

Co.Var14

Carta dei servizi 2013

COVAR 14 – PROFILO DEL CONSORZIO

CO.VA.R. 14, un Consorzio per gestire rifiuti e igiene urbana in 19 Comuni del sud torinese

CO.VA.R. 14 (Consorzio Valorizzazione Rifiuti) è un ente pubblico obbligatorio che, ai sensi delle vigenti norme nazionali e regionali in tema di rifiuti, esercita le funzioni di governo e coordinamento per quanto riguarda l'igiene urbana e la raccolta rifiuti in 19 Comuni consorziati dell'area sud-ovest della Provincia di Torino, per un totale di circa 250 mila abitanti. Assicura nel proprio bacino l'**organizzazione dei servizi di nettezza urbana**, la **raccolta dei rifiuti urbani e dei rifiuti speciali** assimilati e il **conferimento** di tali rifiuti agli impianti di smaltimento, trattamento e riciclo con un sistema di "gestione integrata" territoriale.

CO.VA.R. 14 appalta i servizi relativi alla nettezza urbana e alla raccolta e smaltimento rifiuti; organizza le operazioni di progettazione, realizzazione delle stazioni di conferimento e ne appalta il servizio di gestione; esercita poteri di vigilanza e controllo sui servizi erogati; realizza interventi di bonifica e ripristino ambientale di siti inquinanti; predispone i piani finanziari e, approva la T.I.A. (tariffa di igiene ambientale, che è riscossa dallo stesso Consorzio in un processo condiviso con i propri Comuni). Dall'anno 2013 entra in vigore la nuova TARES, riscossa dal Consorzio tramite Pegaso03 ma incassata direttamente dai Comuni) cura l'informazione, i rapporti con le associazioni e la partecipazione dei cittadini. Inoltre partecipa al governo dell'ATO-R (Associazione d'ambito torinese per il governo dei rifiuti), a cui compete l'organizzazione delle attività di realizzazione e di gestione degli impianti di trattamento rifiuti (termovalorizzatori, discariche, ecc.). Gli organi che compongono CO.VA.R. 14 sono l'Assemblea dei Sindaci, il Presidente del consorzio, il Consiglio di Amministrazione e il Revisore dei conti.

PEGASO 03 - PROFILO DELLA SOCIETÀ

Pegaso 03 S.r.l., una società di servizi per comunicazione, customer care e gestione della tariffa rifiuti

Pegaso 03 S.r.l. è una società di servizi, costituita nel 2003 dal CO.VA.R. 14 per svolgere, inizialmente, **attività nel campo ambientale**, con particolare riguardo ai rapporti **con i cittadini**.

Pegaso 03 ha in carico la gestione di Pegaso Customer Care (800 639 639), un Numero Verde che fornisce informazioni agli utenti sul servizio di raccolta dei rifiuti, riceve le prenotazioni di ritiro ingombranti, raccoglie le segnalazioni sui disservizi da parte dei cittadini.

Pegaso 03 gestisce inoltre la tariffa di igiene ambientale: collabora con il CO.VA.R. 14 nella redazione del Regolamento di applicazione della Tares, realizza le simulazioni tariffarie, emette le bollette e segue i reclami e ricorsi.

Tramite gli Ecosportelli per la tariffa dislocati presso gli uffici dei Comuni consorziati fornisce informazione diretta agli utenti sul sistema di calcolo e applicazione della tariffa, opera gli aggiornamenti delle banche dati degli utenti.

Negli anni Pegaso 03 ha realizzato applicativi software per la gestione della tariffa di igiene ambientale e del Pegaso Customer Care, ha sviluppato soluzioni informatiche per la gestione dei cassonetti e la loro localizzazione territoriale.

Pegaso 03 mette inoltre in atto campagne di comunicazione (informazione sulla raccolta differenziata dei rifiuti; sensibilizzazione alla riduzione dei rifiuti; promozione del compostaggio domestico; informazione sulla tariffa rifiuti).

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Che cos'è la "Carta dei Servizi"

La Carta dei Servizi è un documento che individua i principi, le regole e gli standard qualitativi dei servizi offerti dal CO.VA.R. 14 e dalla sua società strumentale Pegaso 03 S.r.l., rendendoli noti ai cittadini-utenti nel segno della trasparenza amministrativa.

È un documento che permette pertanto a tutti di verificare la rispondenza tra il livello di servizio dichiarato e quello effettivamente erogato, nonché la capacità di risposta ai bisogni dell'utenza, con l'obiettivo di migliorare costantemente la qualità del servizio attraverso una partecipazione attiva e consapevole da parte dei fruitori.

I Principi Fondamentali

Sono i principi cui tutti all'interno del CO.VA.R. 14 e di Pegaso 03 S.r.l. devono ispirarsi per affrontare i processi decisionali e operativi e ai quali occorre rifarsi nella gestione dei rapporti con tutti i soggetti con cui si entra in relazione.

◇ Uguaglianza e imparzialità

Si garantisce l'erogazione del servizio basata su quanto stabilito dai Comuni consorziati in termini di tipologia di servizio da attivarsi e in considerazione delle specifiche esigenze territoriali mantenendo la parità di trattamento nei rapporti con i cittadini-utenti senza discriminazioni di sorta.

◇ Continuità

Si garantisce l'erogazione dei servizi con continuità, regolarità e senza interruzioni, operando in modo da eliminare o ridurre i disservizi.

L'eventuale sospensione o riduzione dei servizi sarà imputabile solo a condizioni dipendenti da cause terze o eventi naturali: in ogni caso si adotteranno misure e provvedimenti per recare il minor disagio possibile ai cittadini-utenti.

◇ Partecipazione

Si garantisce la piena partecipazione alle modalità di erogazione dei servizi da parte dei cittadini-utenti, con diritto di accesso alle informazioni che li riguardano e di presentazione di osservazioni, istanze, reclami e suggerimenti volti al miglioramento del servizio.

◇ Efficacia ed efficienza

Si garantiscono l'efficienza e l'efficacia dei processi produttivi e delle tecnologie, con l'obiettivo di un continuo miglioramento e razionalizzazione del servizio, attraverso l'applicazione delle più adeguate soluzioni tecnologiche e organizzative.

◇ Chiarezza e trasparenza

Si garantiscono procedure amministrative semplici e chiare, assicurando un'esauritiva e capillare diffusione delle informazioni attraverso l'uso di strumenti e linguaggi efficaci, accurati e comprensibili.

◇ **Qualità e tutela ambientale**

Obiettivi primari sono lo svolgimento delle attività di competenza nell'ambito di strategie operative rispettose delle vigenti normative ed improntate al rispetto dell'ambiente e del territorio.

◇ **Indicatori di qualità del servizio**

Il CO.VA.R. 14 mette a disposizione delle utenze alcuni elementi utili a valutare la qualità del servizio reso:

- rispetto delle calendarizzazioni di servizio da parte delle ditte operanti;
- rispetto delle tempistiche di intervento per i servizi su richiesta, indicate al momento della prenotazione dei servizi;
- puntualità, precisione e chiarezza espositiva nelle informative sui servizi e nelle risposte ai quesiti posti dalle utenze;
- incidenza dei reclami derivanti da disservizi valutati secondo il parametro n.ro reclami/n.ro abitanti. Il dato statistico di valutazione è pubblicato sul sito consortile www.covar14.it.

I SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI URBANI ASSIMILATI: MODALITÀ DI RACCOLTA

Raccolta Domiciliare

Raccolta effettuata tramite **contenitori di piccola/media volumetria** (min 25 l - max 1.100 l) assegnati a singole utenze o raggruppamenti di utenze facenti capo a un punto di raccolta comune.

I contenitori sono dotati di un codice alfanumerico che li identifica univocamente e ne consente l'abbinamento diretto all'utente assegnatario. I contenitori utilizzati per talune raccolte sono dotati di trasponder passivi che vengono rilevati a ogni svuotamento e consentono l'abbinamento tra utente servito e servizio erogato.

I contenitori sono posizionati, quando possibile, su aree private esterne ai fabbricati, non accessibili dall'esterno, o su aree private a uso pubblico. In caso di mancanza di aree private idonee, i singoli Comuni provvedono a individuare aree pubbliche idonee sulle quali autorizzano il posizionamento. In questo caso i contenitori sono dotati di serratura.

L'esposizione su strada e il successivo ritiro dei contenitori è effettuata direttamente dall'utente, in relazione alla calendarizzazione dei servizi di raccolta identificata e comunicata annualmente dal Consorzio.

I giorni e gli orari di servizio per ogni singolo materiale oggetto di raccolta domiciliare vengono annualmente comunicati alle utenze tramite i calendari di raccolta spediti direttamente agli utenti presso la propria abitazione.

Raccolta Stradale

Raccolta effettuata tramite **contenitori di media/grande volumetria** (max 3.200 l) utilizzabili indistintamente da tutte le utenze presenti sul territorio comunale di riferimento.

I contenitori sono posizionati su aree pubbliche giudicate idonee dai singoli Comuni; sono inamovibili e devono essere accessibili alle utenze per il conferimento dei materiali e alle ditte incaricate per le operazioni di svuotamento.

SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI:

Centri Di Conferimento_Su mandato dei singoli comuni consorziati, il CO.VA.R.14 cura la progettazione e realizzazione dei Centri di Raccolta Rifiuti, nonché la manutenzione straordinaria dei medesimi, prima ai sensi dell'art. 216 del D.Lgs 152/2006 e

successivamente ai sensi del Dm Ambiente 8 aprile 2008, poi integrato con il DM 13 maggio 2009. Gli ecocentri sono a servizio degli utenti residenti nei comuni e sono presenti nei seguenti Comuni consorziati: Beinasco, Bruino, Candiolo, Carignano, La Loggia, Moncalieri, Nichelino, Orbassano, Pancalieri, Piobesi Torinese, Piossasco, Rivalta di Torino, Trofarello, Villastellone, Vinovo e Virle Piemonte.

Materiali raccolti: carta, cartone, imballaggi in plastica, plastica mista, inerti, tv, pc, frigoriferi, verde, vetro, pneumatici, ferro, legno, ingombranti, vernici, olii vegetali e minerali, abiti usati, accumulatori al piombo, neon. Le tipologie di materiale raccolto possono variare tra i diversi centri di conferimento in funzione delle specifiche necessità dei Comuni serviti.

Modalità di raccolta: stazionaria (tramite contenitori dislocati all'interno del centro di conferimento).

Tipologie standard di contenitori utilizzati: contenitori scarrabili da 15, 20, 25 e 30 metri cubi; contenitori stazionari da 1, 2 e 3 metri cubi.

Orari di apertura: i giorni e gli orari di apertura vengono annualmente comunicati alle utenze tramite i calendari di raccolta.

I SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI:

Specifiche Per Materiale

I calendari recanti i giorni e gli orari dei servizi di raccolta rifiuti e di lavaggio contenitori, per ciascun Comune, sono annualmente recapitati agli utenti.

Rifiuti Urbani Non Differenziati

Modalità di raccolta: domiciliare e domiciliare di prossimità.

Volumetrie contenitori utilizzate per la raccolta domiciliare: mastelli da 50 litri; contenitori carrellati da 120 l, 240 l, 360 l, 660 l, 1.100 l.

Volumetrie contenitori utilizzate per la raccolta domiciliare di prossimità: contenitori carrellati da 120 l, 240 l, 360 l, 660 l, 1.100 l. Contenitori seminterrati e/o interrati da 5000 litri dotati di apertura con tessera personalizzata ed identificazione dell'utenza conferente;

Colore contenitori: Grigio.

Frequenza di servizio: variabile a seconda delle diverse realtà territoriali (1 raccolta/settimana; 1 raccolte/quindicinale; altre frequenze su richiesta dei singoli Comuni o per esigenze di specifiche utenze).

Lavaggio contenitori: variabile a seconda delle diverse realtà territoriali (6, 4 o 3 lavaggi/anno; altre frequenze su richiesta dei singoli Comuni).

Rifiuti Biodegradabili (Avanzi Di Cucina)

Modalità di raccolta: domiciliare (per alcune aree del territorio consortile - aree decentrate, frazioni e case sparse - il servizio non è attivo vista l'alta adesione delle utenze alla pratica del compostaggio domestico) e domiciliare di prossimità.

Volumetrie contenitori utilizzate per la raccolta differenziata domiciliare: mastelli da 25 litri; contenitori carrellati da 120 l, 240 l, 360 l, 660 l.

Volumetrie contenitori utilizzate per la raccolta domiciliare di prossimità: contenitori carrellati da 120 l, 240 l, 360 l.

Colore contenitori: Marrone.

Frequenza di servizio: variabile a seconda delle diverse realtà territoriali (da 1 a 3 raccolte/settimana; altre frequenze su richiesta dei singoli Comuni o per esigenze di specifiche utenze).

Lavaggio contenitori: variabile a seconda delle diverse realtà territoriali (12 o 6 lavaggi/anno; altre frequenze su richiesta dei singoli Comuni).

Carta E Cartone

Modalità di raccolta: domiciliare (per alcune tipologie di utenza sono previsti servizi diversificati per la raccolta del cartone effettuati anche con attrezzature quali cassoni scarrabili, presse stazionarie, presse scarrabili o con conferimento del materiale a terra) e domiciliare di prossimità.

Volumetrie contenitori utilizzate per la raccolta domiciliare: cestini da 50 litri; contenitori carrellati da 120 l, 240 l, 360 l, 660 l, 1.100 l.

Volumetrie contenitori utilizzate per la raccolta domiciliare di prossimità: contenitori carrellati da 120 l, 240 l, 360 l, 660 l, 1.100 l. Contenitori seminterrati e/o interrati da 5000 litri dotati di apertura con tessera personalizzata ed identificazione dell'utenza conferente.

Colore contenitori: Bianco.

Frequenza di servizio: variabile a seconda delle diverse realtà territoriali (1 raccolta/settimana; 1 raccolta/quindicinale; altre frequenze su richiesta dei singoli Comuni o per esigenze di specifiche utenze).

Lavaggio contenitori: su richiesta dei singoli Comuni.

Vetro

Modalità di raccolta: domiciliare, domiciliare di prossimità e stradale.

Volumetrie contenitori utilizzate per la raccolta domiciliare: mastelli da 25 e 35 litri; contenitori carrellati da 120 l, 240 l.

Volumetrie contenitori utilizzate per la raccolta domiciliare di prossimità: contenitori carrellati da 120 l, 240 l. Contenitori seminterrati e/o interrati da 5000 litri dotati di apertura con tessera personalizzata ed identificazione dell'utenza conferente

Volumetrie contenitori utilizzate per la raccolta stradale: campane da 2.000 litri e 2400 l; contenitori stazionari da 3.200 litri e altre volumetrie se tecnicamente necessarie.

Colore contenitori: Blu.

Frequenza di servizio: variabile a seconda delle diverse realtà territoriali (1 raccolta/settimana; 1 raccolte/quindicinale; altre frequenze su richiesta dei singoli Comuni o per esigenze di specifiche utenze).

Lavaggio contenitori: variabile a seconda delle diverse realtà territoriali (6, 4 o 3 lavaggi/anno; altre frequenze su richiesta dei singoli Comuni).

IMBALLAGGI IN PLASTICA E LATTINE

Modalità di raccolta: domiciliare, domiciliare di prossimità e stradale.

Volumetrie contenitori utilizzate per la raccolta domiciliare: sacchi a perdere da 110 litri; contenitori carrellati da 240 l, 360 l, 660 l, 1.100 l.

Volumetrie contenitori utilizzate per la raccolta domiciliare di prossimità: sacchi a perdere da 110 litri; contenitori carrellati da 240 l, 360 l, 660 l, 1.100 l. Contenitori seminterrati e/o interrati da 5000 litri dotati di apertura con tessera personalizzata ed identificazione dell'utenza conferente

Volumetrie contenitori utilizzate per la raccolta stradale: contenitori stazionari da 3.200 litri; campane da 2500 litri e altre volumetrie se tecnicamente necessarie.

Colore contenitori: Giallo.

Frequenza di servizio: variabile a seconda delle diverse realtà territoriali (1 o 2 raccolte/settimana; 1 o 2 raccolte/mese; altre frequenze su richiesta dei singoli Comuni o per esigenze di specifiche utenze).

Lavaggio contenitori: su richiesta dei singoli Comuni.

Rifiuti Biodegradabili (SFALCI, FOGLIE E POTATURE)

Modalità di raccolta: domiciliare (per alcuni Comuni consorziati, a marcata connotazione rurale, il servizio non è attivo).

Volumetrie contenitori utilizzate: contenitori carrellati da 240 l, 360 l, 660 l, 1.100 l. Per grossi quantitativi di materiale è prevista una raccolta con asporto del materiale tramite autocarro con gru di sollevamento (raccolta a terra).

Frequenza di servizio: variabile a seconda dei periodi dell'anno e delle diverse realtà territoriali (da un massimo di 1 raccolta/settimana a un minimo di 1 raccolta/mese; altre frequenze su richiesta dei singoli Comuni o per esigenze di specifiche utenze).

La raccolta per grossi quantitativi avviene su prenotazione telefonica da parte dell'utente al Numero Verde 800.639.639.

Lavaggio contenitori: su richiesta dei singoli Comuni.

INGOMBRANTI

Modalità di raccolta: domiciliare, con conferimento diretto del materiale a piano strada.

Frequenza di servizio: variabile a seconda delle diverse realtà territoriali (da un massimo di 4 raccolte/settimana a un minimo di 1 raccolta/anno; altre frequenze su richiesta dei singoli Comuni o per esigenze di specifiche utenze).

La raccolta avviene su prenotazione telefonica da parte dell'utente al Numero Verde 800.639.639

PILE ESAUSTE

Modalità di raccolta: stradale

Volumetrie contenitori utilizzate: contenitori idonei di varia volumetria.

Frequenza di servizio: variabile a seconda delle diverse realtà territoriali (1 raccolta/mese; altre frequenze su richiesta dei singoli Comuni o per esigenze di servizio).

FARMACI SCADUTI

Modalità di raccolta: stradale

Volumetrie contenitori utilizzate: contenitori idonei di varia volumetria.

Frequenza di servizio: variabile a seconda delle diverse realtà territoriali (da 1 raccolta/settimana a 1 o 2 raccolte/mese; altre frequenze su richiesta dei singoli Comuni o per esigenze di servizio).

TESSILI (ABITI)

Modalità di raccolta: stradale

Volumetrie contenitori utilizzate: contenitori stazionari da 2 metri cubi.

Frequenza di servizio: variabile a seconda delle diverse realtà territoriali (da 1 raccolta/settimana a 1 o 2 raccolte/mese; altre frequenze su richiesta dei singoli Comuni o per esigenze di servizio).

SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI:

Centri Di Conferimento

Sono presenti nei seguenti Comuni consorziati: Beinasco, Bruino, Candiolo, Carignano, La Loggia, Moncalieri, Nichelino, Orbassano, Pancalieri, Piobesi Torinese, Piossasco, Rivalta di Torino, Trofarello, Villastellone, Vinovo e Virle Piemonte.

Materiali raccolti: carta, cartone, imballaggi in plastica, plastica mista, inerti, tv, pc, frigoriferi, verde, vetro, pneumatici, ferro, legno, ingombranti, vernici, olii vegetali e minerali, abiti usati, accumulatori al piombo, neon. Le tipologie di materiale raccolto possono variare tra i diversi centri di conferimento in funzione delle specifiche necessità dei Comuni serviti.

Modalità di raccolta: stazionaria (tramite contenitori dislocati all'interno del centro di conferimento).

Tipologie standard di contenitori utilizzati: contenitori scarrabili da 15, 20, 25 e 30 metri cubi; contenitori stazionari da 1, 2 e 3 metri cubi.

Orari di apertura: i giorni e gli orari di apertura vengono annualmente comunicati alle utenze tramite i calendari di raccolta.

CASSONI MULTISCOMPARTO ITINERANTI

Qualora i Comuni lo richiedano, in alternativa o a integrazione del servizio di raccolta nei centri di conferimento comunale, sono disponibili cassoni multiscoperto itineranti da posizionarsi nei luoghi e nei periodi ritenuti idonei.

I SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI :

Igiene Urbana

Servizi erogati: le tipologie di servizio erogate variano in funzione delle diverse realtà territoriali (spazzamento manuale, spazzamento meccanizzato, spazzamento misto, lavaggio meccanizzato, gestione cestini stradali, raccolta foglie, diserbo stradale, pulizia aree verdi, pulizia gabinetti pubblici; altri servizi su richiesta dei singoli Comuni).

Frequenza di servizio: variabile a seconda dei servizi erogati e delle diverse realtà territoriali.

DESTINAZIONE DEI MATERIALI RACCOLTI

DESTINAZIONE DEI MATERIALI RACCOLTI



RIFIUTI NON DIFFERENZIATI

destinazione
discarica di rifiuti non pericolosi
(AMIAT - Torino) (Anno 2007)



RIF. BIODEGRADABILI AVANZI DI CUCINA

destinazione
impianto di compostaggio industriale
(ACEA - Pinerolo) (Anno 2007)

utilizzo
uso agricolo, florovivaismo aree verdi



CARTA E CARTONE

destinazione
piattaforma di selezione
(C.M.T. Ambiente - La Loggia) (Anno 2007)

recuperatore - cartiera

utilizzo
recuperato: produzione carta e cartone riciclato

utilizzo
non recuperato: smaltimento



SFALCI, FOGLIE E POTATURE

destinazione
impianto di compostaggio industriale
(ACEA - Pinerolo) (Anno 2007)

utilizzo
recuperato: uso agricolo

utilizzo
non recuperato: smaltimento



VETRO

destinazione
piattaforma di selezione
(Casetta - Lombriasco) (Anno 2007)

recuperatore - vetreria

utilizzo
recuperato: produzione imballaggi vetrosi

utilizzo
non recuperato: smaltimento



IMBALLAGGI in PLASTICA e LATTINE

destinazione
piattaforma di selezione
(DEMAP - Beinasco) (Anno 2007)

recuperatore plastica/fonderie

utilizzo
recuperato: materiali in plastica

utilizzo
non recuperato: smaltimento



METALLI

destinazione
piattaforma di selezione
(C.M.T. Ambiente - La Loggia) (Anno 2007)

recuperatore fonderia

utilizzo
recuperato: produzione prod. in metallo

utilizzo
non recuperato: smaltimento



LEGNO

destinazione
piattaforma di selezione
(SARM - Vinovo) (Anno 2007)

recuperatore

utilizzo
recuperato: produzione prod. in legno

utilizzo
non recuperato: smaltimento

destinazione dei materiali raccolti

IMPIANTI, BONIFICHE E POST CONDUZIONE DISCARICHE

Il Consorzio si occupa della progettazione e realizzazione di nuovi impianti, della gestione e post-conduzione delle discariche chiuse e della progettazione ed attuazione degli interventi di bonifica di siti contaminati

Post-conduzione delle discariche Le tre discariche di prima categoria, di proprietà consortile, sono localizzate nei comuni di Beinasco chiusa nel 1996, La Loggia chiusa nel 1992, e Vinovo chiusa nel 1999. Il CO.VA.R.14 coordina inoltre le attività di post-conduzione di una discarica di proprietà comunale (ex sito di smaltimento abusivo di rifiuti) ubicata nel comune di Orbassano, in località Garosso-Gonzole dall'anno 2012.

Le attività di post-conduzione riguardano, principalmente, la raccolta, il trasporto e lo smaltimento del percolato e l'estrazione del biogas, prodotti dalla discarica, onde evitare la contaminazione delle acque di falda e la dispersione di biogas nel sottosuolo esterno alla discarica. Per quanto riguarda i controlli, vengono trimestralmente campionate ed analizzate le acque prelevate dalla falda sotterranea, mediante i numerosi di pozzi (cosiddetti *piezometri*), ubicati nei terreni circostanti le discariche.

Il biogas viene prelevato in continuo mediante un sistema di estrazione da ogni settore del corpo discarica e bruciato in torcia; il controllo di un'eventuale dispersione nel sottosuolo viene attuata attraverso altri pozzi, localizzati nelle aree esterne alle discariche. Presso la discarica di La Loggia, il biogas raccolto dal sistema di estrazione viene invece abbattuto mediante l'utilizzo di un sistema di biofiltrazione.

E' in corso la progettazione di due impianti di produzione di energia elettrica per mezzo di pannelli fotovoltaici da posare sulla sommità delle discariche di Beinasco e di Vinovo.

Discarica di Beinasco (località Borgo Melano)

Il Consorzio assume la proprietà dell'impianto nel giugno 2003. E' stata realizzata la "messa in sicurezza" definitiva dell'impianto con opere di rimodellamento della copertura, la creazione di un nuovo sistema di estrazione automatica del percolato e di controllo delle vasche di raccolta.

I lavori sono stati collaudati nell'anno 2006 ma si rendono ancora necessari interventi utili alla "bonifica del sito". Al fine di migliorare l'accessibilità ai pozzi di monitoraggio delle acque di falda e l'accesso ai mezzi d'opera per la manutenzione si prevede di realizzare la viabilità interna di servizio sul lato est.

Discarica di Vinovo (località La Motta)

La proprietà dell'impianto in capo a Covar risale a maggio 2005. Nel 2009 è stata realizzata una nuova viabilità interna lungo il lato est, che consente ai mezzi di servizio e d'emergenza di percorrere tutto il perimetro. Recentemente è stato completato un intervento di rimodellamento del capping e di consolidamento delle sponde. E' presente un sistema semiautomatico di estrazione percolato e di controllo della vasca centrale.

Discarica di LaLoggia (località Tetti Sagrini)

Nel giugno del 2004 il Consorzio assumeva la proprietà dell'impianto. A seguito delle valutazioni dei dati rilevati su acque e biogas, il Comune di La Loggia assoggettava la discarica alla normativa delle bonifiche. Approvato il "piano di caratterizzazione" nel 2005, sono state avviate le operazioni di "messa in sicurezza permanente" del sito.

Sono stati realizzati interventi quali: il rimodellamento del capping, allacciamento dei pozzi di estrazione percolato a una vasca centrale e il ripristino integrale della recinzione.

Interventi di bonifica

Il CO.VA.R.14 ha attuato interventi di bonifica di siti contaminati di interesse regionale (*Sverind* nel comune Piobesi Torinese, *Old River Ranch* nei comuni di Moncalieri e La Loggia, *Via Vernea - Tetti Rolle* nel comune di Nichelino) e, ad oggi, staseguendo l'iter inerente la bonifica di un sito, di medesimo interesse pubblico, sulla sponda sinistra del torrente Sangone, in Nichelino.

CAMPAGNE INFORMATIVE E DI SENSIBILIZZAZIONE

Le attività di comunicazione e informazione istituzionale perseguono i seguenti obiettivi:

- Migliorare le percentuali e gli standard qualitativi della raccolta differenziata in ottemperanza alla normativa vigente;
- Prevenire la produzione di rifiuti e ridurre la quantità di rifiuti portati in discarica;
- Garantire un'informazione corretta e continuativa sui servizi offerti;
- Favorire il dialogo continuativo con le amministrazioni comunali per condividere le strategie comunicative e di controllo del territorio;
- Promuovere la partecipazione attiva della cittadinanza attraverso l'ecovolontariato;
- Promuovere ed incentivare l'utilizzo dei Centri di Raccolta.

STRUMENTI

- SITO WEB www.covar14.it
- NUMERO VERDE (Pegaso Customer Care)
- ECOSPORTELLI
- CAMPAGNE INFORMATIVE E DI SENSIBILIZZAZIONE
- PROGETTI DI EDUCAZIONE AMBIENTALE NELLE SCUOLE
- UFFICIO STAMPA

CAMPAGNE INFORMATIVE E DI SENSIBILIZZAZIONE

La Comunicazione per Covar è parte integrante dei servizi; l'ideazione di campagne parte sempre dall'analisi delle problematiche rilevate nel territorio.

Gli obiettivi delle attività di comunicazione mirano principalmente a:

- Risolvere problematiche inerenti i servizi, orientando i comportamenti collettivi verso pratiche ecologicamente sostenibili;
- Aumentare le percentuali di raccolta differenziata, migliorando la qualità dei rifiuti raccolti;
- Educare al rispetto per l'ambiente

La predisposizione di attività informative viene sempre affiancata dallo studio di soluzioni operative volte al perfezionamento dei servizi erogati.

Le campagne informative prevedono l'utilizzo congiunto di diversi strumenti: incontri di concertazione con i principali portatori di interesse collettivo, affissioni (manifesti, locandine, striscioni ...), spedizione di lettere e materiali comunicativi, sito internet istituzionale, allestimento di punti informativi mobili nei luoghi di maggiore afflusso, organizzazione di serate informative, eventi e manifestazioni a tema.

MONITORAGGIO DEI SERVIZI E RAPPORTO CON GLI UTENTI

Monitoraggio Dei Servizi Erogati

Monitoraggio diretto sul territorio

Le attività di monitoraggio dei servizi ordinari erogati (servizi previsti in appalto) sono svolte da personale tecnico del Consorzio che verifica e valuta l'effettivo rispetto delle modalità e delle regole previste dai capitolati d'appalto e dai regolamenti consortili da parte delle ditte operanti. Le attività di verifica hanno come oggetto:

1. il rispetto dei livelli di qualità di erogazione del servizio previsti;
2. il rispetto delle produttività di servizio giornaliera;
3. il rispetto delle calendarizzazioni di servizio prestabilite;
4. lo stato di manutenzione delle attrezzature e dei mezzi impiegati per l'esecuzione dei servizi;
5. il rispetto di quanto previsto in termini di sicurezza nell'ambito dell'esecuzione dei servizi.

Monitoraggio indiretto da remoto

L'attività di monitoraggio dei servizi straordinari erogati (servizi su richiesta, recupero di disservizi, interventi di asporto rifiuti abbandonati) viene svolta sia dal personale tecnico del Consorzio che tramite lo strumento del Customer Care, che incamera le richieste di intervento e le invia alle ditte incaricate ricevendone il riscontro di avvenuta esecuzione.

Rapporto Con Gli Utenti

Il personale del Consorzio e della società strumentale Pegaso 03 S.r.l. è impegnato a soddisfare le richieste dei cittadini e a migliorare costantemente il livello qualitativo del servizio. CO.VA.R. 14 e Pegaso 03 S.r.l. curano la formazione e l'aggiornamento dei propri addetti, anche al fine di adottare comportamenti professionali che facilitino i rapporti con gli utenti.

Per gli aspetti di relazione è sempre garantita l'identificabilità del personale, munito, ove necessario, di apposito tesserino di riconoscimento.

PEGASO CUSTOMER CARE

Accessibilità

- Numero Verde 800.639.639
- E-mail: servizi@covar14.it, servizi@pegaso03.it; numero.verde@pegaso03.it;
- Siti: www.covar14.it - www.pegaso03.it

Servizi

I servizi gestiti dal Customer Care vanno dall'**informazione** alla **prenotazione di servizi**, dalle mancate raccolte all'igiene urbana e riguardano anche la **gestione dei contenitori**, delle ditte incaricate che effettuano i servizi sul territorio, dei Comuni (manifestazioni, sopralluoghi congiunti, statistiche, report e modulistica) e dei referenti (utenze domestiche:

intestatari Tarsu/TIA; attività commerciali: titolari delle attività; condomini: amministratori o chi ne fa le veci). In particolare vengono fornite informazioni:

su **come differenziare**; sugli **orari degli ecocentri**; sui **calendari** (passaggi, invii, festività); sui **servizi** (esempi: suolo pubblico, compostaggio domestico, rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche); sui **provvedimenti emessi** in funzione delle leggi nazionali/regionali; sulla **Tariffa di Igiene Ambientale (TIA)** e **dal 2013 sul TARES (Tributo sui rifiuti e servizi comunali)** compresi gli orari degli eco sportelli dedicati; sul regolamento per l'applicazione della tariffa per la gestione dei rifiuti urbani e su gestione ed emissione **fatture** e pagamenti. La gestione delle mancate raccolte riguarda rifiuti urbani non differenziati, organico, vetro, plastica, carta e verde per il porta a porta; plastica, vetro, pile, farmaci e abiti usati per le raccolte stradali. Il servizio di prenotazione riguarda il ritiro a domicilio di ingombranti e rifiuti abbandonati; del verde con presa tramite "ragno" e di carta/cartone per utenze selezionate. Nel campo dell'igiene urbana il Customer Care trasmette le informazioni agli uffici preposti relativamente a discariche abusive, spazzamento, cestini pensili e anomalie laterali (abbandoni), mentre la gestione dei contenitori per la raccolta differenziata riguarda richieste, sostituzioni, ritiri, valutazioni e codifica dei contenitori.

La gestione delle ditte comprende l'assegnazione per competenza territoriale; la verifica di procedure e disservizi e la verifica dei report di riscontro dei servizi eseguiti (convalida per evasione o valutazione e rassegnazione di servizi inevasi).

Il Numero Verde 800.639.639 è raggiungibile, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00, da rete fissa appartenente al distretto telefonico del Consorzio. I reclami dei cittadini per la mancata effettuazione dei servizi vengono gestiti con solleciti e comunicazioni alle aziende per il recupero nei tempi previsti dai capitolati d'appalto. Il sistema informatico in uso al Numero Verde dà la possibilità di gestire in tempo reale la storicità e la presa visione dei disservizi e di comunicare l'esito al cittadino in seguito alla verifica sul territorio.

USO DEI DATI

L'Area Servizi Ambientali del CO.VA.R. 14 si collega al Numero Verde, attraverso il sistema web di Pegaso 03 S.r.l., per effettuare le seguenti operazioni:

- controllo del numero di chiamate giornaliere, con verifica del grado di soddisfazione delle utenze e sulle carenze del servizio e opportuni rimedi;
- verifica diretta dei disservizi, con invio di operatori sul territorio;
- verifica del grado di informazione dell'utente e, laddove il disservizio lamentato sia dovuto a una scarsa o inadeguata informazione sul servizio reso, invio di operatori presso l'utenza;
- verifica dell'operato della ditta alla chiusura della chiamata;
- verifica dell'adeguato rispetto del calendario dei servizi da parte della ditta appaltatrice.

Ecosportelli

Accessibilità

Gli orari di apertura dei singoli Ecosportelli sono concordati con le Amministrazioni comunali; l'apertura è compresa tra 1 e 5 giorni alla settimana con una media di 3 ore giornaliere e tiene conto del numero di utenze residenti nel Comune nonché dei periodi di maggiore affluenza di pubblico legata all'emissione delle fatture.

Nel caso di alcuni Comuni gli Ecosportelli sono “temporanei” i giorni di presenza vengono stabiliti sulla base di un calendario annuale o sulla periodicità legata al ricevimento delle fatture.

Ad avvalersi del servizio di Ecosportello sono le utenze domestiche e non domestiche di tutti i Comuni consortili per i quali è stata attivata la tariffa rifiuti.

Se l'intestatario della fattura è impossibilitato a recarsi presso uno degli sportelli presenti è sufficiente che deleghi una persona a svolgere per suo conto le operazioni richieste, compilando apposito modulo e allegando fotocopia del documento di identità. Il modello di delega è reperibile collegandosi al sito www.pegaso03.it.

È possibile comunicare con gli Ecosportelli anche utilizzando l'e-mail ecosportelli@pegaso03.it.

Servizi

All'Ecosportello vengono svolte le seguenti attività:

- accettazione dell'utenza e compilazione della modulistica relativa all'**aggiornamento dei dati** funzionali alla tariffa (iscrizione a ruolo, cancellazione da ruolo, variazioni della situazione anagrafica dell'utente, variazioni di immobile);
- **caricamento dati**;
- informazioni e **modalità di calcolo della tariffa** rifiuti;
- **verifica calcoli** tariffa ed eventuale compilazione di bollettini per il pagamento con conteggio corretto;
- **ristampa fatture**;
- **riduzioni**;
- ricezione di formulari rifiuti in vista dell'ottenimento di uno **sgravio fiscale** per le utenze non domestiche;
- distribuzione di **modulistica informativa** legata ai servizi del Numero Verde e alla tariffa;
- ricezione di lettere e **corrispondenza** varia.

Dotazioni

Ogni Ecosportello è dotato di pc portatile, nel quale sono caricati i database relativi ai Comuni consortili: in tal modo è possibile consultare, aggiornare e modificare i dati riguardanti la posizione tariffaria delle utenze domestiche e non domestiche contenuti negli stessi. Quotidianamente, tramite scheda telefonica, i dati raccolti dagli Ecosportelli vengono riversati negli archivi aziendali.

Con l'utilizzo di una stampante è possibile elaborare l'iscrizione/cancellazione/variazione immediatamente, annullando il margine di errore insito nella compilazione manuale di modulistica cartacea. All'utente è sempre rilasciata una ricevuta che attesta quanto dichiarato.

LA TARIFFA DI IGIENE AMBIENTALE - TRIBUTO SUI RIFIUTI E SERVIZI COMUNALI (TIATARES)

L'applicazione della Tariffa-Tributo di Igiene Ambientale (TARES) è disciplinata da apposito Regolamento, consultabile sul sito www.pegaso03.it, del quale può essere richiesta copia cartacea al CO.VA.R. 14 o presa visione presso gli Ecosportelli per la tariffa-tributo.

La **Tariffa di Igiene Ambientale** è stata istituita dal D.lgs 22 del 1997 (Decreto Ronchi) e

modificata dal nuovo Testo Unico Ambientale (D.lgs 238 del 2006). L'art 14 del DL 6/12/2011 n. 201 ha introdotto il **Tributo sui rifiuti e servizi comunali** denominato TARES che ha lo scopo di promuovere:

- nei confronti delle Amministrazioni pubbliche una **maggiore attenzione e trasparenza** nella gestione dei costi del servizio di igiene urbana;
- nei confronti del cittadino-utente un sistema di pagamento del servizio di igiene urbana sempre più legato al suo **grado di fruizione**;
- nei confronti delle aziende di gestione del servizio un sistema che promuova e realizzi **efficacemente** le attività di raccolta differenziata e recupero.

Ogni anno l'Assemblea dei Sindaci, l'organo consortile che riunisce i sindaci dei 19 Comuni consorziati, adotta un Piano Finanziario e sulla base di esso approva la Tariffa annuale, con l'obiettivo della copertura integrale dei costi del servizio.

La Tariffa si compone di:

- una **parte fissa**, calcolata sulla superficie dell'abitazione o dei locali in cui si svolge l'attività (mq) e sul numero di componenti del nucleo familiare per le utenze domestiche o sul tipo di attività svolta per le utenze non domestiche;
- una **parte variabile**, calcolata sulla base della stima dei rifiuti prodotti (effettuata a mezzo di coefficienti) conferiti al servizio pubblico.

Servizi

Il Consorzio ha affidato la gestione della Tariffa (TARES) a Pegaso 03 S.r.l., che a tale scopo si occupa di:

- **elaborare i dati** (determinazione delle Tariffe, a partire dai Piani Finanziari; predisposizione delle liste di carico in base alle caratteristiche di ciascuna utenza; monitoraggi);
- **verificare e gestire** l'evasione (utenti non iscritti), l'elusione (differenze di superfici imponibili dichiarate) e il non-riscosso. L'**attività di recupero** del non riscosso prevede l'uso di monitoraggi costanti dei flussi di rendicontazione trasmessi; l'invio di solleciti e intimazioni al pagamento e l'avvio delle procedure di riscossione coattiva (fermo amministrativo dei beni mobili registrati, pignoramento mobiliare e presso terzi, iscrizioni di ipoteche, vendita a trattativa privata, ecc.). Per il controllo dell'evasione e per l'elusione si utilizzano strumenti pubblici, quali licenze edilizie, catasto, collegamento con la CCIAA e Anagrafe delle popolazione: sulla base di tali informazioni si aggiornano i database e si possono effettuare controlli sistematici. I database vengono anche aggiornati con le comunicazioni d'inizio, di variazione e di cessazione del possesso o della detenzione dei locali o il godimento o venir meno di particolari agevolazioni/riduzioni effettuate dagli utenti;
- **gestire l'Ecosportello Tariffa**, che fornisce informazioni e riceve le comunicazioni rilevanti per la gestione della TARES.