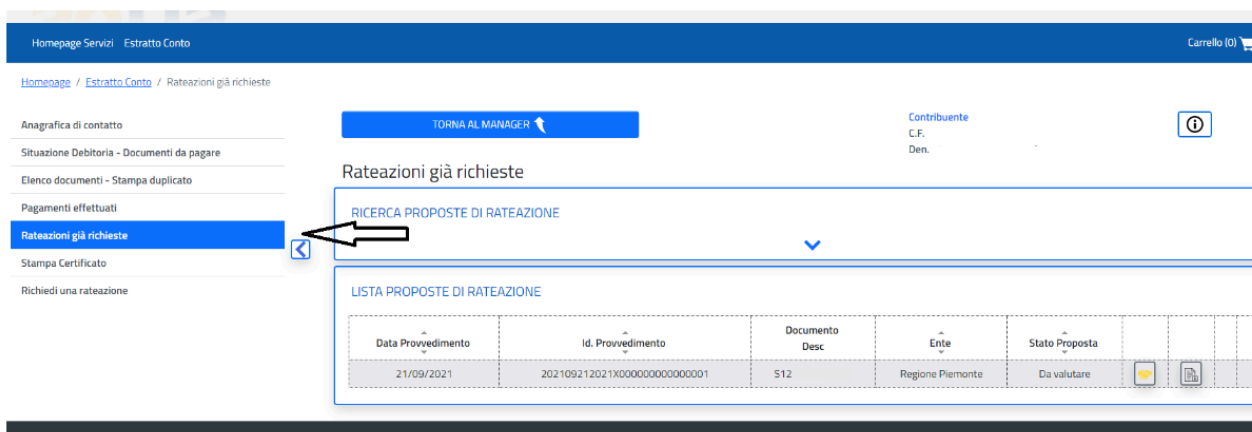
1. Accedendo all'area riservata del proprio [estratto conto](#) attraverso autenticazione con SPID/CIE/CNS è possibile richiedere una rateizzazione per i documenti presenti nella sezione "Richiedi una rateizzazione".



Anno Emiss.	N° Documento	Descrizione	Ente	Data Notifica	Importo Originario (€)	Importo Da Pagare (€)	Atti Contenzioso	Stato
2019	75	VIOLAZ. REG. COMUN. INGIUNZ.	COMUNE DI TORINO	16/12/2019	219,22	224,30		
2020	75	VIOLAZ. REG. COMUN. INGIUNZ.	COMUNE DI TORINO		22539,66	22539,66		

Cliccando sull'icona a forma di stretta di mano blu è possibile compilare la richiesta ed inviarla in valutazione all'operatore Soris che potrà confermarla, richiedere integrazioni o modifiche, o respingerla.

L'esito della richiesta è visibile nell'area "Rateazioni già richieste" selezionando l'avviso oggetto di proposta.



Data Provvedimento	Id. Provvedimento	Documento Desc	Ente	Stato Proposta
21/09/2021	202109212021X000000000000001	S12	Regione Piemonte	Da valutare

2. Recandosi agli sportelli fisici di Soris;
3. Tramite i [Moduli di contatto](#) sul sito [Soris](#) (senza autenticazione).

Moduli di contatto

Si prega di selezionare la categoria di interesse:

- [Rateazioni Comuni](#)
- [Rateizzazioni Regione Piemonte](#)
- [Duplicati e notifiche](#)
- [Revoca Fermi](#)
- [Pignoramenti](#)
- [Verifica Pagamenti F24](#)
- [Pagare la tassa rifiuti mediante PagoPA](#)
- [Attivazione Estratto Conto - Solo per professionisti e imprese](#)
- [Situazione Debitoria](#)
- [Multe già pagate](#)
- [Regione Piemonte - Versamento del tributo speciale per il conferimento in discarica dei rifiuti solidi](#)
- [Info su altri pagamenti effettuati](#)
- [Rimborsi](#)
- [Reclamo per il servizio di contatto](#)

1.14. Procedure Esecutive e Cautelari

Per le posizioni rimaste non pagate, Soris dovrà attivare nei confronti del cittadino le procedure esecutive e/o cautelari della riscossione coattiva.

Sezione Seconda - Obblighi e Standard di Qualità del Servizio

Con la delibera 15/2022/R/rif, Arera ha approvato il “**Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani**”, c.d. **TQRIF**. L’obiettivo di tale atto è quello di far convergere le gestioni territoriali verso un servizio agli utenti migliore e omogeneo a livello nazionale.

In particolare, sono stati definiti **nuovi standard minimi tecnici e contrattuali**, entrati in vigore dal 1° gennaio 2023. Come già anticipato al paragrafo 1.4 della parte introduttiva, la Città di Torino ha individuato il posizionamento della gestione nello schema III della matrice. Tale opzione determina la necessità, in relazione al servizio di gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti, di rispettare i seguenti parametri.

OBBLIGO DI SERVIZIO	LIVELLO GENERALE DI QUALITÀ
Risposta rispetto alle richieste di attivazione, variazione e cessazione dal servizio entro trenta (30) giorni lavorativi	Percentuale minima di risposte date entro il termine pari a 70%
Risposta ad istanze di reclamo e richieste di informazioni entro trenta (30) giorni lavorativi	Percentuale minima di risposte date entro il termine pari a 70%
Risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati entro sessanta (60) giorni lavorativi	Percentuale minima di risposte date entro il termine pari a 70%
Rettifica degli importi non dovuti entro centoventi (120) giorni lavorativi	Percentuale minima delle rettifiche effettuate entro il termine pari a 70%

2.1. Ulteriori Standard di Qualità del Servizio

La Divisione Risorse Finanziarie della Città di Torino, nel perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento dei servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori "standard", ulteriori rispetto a quelli stabiliti da Arera, che quantificano e misurano il livello di qualità garantito nell'erogazione dei servizi.

SERVIZIO	ASPETTO DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Emissione avvisi di pagamento	Rispetto calendario di distribuzione avvisi di pagamento	Invio dell'avviso almeno 20 giorni prima della scadenza della prima rata
Attività assistenza al pubblico	Tempi di attesa	Entro 40 minuti Entro 90 minuti nei periodi di punta
Gestione delle istanze su avvisi di accertamento	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione
Gestione delle istanze per agevolazioni	Tempi di risposta	Entro 110 giorni dalla presentazione

Tempi di rimborso: di norma i rimborsi vengono effettuati mediante compensazione automatica che prevede la detrazione dell'importo da rimborsare sul primo avviso di pagamento emesso dal Comune.

Laddove non sia possibile procedere con la compensazione, ad esempio, in caso di cessazione dell'utenza Tari, l'erogazione dei rimborsi avviene nel termine di 70 giorni dalla richiesta da parte del contribuente.

Il Sistema Qualità per la gestione del Servizio IUC–TARI è certificato ISO 9001. I risultati relativi al rispetto degli standard di qualità sono pubblicati sul sito [Progetto Qualità - Città di Torino](#)

Sezione Terza - Contatti e rapporti con l'utenza

3.1. Modalità di Contatto - Orari di Servizio

E' possibile contattare il servizio TARI della Città di Torino, per richieste relative alla gestione della situazione tributaria di ciascun soggetto, mediante le seguenti modalità:

MODALITÀ DI CONTATTO	INDIRIZZO DI RIFERIMENTO NUMERO DI TELEFONO	ORARI
Sportello TARI	Palazzo di Tributi - Divisione Risorse Finanziarie - Area Tributi e Catasto, corso Racconigi 49 - 10139 Torino Piano terra (su appuntamento)	dal lunedì al venerdì: 8.30 - 12.30
Numero telefonico Call center	011 01124853	dal lunedì al venerdì: 8.00 - 18.00
Sportello virtuale	Prenotazione previo contatto con il servizio	
Posta	corso Racconigi 49 - 10139 Torino	
E-mail	tassarifiuti@comune.torino.it tributi@cert.torino.it (Posta Elettronica Certificata)	
Sito internet	www.comune.torino.it/tasse/iuc/tari	

E' possibile inviare richieste di informazioni con le modalità previste nella sezione **Modulistica**. Tutto il personale di contatto degli uffici TARI possiede le competenze e l'esperienza necessaria per fornire risposte efficaci ed assicurare che il rapporto con l'utente sia sempre improntato al rispetto ed alla cortesia.

Il Regolamento Comunale, la modulistica, le categorie e le tariffe della Tassa Rifiuti e gli altri provvedimenti relativi ai servizi Tari sono disponibili anche al sito internet www.comune.torino.it/tasse/iuc/tari

3.2. Soris: Modalità di contatto in caso di: Accertamenti Esecutivi, Solleciti e Procedure Esecutive

Nel caso in cui il cittadino abbia necessità di avere informazioni nei casi descritti in oggetto, si rende necessario contattare Soris S.p.A., mediante una delle seguenti modalità:

MODALITÀ DI CONTATTO	INDIRIZZO DI RIFERIMENTO NUMERO DI TELEFONO	ORARI
Sportello SORIS	Via Vigone 80 - 10139 Torino	dal lunedì al venerdì: 8.30 - 13.30, previo appuntamento
Numero telefonico Contact center	Numero verde gratuito da rete fissa e cellulari: 800.90.45.00 Dall'estero (costi secondo il piano tariffario del proprio gestore): +39 0382-083406	dal lunedì al venerdì: 8.00 - 18.00. Per i servizi senza operatore è attivo un risponditore automatico 24 ore al giorno, dal lunedì alla domenica
Sportello Virtuale	Prenotazione dell'appuntamento direttamente dal sito www.soris.torino.it	
E-mail	E-mail: modulo di contatto (sito: www.soris.torino.it) PEC: postacertificata@pec.soris.torino.it	
Sito internet	www.soris.torino.it	

Direttamente dal sito www.soris.torino.it il cittadino potrà scegliere, utilizzando il calendario, la fascia oraria desiderata per essere richiamato da un operatore del contact center di Soris.

3.2.1. Prenotare un Appuntamento agli Sportelli Fisici

Soris mette a disposizione dei cittadini il servizio di pagamento, consulenza e rateazione presso la propria sede operativa dedicata al pubblico. Gli sportelli sono aperti dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 13.30.



L'accesso agli sportelli è consentito previa prenotazione tramite la pagina dedicata sul sito www.soris.torino.it, oppure chiamando il contact center al numero verde gratuito 800.90.45.00 o dall'estero (costi secondo il piano tariffario del proprio gestore) +39 0382083406.

Per eseguire un pagamento è sempre possibile accedere agli sportelli anche senza appuntamento.

Prenotazione appuntamento tramite il sito www.soris.torino.it



In caso di mancata ricezione dell'email, dopo aver effettuato la prenotazione, premere qui.

Seleziona la sede

Via Vigone 80 TORINO

Seleziona il servizio

CONSULENZA SU APPUNTAMENTO

Seleziona la data desiderata

ottobre 2023							
	lun	mar	mer	gio	ven	sab	dom
39	25	26	27	28	29	30	01
40	02	03	04	05	06	07	08
41	09	10	11	12	13	14	15
42	16	17	18	19	20	21	22
43	23	24	25	26	27	28	29
44	31	01	02	03	04	05	

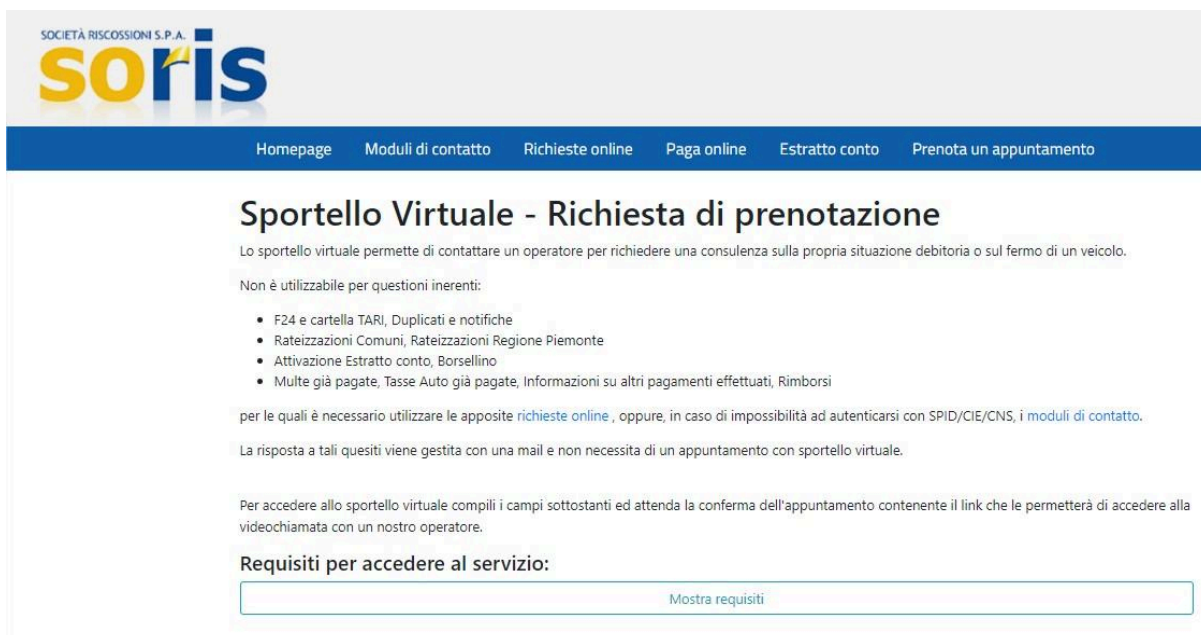
© 2020 Teom S.r.l.

3.2.2. Il sito internet

Il sito www.soris.torino.it è un portale attraverso il quale è possibile ottenere informazioni sugli avvisi ricevuti e accedere a tutti i servizi messi a disposizione del cittadino; prenotare un appuntamento presso gli sportelli fisici o lo sportello virtuale; effettuare pagamenti online.

3.2.2.1. Prenotare un appuntamento allo Sportello Virtuale

Direttamente dal sito www.soris.torino.it è possibile anche prenotare un appuntamento allo sportello virtuale, che consente al cittadino di interfacciarsi con un operatore Soris esclusivamente via web per richiedere una consulenza sulla propria situazione debitoria.



The screenshot shows the Soris website interface. At the top, the logo for 'SOCIETÀ RISCOSSIONI S.P.A. soris' is displayed. Below the logo is a navigation bar with the following links: 'Homepage', 'Moduli di contatto', 'Richieste online', 'Paga online', 'Estratto conto', and 'Prenota un appuntamento'. The main content area is titled 'Sportello Virtuale - Richiesta di prenotazione'. The text explains that the virtual service allows contacting an operator for debt consultation or vehicle immobilization. It lists non-usable services: F24 and TARI duplicates, municipal and regional rate requests, account activation, and paid taxes. It notes that online requests or contact modules are needed for other services. A 'Requisiti per accedere al servizio:' section is visible with a 'Mostra requisiti' button.

3.2.3. FAQ Soris

All'interno del sito www.soris.torino.it è possibile consultare le FAQ per ottenere maggiori informazioni sulla Tassa Rifiuti e gli altri servizi offerti da Soris.

La società aggiorna costantemente sul proprio sito internet le risposte alle domande più frequenti.

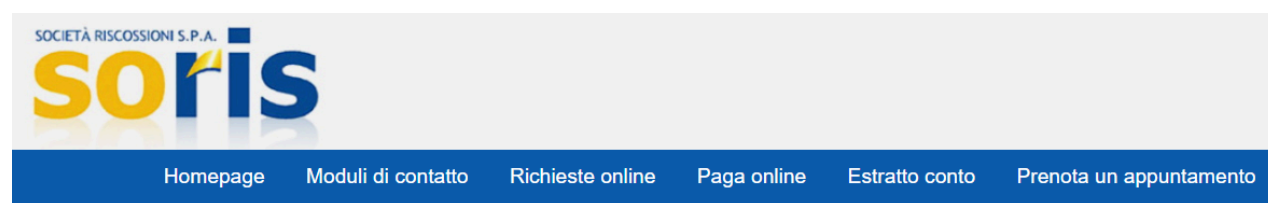
3.2.4. Segnalazioni, Reclami e Ricorsi

Gli uffici preposti alla Tassa Rifiuti sono a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali suggerimenti e/o reclami riguardanti disservizi o il mancato rispetto degli impegni fissati nella presente Carta.

Il personale è adeguatamente formato per assistere l'utente nella presentazione di una segnalazione, un reclamo o un ricorso.

I reclami verso il Servizio TARI della Città di Torino devono essere formulati e presentati nelle modalità previste nella sezione **Modulistica**.

Per quanto riguarda, invece, i reclami a Soris S.p.A. è sufficiente compilare il “modulo reclami utente” e consegnarlo al personale addetto all'assistenza al pubblico, oppure inserirlo nell'apposito contenitore messo a disposizione dell'utenza. Il modulo può anche essere compilato direttamente dal sito web www.soris.torino.it, nella sezione “modulo di contatto-reclamo per il servizio di contatto”.



Reclamo per il servizio di contatto

Istruzioni di compilazione:

La nostra Società presta costante attenzione alla qualità del servizio ed alla soddisfazione dei cittadini. Qualora le sue richieste o aspettative non siano state soddisfatte nei tempi e nei modi attesi, la invitiamo a compilare la presente form. La sua segnalazione ci permetterà di risolvere la problematica riscontrata e di evitare che in futuro possano ripetersi analoghi episodi. Ci scusiamo per il disagio e la ringraziamo per la collaborazione.

Il cittadino può esprimere una valutazione complessiva del servizio ricevuto presso gli sportelli Soris.

