



Consorzio
Chierese *per i*
Servizi

CARTA DEI SERVIZI

Edizione 2020

Indice generale

1. LA CARTA DEI SERVIZI.....	3
2. PRINCIPI FONDAMENTALI.....	3
3. IL CONSORZIO CHIERESE PER I SERVIZI.....	4
4. IMPIANTI DEL CONSORZIO CHIERESE PER I SERVIZI.....	4
<i>Discarica di Cambiano</i>	4
<i>Discarica di Riva presso Chieri</i>	5
5. I SERVIZI OFFERTI.....	8
5.1 Servizio di raccolta dei rifiuti.....	8
5.2 Raccolta domiciliare.....	8
5.3 Le caratteristiche della raccolta porta a porta.....	11
5.4 Distribuzione contenitori/sacchi per la raccolta porta a porta.....	14
<i>Orario di apertura al pubblico:</i>	14
6. LE ALTRE RACCOLTE DIFFERENZIATE.....	14
6.1 Raccolta rifiuti ingombranti.....	15
6.2 Raccolta nei mercati.....	15
7. CENTRI DI RACCOLTA.....	15
8. NETTEZZA URBANA.....	18
<i>Spazzamento delle strade e aree pubbliche o private soggette ad uso pubblico</i>	18
9. TARI PUNTUALE.....	19
10. ISPETTORI ECOLOGICI.....	20
MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLE SANZIONI:.....	21
<i>Sanzioni di competenza del Consorzio Chierese (Numerazione VV/.../...)</i>	21
<i>Sanzioni di competenza della Città Metropolitana (Numerazione VV/CMTCCS/.../...)</i>	21
11. RAPPORTO CON GLI UTENTI.....	22
12. STANDARD DI QUALITÀ E INDICATORI.....	26
12.1 Indicatori del CCS.....	29
12.2 Verifica standard di qualità e indicatori.....	35
GLOSSARIO.....	35
ABBREVIAZIONI.....	35

1. LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è una dichiarazione sugli standard di servizio che vengono offerti al cittadino-utente. In essa vengono descritte le principali caratteristiche del servizio e delle prestazioni erogate dal gestore e, allo stesso tempo, vengono definiti i tempi e le modalità di esecuzione delle stesse consentendo agli utenti una valutazione oggettiva delle attività svolte dal gestore. La Carta dei Servizi costituisce dunque uno strumento di tutela per il cittadino-utente.

Inoltre, ai sensi del Decreto Ministero Ambiente 13 febbraio 2014 e del Decreto Legislativo 50/2016, che ha reso obbligatoria l'applicazione dei Criteri Ambientali Minimi (CAM) per l'affidamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani, la stazione appaltante deve prevedere programmi e campagne di informazione e sensibilizzazione degli utenti e degli studenti delle scuole sul tema della riduzione, sia della quantità dei rifiuti sia della presenza di sostanze pericolose nei materiali e nei prodotti (prevenzione), e sul tema del riciclaggio e del recupero dei rifiuti. Allo scopo di facilitare il riciclaggio dei rifiuti raccolti in maniera differenziata e l'utilizzo dei materiali riciclati, la stazione appaltante deve provvedere affinché siano facilmente accessibili a tutti i soggetti interessati, anche attraverso la rete informatica, informazioni aggiornate in merito a tipo, quantità, qualità ed ubicazione dei rifiuti raccolti separatamente e in merito agli impianti di riciclaggio esistenti sul territorio.

Al fine della promozione dei comportamenti virtuosi da parte degli utenti e del successo delle iniziative previste per la riduzione degli impatti ambientali del servizio, è opportuno che la stazione appaltante dia la massima evidenza, ad esempio attraverso la rete informatica (web), al fatto di aver utilizzato i Criteri Ambientali Minimi e diffonda tutte le informazioni utili a caratterizzare la qualità ambientale del servizio di gestione dei rifiuti oggetto dell'appalto, o del conferimento, ed i risultati progressivamente ottenuti.

Principali riferimenti normativi:

- D.P.C.M 27/01/94, *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*

- D.L 30/07/1999 n°286 art.11 comma 1 che prevede che i servizi pubblici nazionali e locali siano erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurino la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.

- Legge 24/12/2007 n°244 (legge finanziaria 2008 art.2, comma 461) e D.L. 1/2012 che impongono al soggetto gestore di emanare una *“Carta della qualità dei servizi”* recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e i diritti, anche di natura risarcitoria, che l'utente può esigere nei confronti del gestore.

-DM Ambiente 13 febbraio 2014 *“Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di gestione di rifiuti urbani”*

-Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, art. 34.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

- *Eguaglianza*: L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Il Consorzio Chierese per i Servizi si impegna a far sì che nell'erogazione dei servizi non venga compiuta alcuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.
- *Imparzialità*: Il Consorzio ispira il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere comunemente interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.
- *Continuità*: Il Consorzio garantisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il Consorzio si impegna ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e sulla durata di tali disservizi, garantendo comunque le prestazioni

indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

- *Partecipazione*: Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione nei confronti del gestore ogni utente, singolarmente o tramite associazioni dei Consumatori ha il diritto di richiedere le informazioni che lo riguardano. Esso può inoltre formulare suggerimenti ed inoltrare reclami ed ha diritto a ricevere risposte esaurienti.
- *Efficienza ed efficacia*: Il Consorzio si impegna a erogare il servizio in modo da garantirne l'efficienza, l'efficacia e l'economicità nell'ottica del miglioramento continuo, adottando pertanto le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.
- *Cortesia*: il Consorzio si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. I dipendenti sono pertanto tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti, nell'adempimento degli obblighi e a soddisfare le sue richieste.
- *Qualità e tutela dell'ambiente*: Il Consorzio garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità tendente all'ottimizzazione delle prestazioni che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti e l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicuri il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali e la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento.

3. IL CONSORZIO CHIERESE PER I SERVIZI

Il Consorzio Chierese per i Servizi, siglabile “CCS”, è uno degli 8 Consorzi obbligatori di bacino dell'ambito territoriale ottimale della Provincia di Torino.

E' un Consorzio obbligatorio pubblico costituito in forma di azienda speciale, ai sensi dell'art. 31 del D.lgs 267/2000, da 19 Comuni (Andezeno, Arignano, Baldissero T.se, Cambiano, Carmagnola, Chieri, Isolabella, Marentino, Mombello di Torino, Moncuoco T.se, Montaldo T.se, Moriondo, Pavarolo, Pecetto T.se, Pino T.se, Poirino, Pralormo, Riva presso Chieri, Santena) per un totale di circa 125.647 abitanti residenti e una superficie complessiva di 434,56 kmq.

Il Consorzio ha il compito di assicurare nei Comuni consorziati:

1. Governo e coordinamento per la realizzazione dei servizi di bacino (spazzamento, raccolta e trasporto dei rifiuti urbani);
2. Predisposizione dei regolamenti consortili del servizio e della tariffa, del programma pluriennale degli interventi ed investimenti, dell'organizzazione delle raccolte differenziate, dei piani finanziari per ciascun Comune;
3. Gestione della TARI (tassa rifiuti puntuale) per conto di alcuni Comuni del Consorzio;
4. Affidamento del servizio di raccolta e trasporto rifiuti in base alla normativa vigente in materia di servizi pubblici locali;
5. Realizzazione delle strutture fisse a servizio della raccolta differenziata (Centri di raccolta).

Gli organi del Consorzio sono:

- l'Assemblea, composta dai 19 Sindaci dei Comuni consorziati, organo politico e di indirizzo;
- il Consiglio di amministrazione, nominato dall'Assemblea e composto da 1 presidente e 3 consiglieri, organo esecutivo e di gestione del Consorzio;
- il Collegio dei revisori dei conti, nominato dall'Assemblea consortile.

4. IMPIANTI DEL CONSORZIO CHIERESE PER I SERVIZI

Discarica di Cambiano

La discarica esaurita per rifiuti non pericolosi è situata in località Cascina Benne-Valle San Pietro nel Comune di Cambiano (TO) al confine con Pecetto Torinese. Questa discarica, con area massima di smaltimento di circa 60.000 mq., è stata in attività dal

25/11/1996 sino al 31/01/2013, con la successiva posa di una copertura provvisoria in teli impermeabili sintetici. La volumetria dell'impianto inizialmente autorizzata con D.G.R. n. 208-40737 del 28/11/1994 e' stata successivamente ampliata con successive autorizzazioni provinciali sino ad arrivare con la D.D. della Provincia di Torino n. 132-25010/2010 del 23.06.2010 alla capienza massima di 717.000 metri cubi.

L'impermeabilizzazione del fondo discarica è costituito, a partire dal basso, da uno strato compattato di argilla con sovrastante strato di sabbia nel quale è posta una rete di tubazioni che confluiscono in due pozzi "spia", atti a rilevare eventuali perdite di percolato, e da un telo impermeabile in HDPE. Sopra tale telo vi è uno strato di ghiaia, che fa da fondo alla sovrastante massa dei rifiuti smaltiti, ove è collocata una rete di tubazioni di captazione del percolato che confluisce in un pozzo di rilancio al vascone di raccolta, per lo smaltimento in depuratore tramite autobotti. La raccolta del percolato è costantemente monitorata da un sistema elettronico di controllo e rilevazione dati.

E' dotata di n. 52 pozzi interni di estrazione forzata del biogas con tubazioni convoglianti in una torcia centralizzata di combustione, di n. 14 piezometri esterni per il monitoraggio delle acque sotterranee e di n. 8 piezometri esterni per il monitoraggio dell'aria sotterranea.

Sono in corso i lavori di realizzazione della copertura definitiva della discarica con la posa, a partire dal basso, di strato di regolarizzazione in terra, strato di materiale inerte riciclato per drenaggio biogas, geotessile tessuto non tessuto, strato di argilla compattata, geocomposito sintetico per drenaggio acque e strato sommitale in terra vegetale da inerbire. Il tutto unitamente ad un piano di recupero ambientale con piantumazioni arbustive e arboree.

Secondo quanto riportato nell'allegato E della D.D. della Provincia di Torino n° 73-23588/2008 del 27.03.2008 nella attuale fase ancora definita "operativa", devono essere monitorati specifici parametri con tempistiche prestabilite come riassunto in tabella 1.

Discarica di Riva presso Chieri.

La discarica esaurita per rifiuti solidi urbani è situata in località Basse nel Comune di Riva Presso Chieri (TO) verso il confine con Villanova d'Asti (AT). La discarica, con area massima di smaltimento di circa 38.000 mq., è stata in attività dal 17.07.1991 al 29.02.1996. La volumetria autorizzata presso il sito è stata di circa 225.000 metri cubi.

L'impermeabilizzazione del fondo discarica è costituito, a partire dal basso, da uno strato compattato di argilla, con sovrastante strato di sabbia nel quale è posta una rete di tubazioni di captazione di eventuali infiltrazioni di percolato che confluiscono in n. 5 pozzi di raccolta e rilancio in serbatoi, e da un telo impermeabile in HDPE. Sopra tale telo vi è uno strato di ghiaia, che fa da fondo alla sovrastante massa dei rifiuti smaltiti, ove è collocata una rete di tubazioni di captazione del percolato che confluisce in n. 5 serbatoi per la raccolta in autobotti e smaltimento in depuratore.

E' dotata di una rete di tubazioni con pozzetti interni di estrazione forzata del biogas convoglianti in una torcia centralizzata di combustione, di n. 7 piezometri esterni per il monitoraggio delle acque sotterranee, di n. 10 piezometri esterni per il monitoraggio dell'aria sotterranea e di una trincea drenante perimetrale per l'emungimento della falda superficiale con punto di prelievo per monitoraggio.

La gestione della fase post-operativa avviene secondo quanto riportato nella D.D. della Provincia di Torino n. 59- 65003/1999 del 13.04.1999, modificata dalla D.D. Area LL.PP. del Comune di Riva presso Chieri n. 360 del 15.10.2019, ove in quest'ultimo atto vengono riportati le tempistiche e i parametri che devono essere valutati durante il monitoraggio; tali informazioni sono schematizzate nella tabella 1.

Tab.1: tempistiche e parametri campionamento discariche CCS

	Parametri	N° punti di prelievo		Frequenza misurazione analisi		Frequenza trasmissione dati	
		Cambiano	Riva presso Chieri	Cambiano	Riva presso Chieri	Cambiano	Riva presso Chieri
Monitoraggio piezometri biogas	CH4, CO2, CO, O2. Temp. gas, temp. atm, press. atm., pressione gas rispetto esterno ove misurabile	22		Mensile		Quadrimestrale	
Monitoraggio qualità biogas in torcia di combustione	temp. atm, press. atm, pressione gas rispetto esterno ove misurabile. CH4, CO2, O2, CO, H2S, H2, NH3 mercaptani, Composti Organici Volatili (VOC)	1		Semestrale		Semestrale	
Monitoraggio qualità dell'aria libera	PM10, NMHC/CH4, H2S, NH3	2 (monte e valle secondo direzione vento dominante)		Trimestrale		Quadrimestrale	
Monitoraggio piezometri aria interstiziale sotterranea	CH4, CO2, O2, CO, H2S, Limite inferiore esplosività	8	10 + 6 pozzi privati	Quindicinale	Mensile	Quadrimestrale	Quadrimestrale
Monitoraggio piezometri acque sotterranee	Per la discarica di Cambiano: soggiacenza falda, temp. atm, temp. acqua, durata e portata spurgo, , profondità, campionamento, aspetto campione, torbidità, potenziale Redox conducibilità elettrica, alcalinità, durezza, ossidabilità Kubel, PH, BOD5, COD, TOC, cloruri, solfati, azoto ammoniacale, azoto nitrico, azoto nitroso, alluminio, cromo tot., Cromo VI, ferro, manganese, nichel. Per la discarica di Riva presso Chieri: soggiacenza falda, temp. atm, temp. acqua, durata e portata spurgo, profondità, campionamento, aspetto campione, torbidità, potenziale Redox , conducibilità elettrica, alcalinità, durezza, ossidabilità Kubel, PH, BOD5, COD, TOC, cianuri, fluoruri, cloruri, solfati, azoto ammoniacale, azoto nitrico, azoto nitroso, alluminio, antimonio, arsenico, cadmio, cromo tot., Cromo VI, ferro, manganese, mercurio, nichel, piombo, rame, zinco.	14	7	Trimestrale (nel 1°, 2° e 3° trimestre di ogni anno)	Semestrale	Quadrimestrale	Semestrale

Monitoraggio piezometri acque sotterranee	Soggiacenza falda, temp. atm, temp. acqua, durata e portata spurgo, profondità, campionamento, aspetto campione, torbidità, solidi sospesi, potenziale Redox conducibilità elettrica, alcalinità, durezza, ossidabilità Kubel, PH, BOD5, COD, TOC, cloruri, fluoruri, magnesio, potassio, sodio, solfati, azoto ammoniacale, azoto nitrico, azoto nitroso, alluminio, antimonio, arsenico, cadmio, cromo tot., Cromo VI, ferro, manganese, mercurio, nichel, piombo, rame, selenio, zinco, boro, fosforo, idrocarburi, composti alogenati volatili, composti aromatici volatili, composti azotati volatili, cloro nitrobenzeni, composto clorurati semivolatili, composti fenolici, IPA, pesticidi.	14		Annuale (nel 4° trimestre di ogni anno)		Annuale	
Percolato	pH, Conducibilità (µS/cm), sostanze azotate, tensioattivi, anioni, campioni alogenati volatili	1	4	Trimestrale	Semestrale	Quadrimestrale	Semestrale
Acque superficiali di ruscellamento	temp. atm, temp. acqua, torbidità, potenziale Redox conducibilità elettrica, alcalinità, durezza, ossidabilità Kubel, PH, BOD5, COD, TOC, cloruri, solfati, azoto ammoniacale, azoto nitrico, azoto nitroso, cromo tot., Cromo VI, ferro, manganese, nichel.	1		Trimestrale		Quadrimestrale	

5. I SERVIZI OFFERTI

In questa sessione sono descritti i servizi di igiene ambientale svolti dal Consorzio Chierese per i Servizi.

5.1 Servizio di raccolta dei rifiuti

Al fine di garantire una corretta e completa informazione degli utenti, il Consorzio Chierese per i Servizi, per ciascun comune servito, predispone ed aggiorna annualmente una scheda tecnica recante il dettaglio delle modalità operative di svolgimento del servizio e le relative frequenze. Dette schede sono a disposizione dell'utente sul sito internet del consorzio.

La raccolta differenziata dei rifiuti è volta a consentire il riuso, il riciclo e il recupero dei materiali così come imposto dall'Unione Europea con la Direttiva 2008/98/CE.

La raccolta avviene per le seguenti frazioni merceologiche:

- frazione non recuperabile;
- frazione organica;
- frazione costituita da imballaggi in vetro;
- frazione costituita da imballaggi in plastica e metallo;
- frazione costituita da carta, cartone e tetrapak;
- sfalci e potature.

Per ciascuna tipologia di raccolta sono utilizzati cassonetti e/o sacchi dedicati, aventi specifiche colorazioni a seconda del materiale a cui sono destinati. Con l'obiettivo di informare i cittadini sulle corrette modalità di conferimento dei rifiuti, il Consorzio realizza del materiale informativo in distribuzione sul territorio presso gli Ecosportelli e pubblicato sul proprio sito web.

Il servizio di raccolta è svolto con modalità, orari e attrezzature differenti in funzione delle diverse caratteristiche del territorio, della tipologia di utenti e della viabilità al fine di favorire la crescita qualitativa e quantitativa delle raccolte.

5.2 Raccolta domiciliare

Dal 2004 è cominciato un progressivo passaggio in tutti i comuni dalla raccolta stradale alla raccolta differenziata porta a porta che attualmente è il principale sistema di raccolta in tutto il territorio del Consorzio Chierese per i Servizi. I contenitori destinati alla raccolta dei rifiuti urbani sono forniti a cura del Consorzio ad ogni singola utenza ed hanno una capacità compresa tra 10 litri e 1.100 litri; il volume dei contenitori assegnati è dimensionato in funzione del numero totale degli occupanti della singola utenza. Tali contenitori sono collocati all'interno di aree private di pertinenza dell'utente o del condominio. L'esposizione dei cassonetti sul suolo pubblico per la raccolta da parte dei mezzi e degli operatori del Consorzio è a carico degli utenti e avviene in base a uno specifico calendario fornito dal Consorzio; tale calendario (fig.1) è disponibile sul sito del Consorzio e ne esiste una versione cartacea reperibile dall'utente negli Ecosportelli; è anche previsto l'invio cartaceo a domicilio a tutti gli utenti.



Fig. 1 - Calendario raccolta 2020

Sul calendario oltre alle raccolte giorno per giorno nell'area di riferimento, sono indicate alcune informazioni essenziali (fig.2):

- i numeri utili da contattare per il ritiro a domicilio degli ingombranti
- gli orari dell'Ecosportello del comune di riferimento
- l'indirizzo e gli orari del centro di raccolta di riferimento
- le procedure da seguire per richiedere la sostituzione dei contenitori danneggiati
- le modalità e i tempi per effettuare le segnalazioni di mancata raccolta

COME SEGNALARE LA MANCATA RACCOLTA E INFORMAZIONI UTILI
 La segnalazione va fatta il giorno successivo a quello in cui era prevista la raccolta. Quelle del venerdì e sabato entro il lunedì successivo.

Lasciare i propri dati: comune di residenza, indirizzo completo, nominativo e riferimenti, materiale non raccolto, giorno in cui era prevista la raccolta, eventuali note.

- Presso l'Ecosportello del Comune
- Tramite telefono al Consorzio: 011.941.43.43
- Tramite fax al Consorzio: 011.947.31.38
- Tramite email al Consorzio: raccolta@ccs.to.it

IL 9 SETTEMBRE 2019 GLI LUFFICI E GLI ECOSPORTELLI CAUSA FESTA PATRONALE RIMARRANNO CHIUSI.

- LE DATE del calendario vengono rispettate anche quando la raccolta cade in giorni festivi.
- PER ALCUNE CATEGORIE DI UTENZE SPECIFICHE ESISTE UN CALENDARIO INTEGRATIVO. A tal fine sarà inviato un apposito calendario. Per info: 011.941.43.43.
- RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI PORTA A PORTA: servizio gratuito previa prenotazione obbligatoria al n. verde 800.832.464. Teleservizio dal lunedì al venerdì 9.00 - 12.00 e 14.00 - 16.00 e sabato 9.00 - 12.00.
- RACCOLTA IMBALLAGGI IN CARTONE UTENZE NON DOMESTICHE: servizio gratuito martedì, giovedì e sabato previa compilazione del modulo di richiesta c/o l'Ecosportello del proprio comune.
- SFALDI E POTATURE: servizio a pagamento previa compilazione del modulo di richiesta del contenitore c/o l'Ecosportello del proprio comune.
- I MODULI SONO SCARICABILI ANCHE DAL SITO DEL CONSORZIO www.ccs.to.it DAL MENU MODULISTICA.

L'ECOSPORTELLO DEL COMUNE DI CHIERI
 Presso il Comune - Via Palazzo di CIMA, 10
 Orari: lunedì, martedì, venerdì: 8.30 - 12.30 e mercoledì: 14.00 - 16.30
 E-mail: tariffa.chieri@ccs.to.it
 Tel. 011.941.43.43 (rispondono gli uffici della sede centrale del Consorzio Chierese per i Servizi).

ORGANICO
 Obbligo di utilizzo esclusivamente di sacchetti compostabili, certificati a norma UNI EN 13432 (non più in plastica). Per informazioni: www.ccs.to.it.

OBBLIGO PRESENTAZIONE TESSERA SANITARIA (INTESTATARIO BOLLETTA) per ritiro tessera gli utenti della raccolta differenziata (plastica, metallo e alluminio recuperabili) presso il consorzio e distributore automatico posizionato in via Vittorio Emanuele I (a fianco della Biblioteca Civica).

CENTRO DI RACCOLTA PER CHIERI
 Indirizzo: Strada Fontanello, 119 - Chieri

Materiali conferibili: abiti usati, accumulatori, cartone, imballaggi in plastica di grosse dimensioni, macerie edili da piccoli interventi eseguiti direttamente dall'utente, metalli, ingombranti non recuperabili, legno, oli minerali e vegetali, tappeti di sughero, vernici, pneumatici, sfalci e potature, vetro in lastre, RAEE T11, T2, T3 (RAE) apparecchiatura elettronica ed elettronica), medicinali, estintori, rifiuti contenenti mercurio. I rifiuti non recuperabili e differenziati di piccole dimensioni devono essere conferiti negli appositi contenitori consegnati per la raccolta rifiuti porta a porta per gli utenti.

	MATTINO	PIMERIGGIO
LUNEDÌ	8.00 - 12.00	CHIUSO
MARTEDÌ	8.00 - 12.00	CHIUSO
MERCOLEDÌ	8.00 - 12.00	CHIUSO
GIOVEDÌ	8.00 - 12.00	CHIUSO
VENERDÌ	8.00 - 12.00	CHIUSO
SABATO	8.00 - 12.00	14.00 - 17.00
SABATO da agosto a ottobre	8.00 - 12.00	15.00 - 18.00

IL 9 SETTEMBRE 2019 IL CENTRO RACCOLTA CAUSA FESTA PATRONALE RIMARRÀ CHIUSO.

SOSTITUZIONE CONTENITORI
 Presso l'Ufficio Distribuzione del Consorzio Chierese per i Servizi (Strada Fontanello, 119 - Chieri) è possibile:

- SOSTITUIRE I CONTENITORI DANNEGGIATI.
- MODIFICARE LA VOLUMETRIA DEI CASSONETTI A DISPOSIZIONE.

I contenitori rotti o da cambiare devono sempre essere restituiti. La richiesta di sostituzione può essere presentata agli addetti nel momento stesso della riconsegna presentando un documento di identità.

Orario sostituzione contenitori:
 lunedì: 8.30 - 12.30 / martedì chiuso / mercoledì: 13.30 - 17.30 / giovedì chiuso / venerdì: 8.30 - 12.30

CONTENITORE DEL NON RECUPERABILE
 La richiesta di aumento di capacità deve essere sottoposta a controllo di ammissibilità e va obbligatoriamente presentata all'Ecosportello del proprio comune.

Fig. 2 - Informazioni utili sui calendari

Sul calendario sono evidenziate le campagne informative con le buone prassi, che variano di anno in anno, per la gestione dei rifiuti. Per il 2020 la comunicazione riguarda essenzialmente le novità del nuovo appalto di raccolta rifiuti, mentre per il 2019 ci si è focalizzati sui nuovi pannelli informativi applicati sui contenitori per la raccolta (fig. 3). Per il 2018 la campagna era incentrata sull'APP "Beato chi lo sAPP" sviluppata in collaborazione con la Città metropolitana di Torino (fig. 4). Per il 2017 il tema era il contrasto all'intercettazione di rifiuti da parte di soggetti terzi, con l'invito agli utenti a conferire nei Centri di Raccolta (fig. 5). Le campagne degli anni precedenti erano orientate a contrastare l'abbandono dei rifiuti (fig. 6).



Fig. 3 - Campagna 2019

Abilita le notifiche dell'App, ti ricorderanno quando portare fuori l'immondizia!

Beato chi lo sApp!
 Raccolta differenziata. Beato chi la fa. Bene.

Beato chi lo sApp nasce nell'ambito della campagna di sensibilizzazione lanciata dalla Provincia di Torino, "Raccolta Differenziata. Beato chi la fa. Bene", che partendo dal tema della qualità delle raccolte differenziate richiama l'esigenza di limitare gli sprechi e di evitare la produzione di tutti i rifiuti non strettamente necessari. L'App ti permette di:

- individuare il centro di raccolta del tuo Comune;
- consultare il calendario della raccolta rifiuti;
- inviare segnalazioni;
- ridurre i rifiuti tramite i *punti riduci e riusa*, cioè distributori alla spina e negozi dove acquistare senza imballaggi o abbigliamento/oggetti di recupero;
- scoprire che fine fanno i rifiuti dopo la raccolta differenziata;
- scaricare il vademecum "Beato chi lo sa".

Disponibile per Android e iOS

MISTO
 PSC C122029

www.ccs.to.it
www.beatoladifferenziata.it

TORINO METROPOLI Città metropolitana di Torino

CSI

Consorzio Chierese per i Servizi

Fig. 4 - Campagna 2018



Fig. 5 - Campagna 2017



Fig. 6 - Campagna 2015-2016

5.3 Le caratteristiche della raccolta porta a porta

La raccolta domiciliare è effettuata per non recuperabile, organico, sfalci e potature, carta e cartone, vetro e plastica e metallo, pari a circa il 79% in peso di tutti i rifiuti raccolti. In figura 7 è indicata la suddivisione percentuale dei rifiuti oggetto di raccolta da parte del Consorzio.

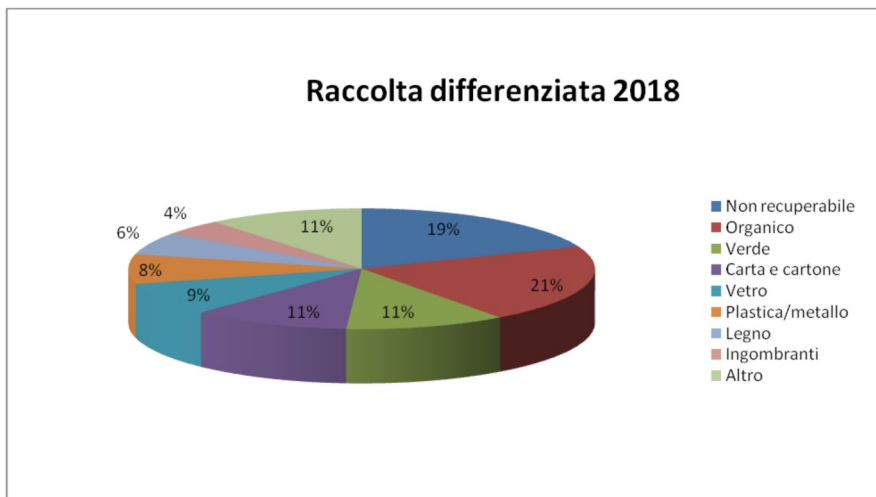








Fig. 7 – Le frazioni di raccolta differenziata nel 2018

Le modalità con cui viene effettuata la raccolta domiciliare all'interno del territorio del Consorzio Chierese sono indicate nella tabella n°2:

	Colore e Contenitori	Cosa si può mettere	Modalità di conferimento	Destinazione	% di RECUPERO EFFETTIVO RACCOLTE 2013 (DATI RICICLO GARANTITO – REGIONE PIEMONTE)
Non recuperabile		Tutti i rifiuti che non rientrano in nessuna tipologia di raccolta differenziata	Il materiale deve essere conferito nel contenitore in sacchetti ben chiusi	Impianto di Termovalorizzazione del Gerbido	97%
Organico		Tutti i rifiuti a componente organica putrescibile ad alto contenuto di umidità	Il materiale deve essere conferito in sacchetti compostabili certificati a norma UNI EN 13432- 2002 e successivamente collocati nel contenitore	Impianti di digestione anaerobica o di compostaggio	91%
Imballaggi in vetro		Imballaggi in vetro di qualsiasi natura purché pulito	Il materiale deve essere introdotto sfuso nel contenitore	Impianti gestiti dal consorzio nazionale COREVE	93%
Imballaggi in plastica e metalli		Tutti i contenitori in plastica e manufatti in acciaio e alluminio vuoti e puliti	Il materiale deve essere introdotto sfuso nel sacco	Impianti gestiti dal consorzio nazionale COREPLA	87%
Imballaggi in carta, cartone e tetrapack		Tutti gli imballaggi costituiti da carta, cartone e poliaccoppiati tipo tetrapack	Il materiale deve essere introdotto sfuso nel contenitore	Impianti di recupero	96%
Sfalci e potature		Sfalci dei prati, foglie e residui di potatura	Il materiale deve essere introdotto sfuso nel contenitore	Impianti di digestione anaerobica o di compostaggio	92%

Tab.2: Modalità della raccolta domiciliare nel CCS

La raccolta, con le modalità sopra riportate, avviene con le frequenze riportate in tabella 3:

Frequenza raccolte						
COMUNE	Non recuperabile	Organico	Carta	Vetro	Plastica	Sfalci
Andezeno	Ogni 2 settimane	Estate: 2 volte a settimana Resto dell'anno: 1 volta a settimana	Ogni 3 settimane	Ogni 3 settimane	Ogni 3 settimane	27 interventi anno
Arignano	Ogni 2 settimane	Estate: 2 volte a settimana Resto dell'anno: 1 volta a settimana	Ogni 3 settimane	Ogni 3 settimane	Ogni 3 settimane	
Baldissero Torinese	Ogni 2 settimane	Estate: 2 volte a settimana Resto dell'anno: 1 volta a settimana	Ogni 3 settimane	Ogni 3 settimane	Ogni 3 settimane	30 interventi anno
Cambiano	Ogni 2 settimane	Estate: 2 volte a settimana Resto dell'anno: 1 volta a settimana	Ogni 2 settimane	Ogni 3 settimane	Ogni 3 settimane	21 interventi anno
Carmagnola	Ogni 2 settimane	Estate: 2 volte a settimana Resto dell'anno: 1 volta a settimana	Ogni 2 settimane	Ogni 2 settimane	Ogni 2 settimane	21 interventi anno
Chieri	In centro paese settimanale, fuori dal centro ogni 2 settimane	In centro 2 volte a settimana In periferia: estate 2 volte/sett., resto dell'anno 1 v./sett.	Ogni 2 settimane	Ogni 2 settimane	Ogni 2 settimane	32 interventi anno
Isolabella	Ogni 2 settimane	Estate: 2 volte a settimana Resto dell'anno: 1 volta a settimana	Ogni 3 settimane	Ogni 4 settimane	Ogni 3 settimane	
Marentino	Ogni 2 settimane	Estate: 2 volte a settimana Resto dell'anno: 1 volta a settimana	Ogni 3 settimane	Ogni 3 settimane	Ogni 3 settimane	27 interventi anno
Mombello di Torino	Ogni 2 settimane		Ogni 3 settimane	Ogni 3 settimane	Ogni 3 settimane	
Moncucco Torinese	Ogni 2 settimane	Estate: 2 volte a settimana Resto dell'anno: 1 volta a settimana	Ogni 3 settimane	Ogni 3 settimane	Ogni 3 settimane	
Montaldo Torinese	Ogni 2 settimane	Estate: 2 volte a settimana Resto dell'anno: 1 volta a settimana	Ogni 3 settimane	Ogni 3 settimane	Ogni 3 settimane	
Moriondo Torinese	Ogni 2 settimane	Estate: 2 volte a settimana Resto dell'anno: 1 volta a settimana	Ogni 3 settimane	Ogni 3 settimane	Ogni 3 settimane	
Pavarolo	Ogni 2 settimane	Estate: 2 volte a settimana Resto dell'anno: 1 volta a settimana	Ogni 3 settimane	Ogni 3 settimane	Ogni 3 settimane	27 interventi anno
Pecetto Torinese	Ogni 2 settimane	Estate: 2 volte a settimana Resto dell'anno: 1 volta a settimana	Ogni 3 settimane	Ogni 3 settimane	Ogni 3 settimane	23 interventi anno
Pino Torinese	In centro paese settimanale, fuori dal centro ogni 2 settimane	In centro 2 volte a settimana, in periferia: estate 2 volte a settimana, resto dell'anno 1 volta a settimana	Ogni 2 settimane	Ogni 4 settimane	Ogni 2 settimane	32 interventi anno
Poirino	Ogni 2 settimane in paese, ogni 4 settimane nelle case sparse	Estate: 2 volte a settimana Resto dell'anno: 1 volta a settimana	Centro: ogni 3 settimane Case sparse: ogni 4 sett.	Ogni 4 settimane	Centro: ogni 3 settimane Case sparse: ogni 4 sett.	21 interventi anno
Pralormo	Ogni 2 settimane	1 volta a settimana	Ogni 3 settimane	Ogni 4 settimane	Ogni 3 settimane	
Riva presso Chieri	Ogni 2 settimane	Estate: 2 volte a settimana Resto dell'anno: 1 volta a settimana	Ogni 3 settimane	Ogni 3 settimane	Ogni 3 settimane	21 interventi anno
Santena	Ogni 2 settimane	Estate: 2 volte a settimana Resto dell'anno: 1 volta a settimana	Ogni 2 settimane	Ogni 2 settimane	Ogni 2 settimane	27 interventi anno

Tab.3: Frequenze raccolta CCS

5.4 Distribuzione contenitori/sacchi per la raccolta porta a porta

Presso l'Ufficio Distribuzione (STRADA FONTANETO, 119 – CHIERI) è possibile:

- Sostituire i contenitori danneggiati.
- Modificare la dotazione dei contenitori in riduzione di capacità.
- Modificare la dotazione dei contenitori in aumento di capacità. La richiesta di aumento della capacità dei contenitori è soggetta a controllo di ammissibilità.

I contenitori rotti o da cambiare devono sempre essere restituiti.

Orario di apertura al pubblico:

- ✓ Lunedì 8.30-12.30
- ✓ Martedì chiuso
- ✓ Mercoledì 13.30-17.30
- ✓ Giovedì chiuso
- ✓ Venerdì 8.30 – 12.30

I sacchetti in plastica per la raccolta imballaggi in plastica, alluminio e metallo sono reperibili presso la sede del Consorzio e gli Ecosportelli. Da aprile 2014 il Consorzio ha posizionato, inizialmente nei Comuni di Chieri, Carmagnola, Santena e Pino T.se, ma con l'intenzione di estenderlo su tutto il territorio, alcuni distributori automatici dei sacchetti per la raccolta differenziata degli imballaggi in plastica e in metallo. Il distributore consente alle utenze domestiche il prelievo con il semplice utilizzo della tessera sanitaria dell' intestatario dell'utenza o di un familiare. Quindi tutti gli utenti del servizio di raccolta potranno recarsi presso il distributore per il prelievo del rotolo dei sacchetti gialli.

6. LE ALTRE RACCOLTE DIFFERENZIATE

Grazie alla presenza di contenitori dedicati sul territorio (abiti e accessori di abbigliamento), presso alcuni esercizi commerciali (farmaci, pile, RAEE) e/o presso i centri di raccolta comunali, è possibile raccogliere in modo differenziato e avviare a recupero altre tipologie di rifiuto.

Le raccolte, per le tipologie interessate, avvengono con le seguenti modalità:

- indumenti usati: la frazione recuperabile è costituita da capi di abbigliamento e calzature ancora utilizzabili e puliti, cinture, accessori per l'abbigliamento e borse. Il servizio di raccolta è svolto mediante appositi contenitori di colore bianco, dislocati sul territorio o nei Centri di Raccolta;
- rifiuti urbani pericolosi costituiti da pile e batterie: pile a bottone, pile stilo etc. La raccolta avviene mediante appositi contenitori da 120 litri di colore giallo posti presso i rivenditori dei beni da cui derivano i rifiuti raccolti (es. negozi, supermercati, ecc.) o presso i Centri di Raccolta;
- rifiuti urbani pericolosi costituiti da farmaci e medicinali: tali rifiuti sono costituiti da farmaci, fiale per iniezioni inutilizzate e disinfettanti. La raccolta avviene mediante appositi contenitori da 120 litri di colore bianco posti presso i rivenditori dei beni da cui derivano i rifiuti raccolti (es. farmacie, ambulatori etc.) o presso i centri di Raccolta;
- rifiuti urbani pericolosi costituiti da contenitori per le vernici, oli esausti minerali, oli e grassi commestibili, accumulatori per auto, lampade a scarica e tubi catodici. La raccolta avviene presso i Centri di Raccolta Comunali;
- raccolta dei teli agricoli: questa raccolta riguarda i teli trasparenti in PE da copertura serre, teli neri od opachi per pacciamatura e coperture insilati in PE e i teli in PVC. Il servizio di raccolta dei teli agricoli è svolto presso siti temporanei secondo un apposito calendario comunicato preventivamente all'utenza di riferimento.

Per ulteriori informazioni su dove conferire i vari materiali sia per le raccolte porta a porta che per le altre raccolte, il Consorzio Chierese per i Servizi mette a disposizione dei suoi utenti il Centalogo e l'applicazione "Beato chi lo sApp". Inoltre sul calendario raccolta rifiuti sono riportate le principali informazioni riguardanti le segnalazioni e i contatti con il CCS.

6.1 Raccolta rifiuti ingombranti

Il consorzio Chierese per i Servizi garantisce ai cittadini il servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti. Tali rifiuti sono costituiti da tutti quei rifiuti domestici che per dimensioni non possono essere posti nei contenitori forniti alle utenze; apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.) come ad esempio frigoriferi, surgelatori, congelatori, televisori, computer, lavatrici, lavastoviglie e condizionatori, altri beni durevoli e mobilio.

Il servizio di raccolta può avvenire a domicilio, mediante scarrabili itineranti e/o mediante il conferimento da parte dell'utenza presso il Centro di Raccolta.

Nel caso di raccolta a domicilio l'utente dovrà prenotare telefonicamente il servizio al numero verde:

800 843464 per i Comuni di Andezeno, Baldissero, Cambiano, Chieri, Marentino, Moncucco, Montaldo, Pavarolo, Pino, Pecetto e Santena (lun-ven 8:00-13:00/14:00-16:00; sab 9:00-11:00):

800 901925 per i Comuni di Carmagnola, Isolabella, Poirino e Pralormo (lun-ven 8:30-12:00/14:00-18:15; sab 8:30-12:00).

All'atto della prenotazione l'utente dovrà comunicare il nominativo, il luogo dell'intervento, il recapito telefonico, la tipologia e il quantitativo del materiale da conferire. Per ogni prenotazione l'utente potrà richiedere al massimo il prelievo di n° 3 ingombranti. Il giorno previsto per la raccolta, il materiale è posto dagli utenti all'esterno, nel punto più prossimo alla sede stradale di normale percorrenza del mezzo di raccolta.

6.2 Raccolta nei mercati

Il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti è attivo anche in tutte le aree mercatali dei comuni del Consorzio Chierese. In ogni comune il servizio potrà essere svolto sia con modalità "raccolta in punti presidiati", sia con la modalità "raccolta banco a banco", sia con entrambe le modalità, come indicato nelle singole schede tecniche dei Comuni.

7. CENTRI DI RACCOLTA

Il Consorzio Chierese per favorire la pratica della raccolta differenziata mette a disposizione dei propri utenti i Centri di Raccolta (CDR). Questi sono aree recintate, attrezzate e custodite, in cui i cittadini possono conferire le diverse tipologie di rifiuto di provenienza domestica e/o commerciale che non possono essere conferiti ai cassonetti della normale raccolta, nei limiti indicati nei rispettivi regolamenti comunali.

Localizzazione, orari e tipologia di rifiuti conferibili nei diversi C.d.R. sono schematizzati in tabella 4.

I Centri di Raccolta attivi nel territorio del Consorzio Chierese sono 7 e servono tutti i 19 Comuni, tre C.d.R. sono multicomunali. Il conferimento dei rifiuti nei centri di raccolta è gratuito per tutti i cittadini residenti all'interno dei Comuni serviti dal Centro.

I rifiuti raccolti nei Centri di Raccolta, come quelli raccolti sul territorio del Consorzio Chierese, sono poi portati ai centri di recupero gestiti dai consorzi nazionali di filiera per poter essere reintrodotti in un nuovo ciclo produttivo o smaltiti in modo rispettoso dell'ambiente e delle normative.

Negli orari di apertura al pubblico un addetto sarà a disposizione per fornire assistenza nelle operazioni di conferimento.

COMUNE	BACINO DI UTENZA	FRAZIONI CONFERIBILI																				INDIRIZZO E ORARI												
		Batterie ed accumulatori al piombo	Carta	Cartone	Cartucce e toner esauriti	Farmaci	Frazione verde	Imballaggi di sostanze pericolose	Legno	Macerie, inerti	Metalli – Imballaggi	Metalli – oggetti	Oggetti non recuperabili	Oli minerali	Oli vegetali ed alimentari	Organico	Pesticidi	Pile	Plastica – cassette	Plastica- contenitori per liquidi	Plastica- film e shopper		Plastica - imballaggi misti	Pneumatici	RAEE-R1- Freddo e Clima	RAEE – R2- Grandi bianchi	RAEE - R3 - TV e monitor	RAEE – R4- IT e consumer electronics	RAEE – R5- Sorgenti luminose	Rifiuti ingombranti	Tessuti e vestiario non riutilizzabile	Vernici e solventi	Vestiario riutilizzabile	Vetro – contenitori
CARMAGNOLA	Comunale	✓	✓	✓	✓	x	✓	x	✓	✓	x	✓	✓	x	x	✓	x	x	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Via Monteu Roero, 13 , Carmagnola Orario: lunedì, mercoledì e sabato: 8.00 – 12.00 Il sabato: da Ottobre a Marzo ore 13.00 - 17.00, Il sabato: da Aprile a Settembre ore 14.00 – 18.00.
CHIERI	Chieri, Andezeno, Baldissero, Cambiano, Marentino, Mombello, Moncucco, Montaldo, Moriondo, Pavarolo, Santena	✓	x	✓	✓	✓	✓	x	✓	✓	x	✓	✓	✓	x	x	✓	x	x	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	✓	✓	x	✓	Strada Fontaneto, 119, Chieri Orario: dal lunedì al sabato: 8.00 - 12.00 Il sabato: da Novembre a Marzo ore 14.00 - 17.00, Il sabato: da Aprile a Ottobre ore 15.00 – 18.00.	
PAVAROLO	Pavarolo Montaldo Baldissero	✓	x	x	x	✓	✓	x	✓	✓	x	✓	✓	✓	x	x	✓	x	x	x	x	x	x	✓	✓	✓	✓	x	x	✓	x	x	Piazzale Olmetto, Pavarolo Orario: lunedì ore 8.30 – 12.30 mercoledì ore 14.00 – 18.00 sabato ore 8.30 - 12.30	
PECETTO T. SE	Comunale	✓	x	✓	✓	x	✓	x	✓	✓	x	✓	✓	✓	x	x	x	x	x	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓	x	✓	✓	x	✓	Strada Valle Sauglio, Loc. Busello, Pecetto T.se Orario di apertura: martedì e giovedì 15.00 – 19.00 sabato 8.00 – 12.00		

PINO T.SE.	Comunale	✓	x	✓	✓	✓	✓	x	✓	x	x	✓	x	✓	x	x	x	✓	x	x	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	✓	x	x	✓	Via Valle Balbiana, Pino Torinese Orario di apertura: dal lunedì al venerdì 13.00 -17.00 il sabato 9.00 -13.00 e 14.00 – 17.00.
POIRINO	Poirino, Isolabella, Pralormo	✓	✓	✓	✓	x	✓	x	✓	x	x	✓	✓	✓	✓	x	x	✓	x	x	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	Via Carmagnola, Poirino Orario: dal lunedì al sabato: mattina 9.00-12.00 pomeriggio da Novembre a Aprile 14.00 - 17.00, pomeriggio da Maggio a Ottobre 14.00 - 18.00.
RIVA PRESSO CHIERI	Riva Presso Chieri, Arignano	✓	x	✓	✓	x	✓	x	✓	✓	x	✓	x	✓	✓	x	x	x	x	x	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	✓	✓	x	✓	Strada Ronello, Riva presso Chieri Orario: martedì da Marzo a Settembre 14:00 – 19:00, martedì da Ottobre a Febbraio 14:00 – 17:00, sabato 9:00 – 17:00.

Tab.4: Centri di Raccolta Comunali all'interno del CCS

8. NETTEZZA URBANA

Spazzamento delle strade e aree pubbliche o private soggette ad uso pubblico

Il Consorzio Chierese per i Servizi provvede, tramite la ditta appaltatrice, alle seguenti operazioni:

- spazzamento manuale e svuotamento cestini: lo spazzamento riguarda marciapiedi, strade, vie, piazze, giardini, aiuole, parchi, aree di parcheggio veicolare, fermate dei mezzi di trasporto e prevede la rimozione sistematica dei rifiuti con la frequenza minima indicata negli allegati dei singoli Comuni interessati al servizio. L'operatore addetto allo spazzamento manuale deve anche effettuare la pulizia e la disinfezione delle fontanelle;
- spazzamento meccanizzato: viene effettuato con l'impiego di mezzi autopazzatrici idonee ad asportare sabbia e ogni altro rifiuto presente;
- spazzamento misto: deve essere svolto con le modalità dello spazzamento manuale e meccanizzato ad esclusione dello svuotamento dei cestini.

Le aree spazzate, le relative frequenze di spazzamento ed i relativi livelli qualitativi da raggiungere, sono individuati in accordo con i Comuni e sono indicate nelle Schede tecniche relative visionabili sul sito del Consorzio.

Il Consorzio Chierese ha individuato gli standard qualitativi di spazzamento manuale e misto, che sono il livello qualitativo della pulizia e delle strade e dei cestini stradali che l'appaltatore deve garantire e si classificano in:

- Livello buono (Fig.8): strada e marciapiede puliti, privi di qualsiasi tipo di rifiuto (sacchetti, cartacce, escrementi, foglie, ecc..). I cestini hanno un volume residuo utilizzabile superiore al 20% del volume totale.
- Livello sufficiente (Fig.9): strada e marciapiede sufficientemente puliti con nessun sacchetto, moderate quantità di cartacce o mozziconi di sigaretta, con erbacce e foglie in quantità moderata. Il volume residuo utilizzabile dei cestini è compreso tra il 5% ed il 20% del volume totale.
- Livello insufficiente (Fig.10): strada e marciapiede sporchi con rilevanti quantità di rifiuti, cartacce, escrementi e erbacce e foglie in quantità moderata. Il volume residuo utilizzabile dei cestini stradali è inferiore al 5% del volume totale.
- Livello scadente (Fig.11): strada e marciapiede molto sporchi con notevoli quantità di rifiuti, cartacce, escrementi, con presenza di erbacce o foglie in quantità rilevanti. I cestini hanno un volume residuo utilizzabile inferiore al 5%.



Fig. 8- Buon livello di spazzamento

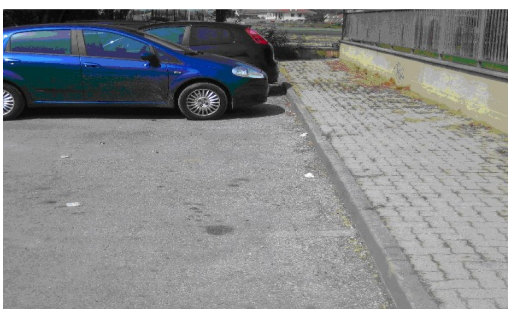


Fig. 9 – Livello di spazzamento sufficiente



Fig. 10 – Livello di spazzamento insufficiente



Fig. 11 – Livello di spazzamento scadente

I livelli qualitativi saranno costantemente monitorati e controllati dal Consorzio Chierese. Tutte le zone del territorio del Consorzio Chierese per i Servizi a cui è assegnato un livello qualitativo sono suddivise in unità di monitoraggio (di lunghezza pari a circa 250 m) che l'incaricato al controllo dovrà prendere in esame durante cicli di verifica effettuati fino a 4 volte l'anno in ogni Comune. Percorrendo ciascuna unità di monitoraggio, l'addetto compila la griglia di valutazione della qualità dell'igiene urbana assegnando livelli qualitativi ottenuti per comparazione con gli standard precedentemente elencati.

9. TARI PUNTUALE

Nei dieci Comuni del Consorzio indicati in Fig. 12, è applicata la così detta TARI puntuale. La tassa sui rifiuti (di seguito TARI), istituita dalla Legge 27 Dicembre 2013, n.° 147, è una delle tre componenti della IUC (Imposta Unica Comunale), unitamente alla TASI e all'IMU. La TARI puntuale è dovuta, secondo il regolamento del CCS, da chiunque possieda, occupi o detenga qualsiasi tipo di locale suscettibile di produrre rifiuti.

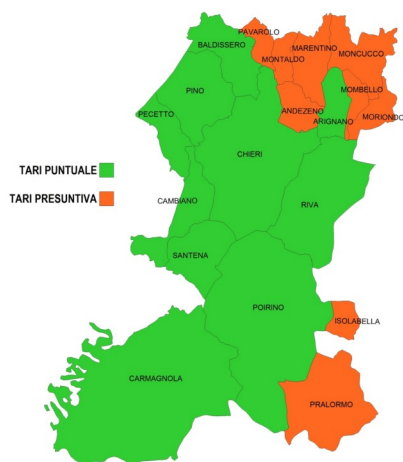


Fig. 12 - I Comuni a TARI Puntuale

La TARI puntuale è composta di quota fissa e quota variabile. Per le utenze domestiche (residenze civili) la quota fissa è calcolata in base ai metri quadrati dell'abitazione (comprensivi di cantina, garage ed altre pertinenze se presenti) e al numero degli

occupanti mentre la quota variabile è calcolata in base al numero di svuotamenti relativi ai contenitori dei rifiuti non recuperabili.

Per le utenze non domestiche (attività commerciali, industriali, artigianali, uffici e altri) la quota fissa della TARI puntuale viene calcolata in base alla categoria assegnata (tramite i codici ISTAT delle attività) e ai metri quadrati di superficie occupata; la quota variabile in base al numero di svuotamenti dei contenitori dei rifiuti non recuperabili e ai volumi dei contenitori di carta, vetro e organico in dotazione. Il Consorzio Chierese dei Servizi è l'affidatario della gestione della tassa dei rifiuti; pertanto, provvede alla precompilazione ed alla postalizzazione del modello di pagamento relativo alla TARI puntuale.

L'utente riceverà a casa almeno 15 giorni prima della data della prima scadenza, un avviso di pagamento annuale, diviso in due o più rate (modello F24) specifiche per ogni Comune. La fattura di acconto TARI corrisponde ad una percentuale (di norma il 100%) dell'importo all'anno precedente; l'anno successivo verrà emesso un documento di conguaglio elaborato sulla base dei dati effettivamente rilevati nell'anno di competenza. L'importo risultante da tale calcolo potrà essere in aumento o in riduzione dell'importo dovuto per l'anno successivo oppure sarà oggetto di specifici avvisi di pagamento e o di rimborso.

La quota variabile può essere ridotta di una percentuale variabile in ogni Comune a tutti gli utenti che praticano il compostaggio, cioè che procedono direttamente al recupero della frazione organica o anche della frazione di sfalci e potature con formazione di compost riutilizzabile nella pratica agronomica.

I Comuni del Consorzio possono personalizzare l'allegato 3 del "Regolamento consortile per l'applicazione della tassa sui rifiuti (TARI)" in merito a agevolazioni ed esenzioni. Alcuni Comuni ad esempio hanno deciso di utilizzare le fasce di reddito presentate tramite ISEE per apportare riduzioni sulla parte fissa o variabile come riportato in tabella 5.

Comuni	Fasce di reddito	Agevolazioni
Cambiano	ISEE non superiore a 6.000€	100% sulla quota fissa
Carmagnola	ISEE fino a 9.000€	100% sulla quota fissa
	ISEE tra i 9.001€ e 10.999€	50% sulla quota fissa
	ISEE tra 11.000€ e 13.000€	25% sulla quota fissa
Chieri	ISEE inferiore a 6.000 €	100% sulla quota fissa
	ISEE tra 6.000€ e 8.999€	50% sulla quota fissa
	ISEE tra 9.000€ e 12.000€	25% sulla quota fissa
Pecetto	ISEE inferiore a 10.000€	100% sulla quota fissa
	ISEE tra 10.000€ e 11.999€	50% sulla quota fissa
	ISEE tra 12.000€ e 16.000€	25% sulla quota fissa
Pino	ISEE non superiore a 7.000€	100% sulla quota fissa 50% sulla quota variabile
Poirino	Soggetti in particolare difficoltà economica comprovata dall'ISEE	50% sulla quota fissa – 50% sulla quota variabile
Riva presso Chieri	ISEE non superiore a 7.000 €	100% sulla quota fissa
Santena	ISEE non superiore a 6.000€ e superficie non superiore a 120mq (se proprietari di immobili)	75% sulla quota fissa

Tab. 5: Prospetto agevolazioni ISEE anno 2019 per i Comuni a TARI puntuale

Tutte le operazioni inerenti la TARI (attivazione, cessazione, variazione utenza, presentazione istanze per concessione ed erogazione di riduzioni) possono essere svolte presso gli Ecosportelli.

10. ISPETTORI ECOLOGICI

Gli Ispettori ecologici sono figure istituzionali adibite a garantire l'osservanza delle norme previste dal Regolamento Consortile vigente per la gestione dei rifiuti urbani espletando un servizio di vigilanza e controllo delle modalità di conferimento dei rifiuti. Gli Ispettori ecologici del Consorzio Chierese per i Servizi svolgono le seguenti attività:

- a) sensibilizzazione dei cittadini sulle problematiche dell'igiene ambientale;
- b) vigilanza, accertamento e sanzioni amministrative nei confronti dei cittadini che violano le norme contenute nei

- regolamenti comunali per la gestione del servizio di raccolta dei rifiuti urbani;
- c) esecuzione di rilevazioni finalizzate al monitoraggio interno della qualità dei servizi erogati dal Consorzio Chierese per i Servizi;
 - d) esecuzione di controlli sull'esecuzione, da parte delle Ditte Appaltatrici, degli specifici servizi regolamentati dal Capitolato di Appalto e sul rispetto degli obblighi e delle prescrizioni previste nel suddetto Capitolato o impartite, di volta in volta, dal Consorzio Chierese per i Servizi;
 - e) prevenzione dei reclami dei cittadini, evidenziando ogni eventuale situazione di non conformità del servizio e attivando le opportune azioni correttive;
 - f) azioni di informazione e di controllo nelle scuole, per assicurare la corretta effettuazione delle raccolte differenziate;
 - g) attività di rappresentanza dell'immagine aziendale, in occasione di manifestazioni varie.

Nell'esercizio delle funzioni di vigilanza gli Ispettori ecologici sono abilitati, nel rispetto di quanto disposto dalla legge, ad assumere informazioni, procedere ad identificazione di persone avendo la qualifica di Pubblico Ufficiale.

MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLE SANZIONI:

Sanzioni di competenza del Consorzio Chierese (Numerazione VV/.../...)

Le sanzioni di competenza del Consorzio Chierese devono essere pagate entro 60 giorni dall'avvenuta contestazione o notificazione della violazione secondo le seguenti modalità:

- in CONTANTI presso la sede del CONSORZIO CHIERESE PER I SERVIZI - Str. Fontaneto n.119 - 10023 CHIERI (TO) nei seguenti orari (dal Lunedì al Venerdì 8.30 - 12.30)
 - a mezzo BONIFICO BANCARIO IBAN IT23T0200830362000002490095 intestato al CONSORZIO CHIERESE PER I SERVIZI - UNICREDIT BANCA S.P.A. AG. CHIERI - Via Palazzo di Città, 8
 - a mezzo C.C. postale n. 40653107 intestato al CONSORZIO CHIERESE PER I SERVIZI
- Indicando sulla casuale del versamento il n° e la data del verbale (vv/.../...) e l'articolo violato.

Sanzioni di competenza della Città Metropolitana (Numerazione VV/CMTCCS/.../...)

Le sanzioni di competenza della Città Metropolitana di Torino (numerazione VV/CMTCCS/.../...) devono essere anch'esse pagate entro 60 giorni dall'avvenuta contestazione o notificazione della violazione secondo le seguenti modalità:

- a mezzo C.C. Postale n. 00216101 intestato a "CITTÀ METROPOLITANA DI TORINO"
- a mezzo **C.C.B.** 3233854 presso UNICREDIT SPA Sportello 08162 - Via Bellezia n. 2 - Torino - IBAN IT88B020081033000003233854 intestato a "CITTÀ METROPOLITANA DI TORINO"

INDICANDO SULLA CAUSALE DI VERSAMENTO IL N° DEL VERBALE E L'AUTORITÀ CHE LO HA ELEVATO

PAGAMENTO DELLE SPESE DI BOLLO, PROCEDURA, NOTIFICAZIONE E RIMOZIONE

- in CONTANTI presso la sede del CONSORZIO CHIERESE PER I SERVIZI - Str. Fontaneto n.119 - 10023 CHIERI (TO) nei seguenti orari (dal Lunedì al Venerdì 8.30 - 12.30)
 - a mezzo C.C.B. IBAN IT23T0200830362000002490095 intestato al CONSORZIO CHIERESE PER I SERVIZI- UNICREDIT BANCA S.P.A.
AG. CHIERI - Via Palazzo di Città, 8
 - a mezzo C.C. postale n. 40653107 intestato al CONSORZIO CHIERESE PER I SERVIZI
- Indicando sulla casuale del versamento il n° e la data del verbale (vv/.../...) e l'articolo violato.

11. RAPPORTO CON GLI UTENTI

Il Consorzio Chierese per i Servizi mette a disposizione dei cittadini una gamma diversificata di canali di contatto nei quali garantisce una completa informazione sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, le modalità di fornitura e di erogazione del servizio al fine di creare e mantenere un rapporto costruttivo con gli utenti. Le modalità adottate dal Consorzio per garantire una corretta informazione degli utenti sono:

1) Il sito internet: www.ccs.to.it; all'interno sono reperibili e scaricabili i moduli da compilare e consegnare in Ecosportello per attività quali, per esempio, l'attivazione, la variazione e la cessazione di un utenza. Nel sito si possono trovare informazioni su servizi e attività svolte dal Consorzio Chierese per i Servizi.

2) Centralino presso la sede operativa in Strada Fontaneto, 119 Chieri (TO):

Tel. 011.941.43.43

Fax. 011.947.31.30

Nei seguenti orari :

- Dal lunedì al giovedì 8.30- 12.30 e 14.00- 17.00
- Venerdì' 8.30- 12.30

3) I recapiti e-mail del CCS sono:

Posta elettronica certificata:	ccs@postecert.it
Generale Consorzio:	ccs@ccs.to.it
Ufficio Tariffa:	tariffa@ccs.to.it
Ufficio Raccolte:	raccolte@ccs.to.it
Ufficio Distribuzione:	contenitori@ccs.to.it
Ufficio Amministrazione:	amministrazione@ccs.to.it
Ufficio Comunicazione:	comunicazione@ccs.to.it
Ispettori Ecologici:	ispettori@ccs.to.it
Responsabile Protezione Dati (RPD):	rpd@ccs.to.it

4) Ecosportello: l'Ecosportello è un ufficio decentrato del Consorzio dove è possibile:

- attivare/dare disdetta/modificare il servizio rifiuti;
- chiedere informazioni sulla fatturazione e sulle bollette;
- chiedere informazioni sul servizio raccolta rifiuti.

Le informazioni sulle sedi, gli orari e i recapiti degli Ecosportelli per i Comuni del CCS sono riportati in Tab. 6.

COMUNI	SEDE	RECAPITI	ORARIO DI APERTURA
Andezeno	c/o Comune – Piazza Italia	011-9434204	Presso uffici comunali
Arignano	c/o Comune -Via Mario Graffi, 2	011-9462162 tariffa.arignano@ccs.to.it	1 volta al mese Giovedì 14:00/17:00
Baldissero T.se.	c/o Comune - Piazza Umberto I, 7	011-9414343 tariffa.baldissero@ccs.to.it	Giovedì 8:30/12:30
Cambiano	c/o Comune - Piazza Vittorio Veneto, 9	011-9414343 tariffa.cambiano@ccs.to.it	Lunedì 9:00/12:00 Mercoledì 14:00/17:00
Carmagnola	c/o Comune - Piazza Manzoni, 10	011-9414343 tariffa.carmagnola@ccs.to.it	Martedì Mercoledì Venerdì 8:30/12:15 Giovedì 13:45/17:15
Chieri	c/o Comune - Via Palazzo di Città, 10	011-9414343 tariffa.chieri@ccs.to.it	Lunedì Martedì Venerdì 8:30/12:30 Mercoledì 14:00/16:30
Isolabella	c/o Comune - Piazza Cavour, 1	011-9463248	Presso uffici comunali
Marentino	c/o Comune -Piazza Umberto, 1	011-9435412	Presso uffici comunali
Mombello di Torino	c/o Comune -Via Castello, 4	011-9925117	Presso uffici comunali
Moncucco T.se.	c/o Comune - Via Mosso, 4	011-9874632	Presso uffici comunali
Montaldo T.se	c/o Comune-Via Trinità, 17	011-9408089	Presso uffici comunali
Moriondo T.se	c/o Comune-Piazza Vittorio Veneto,1	011-9876137	Presso uffici comunali
Pavarolo	c/o Comune- Via Barbacana, 2	011-9408001	Presso uffici comunali
Pecetto T.se	c/o Comune - Via Umberto I, 3	011-9414343 tariffa.pecetto@ccs.to.it	Martedì 14:00/17:00
Pino T.se	c/o Casa Gariglio - Via Folis 9	011-9414343 tariffa.pino@ccs.to.it	Lunedì Giovedì 9:00/12:00 Mercoledì 15:30/17:30
Poirino	c/o Comune - Via C. Rossi, 5	011-9414343 tariffa.poirino@ccs.to.it	Martedì 9:00/12:00 Giovedì 14:00/17:00
Pralormo	c/o Comune - Via Umberto I, 16	011-9481103	Presso uffici comunali
Riva presso Chieri	c/o Comune - Piazza Parrocchia, 4	011-9414343 tariffa.riva@ccs.to.it	Venerdì 9:00/12:00
Santena	c/o Comune -Via Cavour, 39	011-9414343 tariffa.santena@ccs.to.it	Martedì 9:00/12:00 Mercoledì 13:30/16:30

Tab.6: Sedi, orari e recapiti Ecosportelli

Presso l'Ecosportello del proprio Comune, telefonando al centralino, tramite fax e tramite e-mail all'Ufficio Raccolte l'utente può segnalare le mancate raccolte, oppure altre problematiche di servizio come nettezza urbana, abbandoni, richieste di sopralluoghi. Ai sensi del regolamento del CCS, la mancata raccolta per poter essere recuperata deve essere segnalata entro il giorno successivo a quello in cui era prevista la raccolta (ad eccezione di quelle del venerdì e del sabato la cui segnalazione deve essere fatta entro il lunedì successivo). Nella fig. 13 sono riportate le 6.789 segnalazioni di servizio pervenute al CCS nel 2018 suddivise nelle suddette categorie.

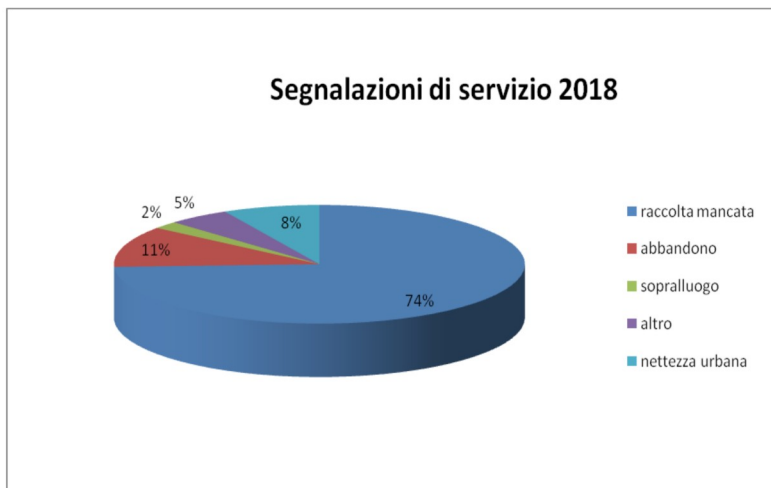


Fig. 13- Segnalazioni ricevute nell'anno 2018

Per poter segnalare in modo corretto la mancata raccolta sono necessari i seguenti dati:

- Comune di residenza
- Indirizzo completo (via e numero civico)
- Nominativo e riferimenti
- Materiale non raccolto
- Eventuali note utili alla segnalazione
- Giorno in cui era prevista la raccolta da calendario

Oltre alle segnalazioni inerenti al servizio, il cittadino-utente può effettuare con le stesse modalità sopra riportate segnalazioni sulla TARI puntuale. Tali segnalazioni possono essere suddivise in classi di appartenenza in base al motivo alla base della segnalazione.

Tali classi sono:

- superficie: per segnalazioni di variazione dei metri quadri soggetti a tassa;
- componenti: per comunicazioni di variazione del nucleo familiare, il Consorzio comunque riceve periodicamente gli aggiornamenti anagrafici direttamente dalla banca dati dell'anagrafe comunale;
- categoria: per avvisi riguardanti le categorie di appartenenze delle utenze non domestiche;
- doppia imposizione: comunicazioni riguardanti la presenza di doppia utenza su un immobile;
- contenitore NR: tutti le possibili comunicazioni riguardanti il contenitore dei rifiuti non recuperabili;
- contenitore altro: segnalazioni che riguardano tutti i contenitori tranne quello dei rifiuti non recuperabili;
- dati utente: tutte quelle comunicazioni che riguardano variazioni dei dati dell'utente;
- sfalci: comunicazioni inerenti la raccolta degli sfalci;
- svuotamenti: tutte quelle segnalazioni che riguardano il numero degli svuotamenti dei rifiuti non recuperabili;
- scambio contenitori: comunicazioni riguardanti scambi di contenitori per i rifiuti non recuperabili tra gli utenti;
- info e lamentele: in questa categoria vengono raggruppate tutte quelle segnalazioni che vengono fatte dagli utenti e non sono classificabili nelle altre categorie.

In figura 14 sono riportate le 739 segnalazioni pervenute al CCS nell'anno 2018 suddivise nelle classi appena descritte.

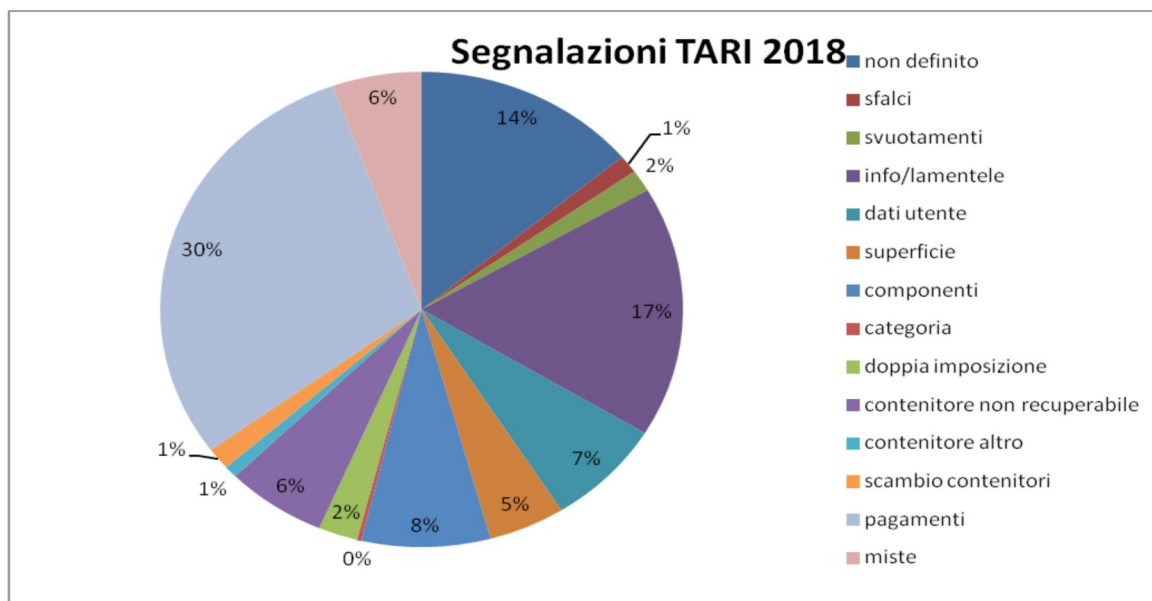


Fig. 14- Segnalazioni TARI anno 2018

Per inoltrare reclami, sia sul servizio che sulla TARI, è possibile inoltre rivolgersi alle associazioni dei consumatori iscritte nel Registro istituito dalla legge regionale n. 24/2009, di seguito elencate:



ACP Associazione Consumatori Piemonte

Via San Francesco d'Assisi, 17 - 10122 Torino

Tel: 011/4367413 - 011/4366566 e Fax: 011/5215961 – Mail to@consumatoripiemonte.it



ADICONSUM PIEMONTE

Via Madama Cristina, 50 - 10125 Torino

Tel e Fax: 011/5613666 –Mail adiconsum.piemonte@libero.it



ADOC PIEMONTE

Via Parma, 10 - 10152 Torino

Tel: 011/4364331 e Fax: 011/4364373 –Mail torino@adocpiemonte.it

CODACONS



CODACONS PIEMONTE

Corso Matteotti, 57 - 10121 Torino

Tel e fax: 011/5069219 –Mail codacons.piemonte@gmail.com



FEDERCONSUMATORI

Federazione Nazionale Consumatori e Utenti

FEDERCONSUMATORI PIEMONTE

Via Carlo Pedrotti, 25 - 10152 Torino

Tel: 011/285981 e Fax: 011/2485897 –Mail presidenza@federconsumatori-torino.it



**MOVIMENTO
CONSUMATORI**

MOVIMENTO CONSUMATORI TORINO

Via San Secondo, 3 - 10128 Torino

Tel: 011/5069546 e Fax: 011/5611414 – Mail torino@movimentoconsumatori.it

Tutelattiva

Tutelattiva

Via Matteo Pescatore, 15 - 10124 Torino

Tel: 011/4346964 e Fax: 011/4477555 - Mail info@acupiemonte.it

12. STANDARD DI QUALITÀ E INDICATORI

Gli indicatori sono strumenti in grado di mostrare (misurare) l'andamento di un fenomeno che si ritiene rappresentativo per l'analisi e sono utilizzati per monitorare o valutare il grado di successo, oppure l'adeguatezza delle attività implementate.

Si definisce un indicatore come una misura sintetica, in genere espressa in forma quantitativa, coincidente con una variabile o composta da più variabili, in grado di riassumere l'andamento del fenomeno cui è riferito.

Gli indicatori per la definizione degli standard di qualità hanno tre principali funzioni:

- Semplificare
- Quantificare

- Comunicare

Gli indicatori devono inoltre essere rilevanti, quindi coerenti con le esigenze dell'utenza, controllati periodicamente e valutati. Essi possono essere definiti a partire dalle diverse fasi/attività previste per l'erogazione del servizio oppure per dimensioni o infine per i bisogni dei destinatari del servizio.

In un'ottica di maggiore trasparenza, la Carta dovrebbe contenere non soltanto lo standard minimo ma anche l'obiettivo che l'organizzazione si pone: come cioè quell'indicatore verrà migliorato. Chiaramente ciò non potrà essere fatto per tutti gli indicatori, ma fornirà all'utente informazioni rilevanti sugli aspetti della Qualità sui quali l'organizzazione intende focalizzare le proprie forze nel futuro prossimo.

Negli aggiornamenti periodici della Carta, l'evoluzione di tali indicatori - vale a dire i risultati effettivamente raggiunti nel tempo - testimonierà la volontà del servizio di impegnarsi per essere sempre più rispondente alle attese dell'utente.

Secondo le indicazioni della CIVIT, contenuti nella deliberazione n. 88/2010 "Linee guida per la definizione degli standard di qualità" per ogni tipologia individuata di servizio pubblico erogato occorre analizzare:

- le principali caratteristiche dei servizi erogati;
- le modalità di erogazione;
- la tipologia di utenza che usufruisce del servizio.

Ai fini dell'individuazione degli standard occorre, innanzitutto, definire le dimensioni rilevanti per rappresentare la qualità effettiva dei servizi. Vengono individuati quattro parametri, il cui peso specifico deve essere valutato in relazione alla tipologia del servizio:

- **Accessibilità:** capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati, declinabile in termini spaziali, temporali e di possibilità di utilizzo di canali diversi. Dal punto di vista spaziale si può intendere la facilità di accesso al luogo in cui si eroga il servizio. Dal punto di vista temporale si può fare riferimento agli orari di apertura al pubblico, al numero di passaggi procedurali per ottenere il servizio richiesto, ai tempi di attesa per l'accesso ai servizi e/o agli sportelli, ecc. Per possibilità di utilizzo di canali diversi, infine, si può intendere la possibilità di molteplici forme di comunicazione (per es. telefono, fax, mail, PEC, posta cartacea, interfaccia web), con l'indicazione, per ciascuna di esse, di tempi e termini di utilizzo.
- **Tempestività:** tempo intercorrente fra la richiesta del servizio da parte dell'utente e l'effettiva erogazione dello stesso, declinabile, a seconda dei casi, come tempo massimo di erogazione del servizio, tempo di risposta, frequenza di erogazione.
- **Trasparenza:** questa dimensione corrisponde alla semplicità per l'utente o in generale per tutti gli stakeholder di reperire, acquisire e comprendere le informazioni necessarie per poter usufruire al meglio del servizio di proprio interesse. Per esempio l'indicazione dei responsabili, delle modalità di diffusione delle informazioni e della frequenza degli aggiornamenti, pubblicazioni dei dati relativi al rispetto degli standard, agli strumenti di dialogo con i cittadini.
- **Efficacia:** capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati.

La successiva azione consiste nell'elaborazione degli indicatori per la misurazione del livello di qualità dei servizi erogati. Per avere indicatori appropriati, si deve tenere conto di sei requisiti che gli indicatori sulla qualità dei servizi devono soddisfare:

1. **Rilevanza:** è rilevante un indicatore che si riferisce in modo coerente e pertinente alla dimensione oggetto della misurazione.
2. **Accuratezza:** si riferisce al grado di approssimazione del valore fornito dall'indicatore al valore reale della dimensione osservata. Ai fini della valutazione dell'accuratezza è indispensabile che i dati siano confrontabili nel tempo, mantenendo costante il metodo di rilevazione.
3. **Temporalità:** è importante che gli indicatori siano prodotti con cadenze regolari e con puntualità, in modo da risultare

confrontabili in momenti successivi.

4. Fruibilità: riguarda la tempestività e la trasparenza con le quali le fonti originarie rendono disponibili i dati comunicando pubblicamente sia che i dati sono disponibili, sia come e dove ottenerli.
5. Interpretabilità: rappresenta la facilità di comprensione, di utilizzo e di analisi dei dati utilizzati nella costruzione dell'indicatore.
6. Coerenza: alcuni indicatori possono essere molto simili tra loro concettualmente e metodologicamente. Il criterio di coerenza richiede che gli indicatori siano identici solo nel caso in cui essi misurino, allo stesso modo, identiche proprietà dell'oggetto osservato e, viceversa, che le denominazioni siano diverse qualora si riferiscano a proprietà differenti o a misure effettuate secondo metodologie distinte.

Il passaggio successivo consiste nella definizione degli standard di qualità del servizio erogato, ossia il livello di qualità che l'amministrazione si impegna a mantenere. Gli standard di qualità devono essere definiti per ogni indicatore selezionato al fine di rappresentare e misurare le dimensioni della qualità effettiva.

Lo standard di qualità si basa sulla nozione di qualità effettiva dei servizi e si compone di due elementi:

- un indicatore di qualità;
- un valore programmato, che rappresenta il livello di qualità da rispettare ogni volta che il servizio viene erogato.

Per la definizione del valore programmato si devono verificare preliminarmente:

- le previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti;
- gli standard di qualità già determinati all'interno della Carta dei Servizi o in altri provvedimenti adottati in materia.

Gli standard della qualità dei servizi devono essere agevolmente accessibili agli utenti.

Gli utenti devono, in particolare, accedere alle informazioni e ai dati riguardanti il livello di qualità che viene garantito per ogni standard al fine di verificarne il rispetto in relazione al servizio ricevuto o richiesto. Analoga trasparenza deve essere garantita anche per le azioni di miglioramento che l'amministrazione ha attuato o intende attuare per aumentare il livello di qualità dei servizi erogati.

Un importante punto di riferimento per la definizione e il calcolo degli indicatori è la Conferenza Unificata del 26 Settembre 2013 che evidenzia le linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali, con particolare riferimento agli elementi da rendere oggetto di specifico confronto con gli stakeholders. In tale ambito si precisa però, che gli aspetti economici, in quanto attinenti alla gestione e all'organizzazione dell'azienda erogatrice, vengono considerati solo limitatamente a quelle informazioni da rendere trasparenti e rilevabili ai fini del monitoraggio sulla qualità globale del servizio. Nel documento si precisa come, al fine di rendere applicabili le Linee Guida proposte, le stesse si mantengono su un livello generale di indirizzo, senza assumere alcun carattere di obbligatorietà e senza entrare nel dettaglio delle misure o degli elementi, che restano oggetto di esclusiva e autonoma competenza dell'ente. Pertanto le Linee Guida intendono offrire un modello a "geometria variabile", ossia uno schema all'interno del quale i singoli enti locali avranno la possibilità di individuare quali parti si possano adattare al servizio erogato. In tale attività di adattamento ai singoli servizi dovrà essere cura del singolo ente di evitare di introdurre inutili duplicazioni di adempimenti e controlli ma bensì di prevedere il pieno utilizzo delle informazioni già disponibili e la valorizzazione delle attività e degli adempimenti già predisposti.

Dell'intero documento poniamo l'attenzione sull'allegato 2, che propone una serie di ipotesi di riferimento ed esemplificative da utilizzare liberamente, nel rispetto dei vincoli di legge vigenti per l'elaborazione di indicatori per la rilevazione dei livelli di qualità dei servizi.

L'allegato 2 si apre con una premessa nella quale si specifica che una parte degli indicatori forniti può avere valenza per tutti i servizi pubblici locali mentre una seconda parte sono indicatori specifici per settore. Inoltre, si specifica, che tutti gli indicatori posti sono indicatori di base, ovvero atti a rilevare il servizio secondo uno standard minimo di qualità a cui ogni ente o gestore può attingere, integrando secondo le specifiche esigenze territoriali e/o secondo le specifiche clausole migliorative negoziate nei

contratti si servizio, evitando comunque di richiedere o rilevare informazioni già disponibili e specificando le informazioni di maggiore e diretto interesse degli utilizzatori del servizio.

12.1 Indicatori del CCS

Seguendo il modello della Conferenza Unificata gli indicatori scelti per rappresentare l'operato del Consorzio Chierese per i servizi sono stati suddivisi nelle seguenti categorie:

- **Generali:** Rientrano in questa categoria gli indicatori di contesto che hanno lo scopo di descrivere il quadro in cui il gestore opera mettendo in evidenza parametri quali il n° di abitanti nel territorio, il n° di utenze domestiche e non domestiche attive e la densità abitativa.
- **Indicatori tecnici:** sono indicatori di performance che esprimono il livello della prestazione nei principali servizi di cui si occupa il gestore quali a titolo di esempio la raccolta delle principali merceologie di rifiuti e i livelli di qualità del servizio di igiene urbana.
- **Indicatori economici:** hanno lo scopo di evidenziare i costi di servizio.
- **Altri indicatori:** in questa categoria rientrano quegli indicatori non facenti parte delle altre categorie ma che si ritiene possano fornire informazioni interessanti.

Gli indicatori che sono stati individuati e calcolati per il Consorzio Chierese per i Servizi sono presentati nelle prossime pagine.

INDICATORI GENERALI							
NOME INDICATORE	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	UNITA' DI MISURA	VALORE RAGGIUNTO al 1/01/2018	FONTE DATO	VALORE PROGRAMMATO	SCELTA DEL VALORE PROGRAMMATO
Sito web	Indica la presenza di un sito web del Consorzio			si	CCS	si	Conferenza unificata del 26 settembre 2013
Brochure	Indica la presenza di brochure informative e descrittive delle attività del Consorzio			si	CCS	si	Conferenza unificata del 26 settembre 2013
Info in bolletta e avvisi	Indica la presenza di informazioni utili all'utente in bolletta			si	CCS	si	Conferenza unificata del 26 settembre 2013
Abitanti serviti dal CCS	E' il totale di abitanti residenti all'interno del territorio del Consorzio Chierese	Somma abitanti singoli comuni del CCS	n°di abitanti	124.839	http://www.demo.istat.it/ E_DGR REGIONALI ANNUALI		
Densità abitativa	Esprime la densità di abitanti nel territorio del CCS	Rapporto tra gli abitanti residenti nel territorio del CCS e la superficie	Abitanti residenti per kmq	287			
Utenze domestiche	Sono le utenze domestiche attive in tutti i Comuni del CCS	Somma utenze domestiche dei singoli comuni	n°utenze domestiche	53.577	CCS		
Utenze non domestiche	Sono le utenze non domestiche attive in tutti i Comuni del CCS	Somma utenze non domestiche dei singoli comuni	n°utenze non domestiche	4.962	CCS		

INDICATORI TECNICI												
NOME INDICATORE	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	UNITA' DI MISURA	VALORE RAGGIUNTO						FONTE DATO	VALORE PROGRAMMATO	SCELTA DEL VALORE PROGRAMMATO
				2013	2014	2015	2016	2017	2018			
Tot produzione rifiuti urbani (RT)	E' la quantità di rifiuti totali raccolti nel territorio del CCS nell'anno	Sommatoria di tutte le quantità di rifiuto raccolti in tutti i Comuni del CCS	T/annue	45.147	45.575	45.164	46.116	48.922	51.828	Delibere Giunta Regionale ufficiali	< 56.706	Obiettivo Piano Regionale per il 2020
Produzione pro capite rifiuti Urbani (RT pro-capite)	E' il valore pro capite di rifiuti raccolti nel territorio del CCS nell'anno di riferimento	Rapporto tra la quantità di rifiuti raccolti e il numero di abitanti nel CCS	Kg/ab/anno	361	365	362	369	392	416	Delibere Giunta Regionale ufficiali	< 455	Obiettivo Piano Regionale per il 2020
Totale produzione rifiuti indifferenziati (RU)	E' la quantità di rifiuti indifferenziati raccolti nel territorio del CCS nell'anno	RU avviato a smaltimento in discarica o termovalorizzazione	T/annue	12.645	11.806	11.440	11.259	9.680	9.822	Delibere Giunta Regionale ufficiali	< 19.816	Obiettivo Piano Regionale per il 2020
Totale produzione pro-capite rifiuti indifferenziati (RU pro-capite)	E' il valore pro capite di rifiuti indifferenziati nel territorio del CCS nell'anno di riferimento	Rapporto tra la quantità di rifiuti indifferenziati e il numero di abitanti nel CCS	Kg/ab/anno	101,2	94,5	91,8	90,1	77,5	79	Delibere Giunta Regionale ufficiali	< 159	Obiettivo Piano Regionale per il 2020
Tot produzione RD	E' la quantità di rifiuti differenziati raccolti nel territorio del CCS nell'anno	Sommatoria di tutte le quantità di rifiuto differenziato raccolta in tutti i Comuni del CCS	T/annue	32.501	33.769	33.724	34.857	39.243	42.006	Delibere Giunta Regionale ufficiali	> 35.000	Valutazione CCS
RD pro capite	E' il valore pro capite produzione di rifiuti differenziati	Rapporto tra la quantità di rifiuti differenziati prodotti e il numero di abitanti nel CCS	Kg/ab/anno	260	270	271	279	314	337	Delibere Giunta Regionale ufficiali	> 250	Valutazione CCS
% RD	E' il valore percentuale di rifiuti differenziati sul totale della produzione	Rapporto tra Tot produzione RD e totale produzione RU (formula di calcolo di cui alla D.G.R. 3 novembre 2017, n° 15-5870)	%	72,0%	74,1%	74,7%	75,6%	80,2%	81,0%	Delibere Giunta Regionale ufficiali	> 65%	Obiettivo Piano Regionale per il 2020
Organico pro-capite	E' la quantità pro-capite di rifiuti organici raccolta nel territorio del CCS nell'anno di riferimento	Rapporto tra la quantità di rifiuti organici raccolte in tutti i comuni del CCS e il numero di abitanti nel CCS nell'anno di riferimento	Kg/ab/anno	82	84	84	86	85	87	Delibere Giunta Regionale ufficiali	>70	Obiettivo Piano Regionale per il 2020

Verde e sfalci pro-capite	E' la quantità pro-capite di rifiuti derivanti da sfalci dei prati, foglie e residui di potatura raccolta nel territorio del CCS nell'anno di riferimento	Rapporto tra la quantità di rifiuti derivanti da sfalci dei prati, foglie e residui di potatura raccolte in tutti i comuni del CCS e il numero di abitanti nel CCS nell'anno di riferimento	Kg/ab/anno	44	48	47	46	42	46	Delibere Giunta Regionale ufficiali	>40	Obiettivo Piano Regionale per il 2020
Contenitori pile per abitanti	E' il numero di abitanti mediamente serviti per ogni contenitore di pile	Rapporto tra tutti gli abitanti del CCS ed i contenitori per la raccolta selettiva di pile di tutti i comuni	Abitanti per contenitore	1.256	1.274	1.282	1.202	1.200	1.198	CCS	< 2.000	Valutazione CCS
Contenitori farmaci scaduti per abitanti	E' il numero di abitanti mediamente serviti per ogni contenitore di farmaci scaduti	Rapporto tra tutti gli abitanti del CCS e i contenitori per la raccolta selettiva di farmaci scaduti di tutti i comuni	Abitanti per contenitore	1.745	1.560	1.571	1.506	1.469	1.466	CCS	< 2.000	Valutazione CCS
Metri spazzati	Indica i metri spazzati per ogni abitante del CCS	Rapporto tra il totale dei metri spazzati in modo meccanizzato, misto e manuale in tutti i comuni del CCS e il numero totale di abitanti del CCS	m/ab/anno	407,29	409,87	409,62	409,95	394,31	395,09	CCS	>350	Valutazione CCS

INDICATORI ECONOMICI												
NOME INDICATORE	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	UNITA' DI MISURA	VALORE RAGGIUNTO						FONTE DATO	VALORE PROGRAMMATO	SCELTA DEL VALORE PROGRAMMATO
				2013	2014	2015	2016	2017	2018			
Costi di gestione rifiuti indifferenziati (non conteggiati i costi di spazzamento)	E' il costo necessario per la raccolta, gestione e smaltimento di un kg di rifiuto indifferenziato	Rapporto tra i costi di gestione dei rifiuti indifferenziati (CGIND), sottratti i costi di spazzamento (CSL), e le tonnellate di rifiuti a smaltimento	€cent/kg	25,29	29,26	29,15	29,07	33,42	34,12	Delibere Giunta Regionali ufficiali e dati RUPAR	< 35	Valutazione CCS
Costi di Gestione raccolta differenziata	E' il costo necessario per la raccolta, gestione e smaltimento di un kg di rifiuto differenziato	Rapporto tra i costi di gestione della raccolta differenziata (CGD) e le tonnellate totali di rifiuti differenziati prodotti nel CCS nell'anno di riferimento	€cent/kg	20,56	20,55	20,37	19,17	17,98	17,07	Delibere Giunta Regionali ufficiali e dati RUPAR	< 20	Valutazione CCS
Costo complessivo medio ad abitante	Costo complessivo medio che ogni abitante paga per la gestione dei rifiuti urbani	Rapporto tra i Costi totali del servizio e il totale degli abitanti nel CCS all'anno di riferimento	€/ab/anno	129,07	140,44	143,00	143,16	142,77	141,36	Delibere Giunta Regionali ufficiali e dati RUPAR	< 154,64	Valore medio della regione Piemonte da Rapporto Rifiuti ISPRA 2018
Tariffa media utenze domestiche	E' la tariffa media pagata nell'anno da una famiglia che risiede nei Comuni a TARI puntuale (IVA compresa)	Rapporto tra la sommatoria dei proventi tariffari (esclusi i servizi aggiuntivi) dei Comuni a tariffa puntuale attribuiti alle utenze domestiche e la sommatoria delle utenze domestiche dei suddetti Comuni	€/anno	176	198	196	198	193	183	Delibere C.C. approvazione TARI	<200	Valutazione CCS
Tariffa media utenze non domestiche	E' la tariffa media pagata nell'anno dall'utenza non domestica nei comuni a TARI puntuale (IVA compresa)	Rapporto tra la sommatoria dei proventi tariffari (esclusi i servizi aggiuntivi) dei Comuni a tariffa puntuale attribuiti alle utenze non domestiche e la sommatoria delle utenze non domestiche dei suddetti Comuni	€/anno	1.196	1.348	1.374	1.428	1.477	1.443	Delibere C.C. approvazione TARI	< 1.500	Valutazione CCS
Incidenza agevolazioni	E' il rapporto % tra il valore economico delle agevolazioni concesse dai comuni ai fini della TARI sul totale del fabbisogno finanziario	Rapporto tra la sommatoria delle agevolazioni dei vari comuni a TARI puntuale e la sommatoria dei fabbisogni dei comuni a TARI puntuale	% annua	3,78%	3,56%	4,06%	4,29%	4,71%	5,02%	Delibere C.C. approvazione TARI	< 7%	Valutazione CCS

ALTRI INDICATORI												
NOME INDICATORE	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	UNITA' DI MISURA	VALORE RAGGIUNTO						FONTE DATO	VALORE PROGRAMMATO	SCELTA DEL VALORE PROGRAMMATO
				2013	2014	2015	2016	2017	2018			
Segnalazioni totali su Tassa Rifiuti	Totale delle segnalazioni relative alla tassa sui rifiuti	Somma segnalazioni relative alla tassa sui rifiuti dei 10 comuni a TARI puntuale	N° di segnalazioni/anno	542	946	1.062	850	928	739	Banca Dati Cochise - Modulo sTIA	<1.000	Valutazione CCS
Segnalazioni mancate raccolte	Totale delle segnalazioni per mancata raccolta	Somma segnalazioni per mancate raccolte in tutto il territorio del CCS	N° di segnalazioni/anno	3.713	3.563	3.540	4.296	4.706	5.044	Banca Dati Cochise - Modulo SON	<5.000	Valutazione CCS
Totale altre segnalazioni di servizio	Totale delle segnalazioni pervenute a vario titolo al CCS escluse le segnalazioni di mancata raccolta	Somma delle altre segnalazioni ricevute nel territorio del CCS	N° segnalazioni/anno	1.529	1.499	1.537	1.752	1.750	1.745	Banca Dati Cochise - Modulo SON	<2.000	Valutazione CCS

12.2 Verifica standard di qualità e indicatori

Il Consorzio e l'Appaltatore provvederanno a dare attuazione alle previsioni di cui all'art. 2 co. 461 della legge 244/2007 (Finanziaria 2008), in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori iscritte nel Registro istituito dalla legge regionale n. 24/2009.

L'attività svolta dalle associazioni in collaborazione con il Consorzio, ai sensi del comma 461 lett. b), c), d) ed e) del suddetto articolo, riguarda in particolare:

- la pubblicizzazione della Carta dei servizi (mediante internet e altri canali);
- l'aggiornamento annuale della Carta;
- la verifica periodica sull'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio stabiliti nella Carta alle esigenze dell'utenza, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;
- il monitoraggio permanente della qualità erogata, attraverso la verifica del rispetto dei parametri fissati nella Carta, aperto alla ricezione delle osservazioni e proposte dei cittadini;
- una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra Consorzio, Appaltatore ed associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini.

GLOSSARIO

(definizioni tratte dall'art. 183 del d.lgs. 152/2006 – Testo Unico Ambientale)

Centro di raccolta = area presidiata ed allestita per l'attività di raccolta mediante raggruppamento differenziato dei rifiuti urbani per frazioni omogenee conferiti dai detentori per il trasporto agli impianti di recupero e trattamento;

Gestione integrata dei rifiuti = il complesso delle attività, ivi compresa quella di spazzamento delle strade, volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti;

Rifiuto = qualsiasi sostanza od oggetto di cui il detentore si disfi o abbia l'intenzione o abbia l'obbligo di disfarsi;

Raccolta = il prelievo dei rifiuti, compresi la cernita preliminare e il deposito, ivi compresa la gestione dei centri di raccolta, ai fini del loro trasporto in un impianto di trattamento;

Raccolta differenziata = la raccolta in cui un flusso di rifiuti è tenuto separato in base al tipo ed alla natura dei rifiuti al fine di facilitarne il trattamento specifico;

Spazzamento delle strade = modalità di raccolta dei rifiuti mediante operazione di pulizia delle strade, aree pubbliche e aree private ad uso pubblico escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito.

ABBREVIAZIONI

CGD = Costi di gestione rifiuti Differenziati

CGIND = Costi di gestione Indifferenziati

RAEE = Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche

RD = Raccolta Differenziata

RT = Rifiuti Totali

RU = Rifiuti Urbani (indifferenziati)

TARI = Tassa Rifiuti (istituita con la legge di stabilità 2014)