



**RACCOLTA E GESTIONE
DEI RIFIUTI E SERVIZI DI IGIENE URBANA
CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO**

ALLEGATO 38 – Carta dei Servizi



CARTA DEI SERVIZI

I Edizione - agosto 2018

INDICE

1. La carta dei servizi
2. Principi Fondamentali
3. Il Consorzio Chierese per i Servizi
4. Impianti CCS
5. I Servizi offerti
 - 5.1 Servizi di raccolta
 - 5.2 Raccolta domiciliare
 - 5.3 Raccolta differenziata domiciliare all'interno del CCS
 - 5.4 Distribuzione contenitori/sacchi per la raccolta porta a porta
6. Le altre raccolte differenziate
 - 6.1 Raccolta rifiuti ingombranti
 - 6.2 Raccolta dei mercati
7. Centri di raccolta Comunali
8. Nettezza urbana
9. TARI puntuale
10. Ispettori ecologici
11. Rapporto con gli utenti
12. Standard di qualità e indicatori
 - 12.1 Indicatori nel CCS
 - 12.2 Verifica standard di qualità e indicatori

Glossario

Abbreviazioni

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 riguardino. Esso può inoltre formulare suggerimenti ed inoltrare reclami ed ha diritto a ricevere risposte esaurienti.
- Efficienza ed efficacia: Il Consorzio Chierese 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 “C.C.S” 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, Moncucco 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, trasporto, raccolta differenziata);
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 di località Cascina Benne è situata nel Comune di Cambiano al confine con il territorio di Pecetto Torinese. Questa discarica per rifiuti non pericolosi è entrata in attività nel 1996 ed è stata dismessa il 31/01/2013. La volumetria dell'impianto autorizzata con D.G.R. n. 208-40737 del 28/11/1994 e successivamente ampliata con D.G.P. n°. 1785- 327167/2003 del 16/12/2003 presso il sito è di circa 721.542 m³.

Gli accorgimenti tecnici con cui la discarica per rifiuti solidi urbani (RSU) è stata progettata e costruita la rendono ancora oggi uno dei siti più sicuri in ambito nazionale; l'impermeabilizzazione del bacino di raccolta del percolato è realizzato a tre strati (due artificiali e uno naturale) e la raccolta del percolato è costantemente monitorata da un sistema elettronico di controllo e trascrizione dati.

Secondo quanto riportato nell'allegato E "*Prescrizioni relative alla sorveglianza e controllo della discarica*" del Decreto del Dirigente del Servizio di Gestione Rifiuti e Bonifiche n° 73-23588/2008 (Area Sviluppo Sostenibile e Pianificazione Ambientale Determinazione del Dirigente del Servizio Gestione Rifiuti e Bonifiche Torino, 27/03/2008, oggetto: autorizzazione integrata ambientale redatta ai sensi del D.lgs. 18 febbraio 2005, n°59) devono essere monitorati specifici parametri con tempistiche prestabilite come riassunto in tabella 1.

Discarica di Riva

La discarica esaurita di loc. Basse nel Comune di Riva Presso Chieri, è situata verso il margine sud-orientale del territorio comunale, al confine con il Comune di Villanova d'Asti. La discarica per rifiuti solidi urbani è entrata in attività nel 1991 ed è stata dismessa nel 1996. La volumetria autorizzata presso il sito è di circa 225.000 m³. La gestione della fase post- operativa avviene secondo quanto

riportato nel Decreto del Dirigente del Servizio Gestione Rifiuti e Inquinamento del Suolo n. 59- 65003/1999 “Prescrizioni tecniche relative alla gestione post-chiusura della discarica di prima categoria sita in località Basse, Comune di Riva presso Chieri”. In tale decreto 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 scariche CCS

	Parametri		N°punti di prelievo		Frequenza misurazione analisi		Frequenza trasmissione dati	
			Cambiano	Riva	Cambiano	Riva	Cambiano	Riva
Monitoraggio Biogas	CH4 (%), CO2(%), O2(%). L.E.L. (%), pressione del gas rispetto all'esterno (mmH2O), T atm, P atm.		8	10	Mensile	Trimestrale	Quadrimestrale	Quadrimestrale
Qualità dell'aria interstiziale	PM10, NMHC/CH4, H2S, NH3		2		Trimestrale		Quadrimestrale	
Monitoraggio acque sotterranee	Determinati in situ	T acqua di falda(°C), potenziale red-ox (mV), temperatura atmosferica (°C	14	4	Trimestrale	Semestrale	Quadrimestrale	Semestrale
	Registrati in situ	Data e ora del campionamento, nome dell'operatore, condizioni meteo al momento del campionamento, aspetto del campione						
	Determinati in laboratorio	Conducibilità elettrica (µS/cm), pH, alcalinità (mg/l CaCO3), azoto ammoniacale (mg/NH4)						
Percolato	pH, Conducibilità (µS/cm), sostanze azotate, tensioattivi, anioni, campioni alogenati volatili		1	4	Mensile	Semestrale	Quadrimestrale	Semestrale
Acque superficiali di ruscellamento	pH, Conducibilità (µS/cm), Potenziale Red-ox (mV), CaCO3, BOD5, COD tot, sostanze azotate, anioni, metalli.		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

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 tetrapack;
- 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 Chierese per i Servizi ha realizzato del materiale informativo in distribuzione sul territorio presso gli Ecosportelli e pubblicato sul sito web del consorzio.

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 nel contenimento dei costi di gestione.

5.2 RACCOLTA DOMICILIARE

Dal 2004 è cominciato un progressivo passaggio in tutti i comuni della 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.

Comune di
CARMAGNOLA



**Consorzio
Chierese
Servizi**

Strada Fontaneto, 119 - Chieri (TO)
Tel. 011.941.42.43 - Fax 011.947.31.30
www.ccs.to.it - email: ccs@ccs.to.it

LEGENDA

NON REC. - Non recuperabile
ORG. - Organico
CA. - Carta
PLA. - Plastica
VE. - Vetro
LAV. - Lavaggio contenitore organico con reuse
SFA. - Sfalsati

ZONA A

GENNAIO 2018			FEBBRAIO 2018			MARZO 2018			APRILE 2018		
1	lunedì		1	giovedì	ORG - VETRO	1	giovedì	ORG - VETRO	1	domenica	
2	martedì	CARTA	2	venerdì		2	venerdì		2	lunedì	
3	mercoledì		3	sabato		3	sabato		3	martedì	NON REC - PLASTICA
4	giovedì	ORG - VETRO	4	domenica		4	domenica		4	mercoledì	
5	venerdì		5	lunedì		5	lunedì		5	giovedì	ORG
6	sabato		6	martedì	NON REC - PLASTICA	6	martedì	NON REC - PLASTICA	6	venerdì	
7	domenica		7	mercoledì	ORG	7	mercoledì	ORG - LAV	7	sabato	
8	lunedì	NON REC - PLASTICA	8	venerdì		8	giovedì		8	domenica	
9	martedì		9	sabato		9	venerdì		9	lunedì	SFALCI
10	mercoledì		10	domenica		10	sabato		10	martedì	CARTA
11	giovedì	ORG	11	lunedì	SFALCI	11	domenica		11	mercoledì	
12	venerdì		12	martedì	CARTA	12	lunedì	SFALCI	12	giovedì	ORG - VETRO
13	sabato		13	martedì	CARTA	13	martedì	CARTA	13	venerdì	
14	domenica		14	mercoledì	ORG - VETRO	14	mercoledì		14	sabato	
15	lunedì	SFALCI	15	giovedì	ORG - VETRO	15	giovedì	ORG - VETRO	15	domenica	
16	martedì	CARTA	16	venerdì		16	venerdì		16	lunedì	
17	mercoledì		17	sabato		17	sabato		17	martedì	NON REC - PLASTICA
18	giovedì	ORG - VETRO	18	domenica		18	domenica		18	mercoledì	
19	venerdì		19	lunedì	NON REC - PLASTICA	19	lunedì	NON REC - PLASTICA	19	giovedì	ORG
20	sabato		20	martedì		20	martedì		20	venerdì	
21	domenica		21	mercoledì	ORG	21	mercoledì		21	sabato	
22	lunedì	NON REC - PLASTICA	22	giovedì		22	giovedì	ORG	22	domenica	
23	martedì		23	venerdì		23	venerdì		23	lunedì	SFALCI
24	mercoledì		24	sabato		24	sabato		24	martedì	CARTA
25	giovedì	ORG	25	domenica		25	domenica		25	mercoledì	
26	venerdì		26	lunedì		26	lunedì	SFALCI	26	giovedì	ORG - VETRO
27	sabato		27	martedì	CARTA	27	martedì	CARTA	27	martedì	
28	domenica		28	mercoledì		28	mercoledì		28	sabato	
29	lunedì	CARTA	29	giovedì		29	giovedì	ORG - VETRO	29	domenica	
30	martedì		30	venerdì		30	venerdì		30	lunedì	
31	mercoledì					31	sabato				

Fig. 1 - Calendario raccolta gen-apr 2018 – Comune di Carmagnola (zona A)

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. Quante 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: 011.947.31.30
- Tramite email al Consorzio: raccolta@ccs.ta.it

IL 10 SETTEMBRE 2018 GLI UFFICI 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 tali utenze 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 800.350.110. Telefonare dal lunedì al venerdì 9:00 - 12:50 e 14:00 - 18:00.
- **RACCOLTA IMBALLAGGI IN CARTONE UTENZE NON DOMESTICHE:** servizio gratuito martedì e venerdì 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.ta.it DAL MENÙ MODULISTICA.**

CENTRO DI RACCOLTA PER CARMAGNOLA
Indirizzo: Via Monte Roero,13 - Carmagnola

MATTINO	Lunedì, mercoledì, sabato dalle 8 alle 12
POMERIGGIO ottobre - marzo	Dal lunedì al venerdì dalle 13 alle 17
POMERIGGIO aprile - settembre	Dal lunedì al venerdì dalle 14 alle 18

Materiali conferibili: abiti usati, accumulatori, carta e cartone, imballaggi in plastica, metalli, ingombranti non recuperabili, legno, oli minerali e vegetali, vernici, pile, pneumatici, sfalci e potature, vetro, RAEE R1 R2 R3 RA R4 (apparecchiature elettriche ed elettroniche), toner, macerie edili da piccoli interventi eseguiti direttamente dall'utente.

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.

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 d'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.

L'ECOSPORTELLO DEL COMUNE DI CARMAGNOLA
 Presso il Comune - Pz. Manzoni, 10
 Orari: martedì, mercoledì, venerdì: 8.30 - 12.15 e giovedì: 13.45 - 17.15
 E-mail: tariffa.carmagnola@ccs.ta.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.ta.it.

OBBLIGO PRESENTAZIONE TESSERA SANITARIA (INTESTATARIO BOLLETTA) per il ritiro dei sacchi gialli raccolta imballaggi in plastica, metallo e alluminio reperibili presso il consorzio e il distributore automatico posizionato al pt. Terra di fronte all'Ufficio URP del 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 2017 il tema è stato il contrasto all'intercettazione di rifiuti da parte di soggetti terzi, con l'invito agli utenti a conferire nei Centri di Raccolta (fig. 3). Le campagne degli anni precedenti sono orientate a contrastare l'abbandono dei rifiuti (fig.4)



Fig. 3 - Campagna 2017

<p>Consorzio Chierese Servizi</p> <p>REGOLAMENTO GESTIONE RIFIUTI</p> <p>FICCATILO IN TESTA</p> <p>L'ABBANDONO DEI RIFIUTI È UN ATTO ILLEGALE CHE DANNEGGIA TUTTI PUNITO CON UNA SANZIONE CHE VA DA 300 A 3.000 EURO. SE I RIFIUTI SONO PERICOLOSI (CLAS 152/2006) LA CIFRA RADDOPPIA.</p>	<p>L'ABBANDONO DEI RIFIUTI AL DI FUORI DEL CONTENITORE È UN ATTO ILLEGALE CHE DANNEGGIA TUTTI</p>	<p>CENTRO DI RACCOLTA</p> <p>L'ABBANDONO DEI RIFIUTI AL DI FUORI DEL CENTRO DI RACCOLTA È UN ATTO ILLEGALE CHE DANNEGGIA TUTTI</p>	<p>L'ABBANDONO DEI RIFIUTI A GIORDO STRADALE O IN APERTA CAMPAGNA È UN ATTO ILLEGALE CHE DANNEGGIA TUTTI</p>
	<p>GETTARE RIFIUTI DAL FINESTRINO DELL'AUTO È UN ATTO ILLEGALE CHE DANNEGGIA TUTTI</p> <p>PER IL TUO BENEFICIO E LA SALUTE DI TUTTI I CITTADINI, TI SUGGERIAMO DI NON GETTARE I RIFIUTI DAL FINESTRINO.</p>	<p>SEI TITOLARE O DIPENDENTE DI UN'IMPRESA?</p> <p>SEI UN TITOLARE O UN DIPENDENTE DI UN'IMPRESA? SEI UN TITOLARE O UN DIPENDENTE DI UN'IMPRESA? SEI UN TITOLARE O UN DIPENDENTE DI UN'IMPRESA?</p>	<p>NUMERO UNICO 011.941.43.43</p> <p>CHIAMA I NOSTRI OPERATORI, SAPRANNO INDICARCI COME CONFERIRE CORRETTAMENTE OGNI TIPO DI RIFIUTO.</p> <p>Consorzio Chierese Servizi</p> <p>Strada Contratto, 119 - Chieri (To) Tel. 011.941.43.43 Fax 011.947.31.50 www.ccs.to.it - e-mail: ccs@ccs.to.it</p>

Fig. 4 - Campagna 2015-2016

5.3 RACCOLTA DIFFERENZIATA DOMICILIARE ALL'INTERNO DEL CCS

La raccolta domiciliare è effettuata per non recuperabile, organico, sfalci e potature, carta e cartone, vetro e plastica e metallo, pari a circa l'83% in peso di tutti i rifiuti raccolti. In figura 6 è indicata la suddivisione percentuale dei rifiuti oggetto di raccolta da parte del consorzio.

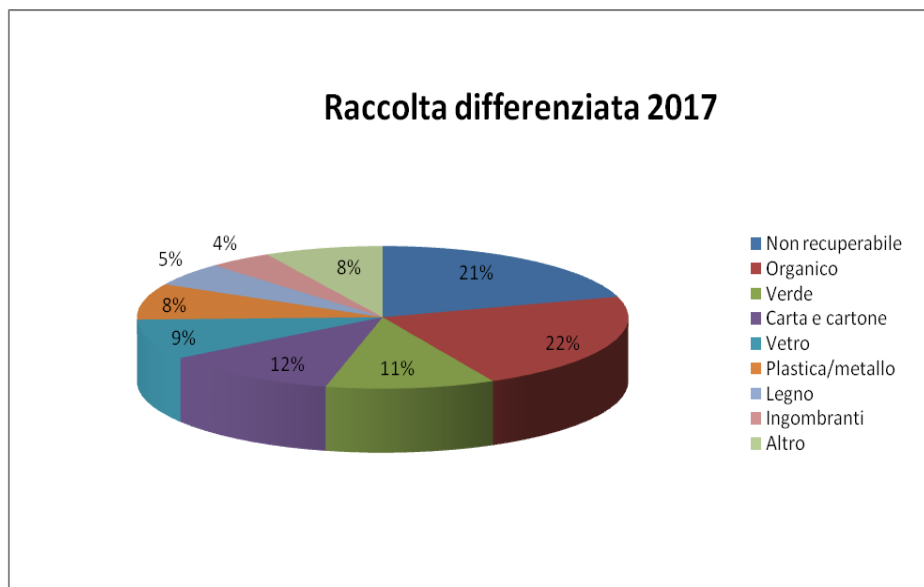








Fig. 6 – Le frazioni di raccolta differenziata nel 2017

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 metallo		Tutti i contenitori in plastica, 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	27 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/settimana, resto dell'anno 1 v./settimana	Ogni 2 settimane	Ogni 2 settimane	Ogni 2 settimane	32 interventi anno
Isolabella	Ogni 2 settimane	2 volte a settimana	Ogni 3 settimane	1 volta al mese	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	Estate: 2 volte a settimana Resto dell'anno: 1 volta a settimana	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	
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	21 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 3 settimane	Ogni 2 settimane	32 interventi anno
Poirino	Ogni 2 settimane in paese, una volta al mese nelle case sparse	Estate: 2 volte a settimana Resto dell'anno: 1 volta a settimana	Centro: ogni 3 settimane Territorio: 1 volta al mese	1 volta al mese	Centro: ogni 3 settimane Territorio: 1 volta al mese	21 interventi anno
Pralormo	Ogni 2 settimane	1 volta a settimana	Ogni 3 settimane	1 volta al mese	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 del contenitore per i rifiuti non recuperabili per le utenze non domestiche 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 cui derivano i rifiuti raccolti (es. farmacie, ambulatori etc.) o presso i centri di Raccolta.

- rifiuti urbani pericolosi costituiti da contenitori per le vernici, olii esausti minerali, olii 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 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 Cambiano, Chieri, Pino, Pecetto (lun-ven 9:00-12:00/14:00-16:00; sab 9:00-12:00)

800 350110 per i comuni di Carmagnola, Baldissero, Santena Moncucco, Poirino, Andezeno e Marentino (lun-ven 9:00-12:00/14:00-16:00).

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 COMUNALI

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 accumul. 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	Vetro piano	
CARMAGNOLA	Comunale	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✗	✓	✗	✓	✓	✗	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
CHIERI	Chieri, Andezeno, Baldissero, Cambiano, Marentino, Mombello, Moncucco, Montaldo, Moriondo Santena	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✗	✗	✓	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓
PAVAROLO	Comunale	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✓	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
PECETTO T. SE	Comunale	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓
PINO T.SE.	Comunale	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✗	✓	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✓	✓	✓
POIRINO -	Poirino, Isolabella, Pralormo	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✗	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✗	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
RIVA PRESSO CHIERI	Riva Presso Cheri, Arignano	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓

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, ecc 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 autospazzatrici 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 degli 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.7) : 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.8): 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.9): 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.10): 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. 7- Buon livello di spazzamento

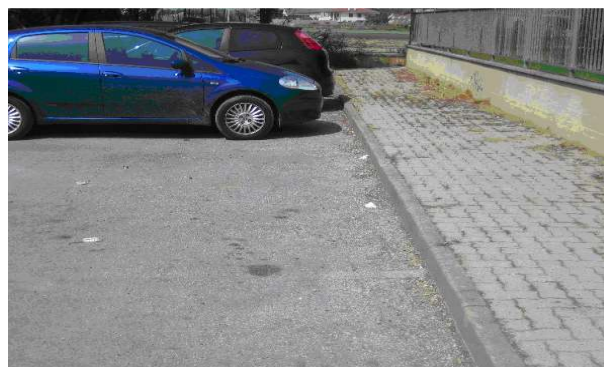


Fig. 8 – Livello di spazzamento sufficiente



Fig. 9 – Livello di spazzamento insufficiente



Fig. 10 – 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. 11, 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.

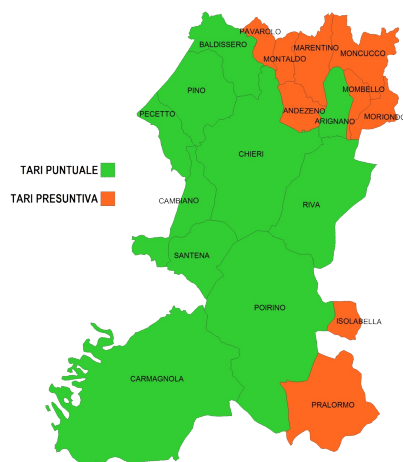


Fig. 11 - I Comuni a TARI Puntuale

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 inferiore a 9.000€	100% sulla quota fissa
	ISEE tra i 9.000€ 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 2018 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.

MODALITA' 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 “CITTA' METROPOLITANA DI TORINO”
- a mezzo C.C.B. 3233854 presso UNICREDIT SPA Sportello 08162 - Via Bellezia n. 2 - Torino - IBAN IT88B020081033000003233854 intestato a “CITTA' METROPOLITANA DI TORINO”

INDICANDO SULLA CAUSALE DI VERSAMENTO IL N° DEL VERBALE E L'AUTORITA' 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.

10. 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 tabella 6.

COMUNI	SEDE	RECAPITI	ORARIO DI APERTURA
Andezeno	c/o Comune – Piazza Italia	011-9434204	Presso uffici comunali
Arignano	c/o Comune -Via G. Lisa, 20	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	011-9463155	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
Moncuoco 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. 12 sono riportate le segnalazioni di servizio pervenute al CCS nel 2017 suddivise nelle suddette categorie.

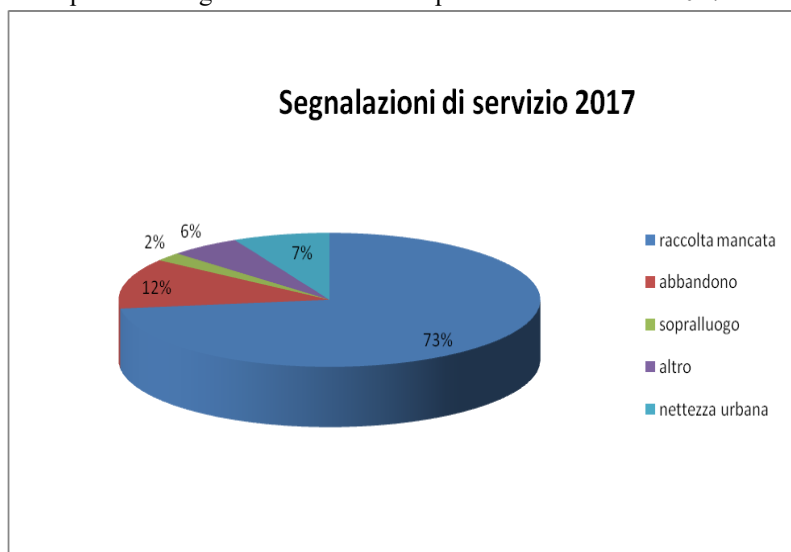


Fig. 12- Segnalazioni ricevute nell'anno 2017

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 Chierese 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 13 sono riportate le segnalazioni pervenute al CCS nell'anno 2017 suddivise nelle classi appena descritte.

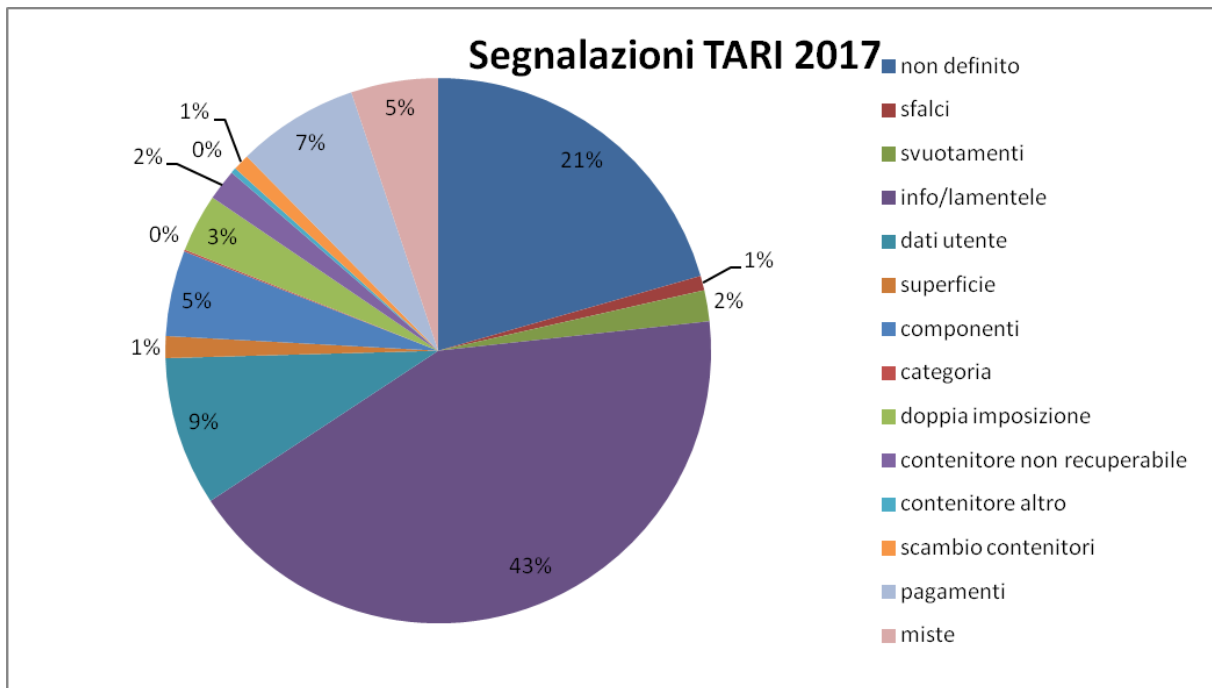


Fig. 13- Segnalazioni TARI anno 2017

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



ACU Piemonte - Associazione Consumatori Utenti

Via Matteo Pescatore, 15 - 10124 Torino

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

CODACONS



CODACONS PIEMONTE

Corso Matteotti, 57 - 10121 Torino

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



FEDERCONSUMA

Federazione Nazionale Consumatori

FEDERCONSUMATORI PIEMONTE

Via Carlo Pedrotti, 25 - 10152 Torino

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



**MOVIMENTO
CONSUMATORI**

MOVIMENTO CONSUMATORI

Via San Secondo, 3 - 10128 Torino

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

12. STANDARD DI QUALITA' 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 di 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.

Sono indicati in carattere *corsivo* i valori non ancora ufficiali o non ancora disponibili al momento della stesura della presente Carta dei Servizi.

INDICATORI GENERALI							
NOME INDICATORE	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	UNITA' DI MISURA	VALORE RAGGIUNTO al 1/01/2017	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	124.978	http://www.demo.istat.it/ E DGR REGIONALI ANNUALI		
Abitanti equivalenti	Indica il n° di abitanti equivalenti all'interno del territorio del CCS dove per abitanti equivalenti si intende la somma degli abitanti residenti e di una quota parte di presenze complessive in esercizi alberghieri e extralberghieri e di abitanti non residenti.	Somma abitanti equivalenti di tutti i comuni del CCS calcolati ai sensi dalla D.G.R n° 20-013488 del 27 settembre 2004	n°di abitanti equivalenti	126.376	Regione Piemonte		
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	288			
Utenze domestiche	Sono le utenze domestiche attive in tutti i Comuni del CCS	Somma utenze domestiche dei singoli comuni	n°utenze domestiche	53.384	Interrogazione D.B. TARI		
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	4.961	Interrogazione D.B. TARI		

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			
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	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	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	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	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	Delibere Giunta Regionale ufficiali	> 30.000	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	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. 10 luglio 2000, n° 43- 435)	%	72,00%	74,10%	74,70%	75,60%	Delibere Giunta Regionale ufficiali	> 65%	Obiettivo Piano Regionale per il 2020

% recupero	Percentuale di riciclo secondo la metodologia UE	Modalità di calcolo 2 (rifiuti domestici e assimilati) secondo la decisione 2011/753/CE	%	n.d.	68,70%	66,90%	67,90%	Rapporto annuale Città Metropolitana	>55%	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	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	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 i contenitori per la raccolta selettiva di pile di tutti i comuni e tutti gli abitanti del CCS	Abitanti per contenitore	1.256	1.274	1.282	1.202	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 i contenitori per la raccolta selettiva di farmaci scaduti di tutti i comuni e tutti gli abitanti del CCS	Abitanti per contenitore	1.745	1.560	1.571	1.506	CCS	< 2.000	Valutazione CCS
Efficacia servizio spazzamento manuale e/o misto	E' la % di rilevazioni che raggiungono il livello standard qualitativo previsto	Media aritmetica dei valori di raggiungimento degli obiettivi durante i monitoraggi nell'anno di riferimento	%	88,38	89,94	91,41	90,63	CCS	> 80%	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	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			
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	Delibere Giunta Regionali ufficiali e dati RUPAR	< 33	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	Delibere Giunta Regionali ufficiali e dati RUPAR	< 22	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	Delibere Giunta Regionali ufficiali e dati RUPAR	< 155,52	Valore medio della regione Piemonte da Rapporto Rifiuti ISPRA 2017
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	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	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%	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			
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	Banca Dati Cochise - Modulo sTIA	<1.200	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	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	Banca Dati Cochise - Modulo SON	<2.000	Valutazione CCS

12.2 VERIFICA STANDARD DI QUALITA' 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)