



bilancio sociale 2015

Francavilla al Mare, aprile 2016

INDICE

- **Presentazione**
- **Nota Metodologica**

1. IDENTITÀ AZIENDALE

1.1 ASSETTO ISTITUZIONALE

- 1.1.1 Dati Societari**
- 1.1.2 La Storia della Società**
- 1.1.3 La Governance aziendale**
- 1.1.4 L'organizzazione aziendale**
- 1.1.5 Le reti cui partecipa la Società**

1.2 VALORI, VISION e MISSION

- 1.2.1 Valori**
- 1.2.2 Vision**
- 1.2.3 Mission**

1.3 STRATEGIE, POLITICHE E SERVIZI

1.3.1 Strategie e politiche aziendali

1.3.2 I servizi erogati dall'azienda

2 IL VALORE AGGIUNTO

2.1 LA PRODUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

2.2 LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

3 LA RELAZIONE SOCIO-AMBIENTALE

3.1 LA RELAZIONE SOCIALE

3.1.1 Quadro di sintesi dei principali stakeholder

3.1.2 Le risorse umane dell'azienda

3.1.3 Approvvigionamento e valutazione dei fornitori

3.1.4 Gli utenti e la Carta dei servizi

3.2 FOCUS "CITTADINI-UTENTI"

3.2.1 Indagine di campo sull'efficienza dei servizi e la soddisfazione degli utenti

3.2.2 Indagine sul miglioramento del servizio di raccolta differenziata nei mesi estivi

3.3 I PROGETTI Co.Sve.Ga.

3.3.1 Alcune schede dei principali progetti promossi e partecipati dalla società

4. QUALCHE RIFLESSIONE CONCLUSIVA, GUARDANDO AL FUTURO

Presentazione

Siamo stati chiamati ad amministrare, da poco meno di un anno, la Co.Sve.Ga.: una realtà accogliente, organizzata, efficiente che svolge servizi di pubblica utilità e che subito ci è apparsa consapevole del proprio ruolo, del rispetto delle leggi, dei regolamenti e sempre tesa a confermare la sua immagine, in reputazione e credibilità.

Ci siamo subito resi conto che la sola rendicontazione economica non “faceva giustizia” dell'impegno della società, non comunicava la ricchezza del suo mondo, il rapporto con i portatori di interesse, gli obiettivi aziendali, i risultati raggiunti e i benefici apportati nelle comunità e nei territori serviti.

Ci è apparsa come un campo vasto, verde, già seminato: ci è sembrato giusto, oltre che utile, impegnarci molto per creare le condizioni per trasformare quei semi in germogli, raccogliere tutti i frutti, le azioni, le idee, gli impegni, le responsabilità, la qualità dei servizi, la soddisfazione degli utenti, la professionalità del personale per poi censire ogni cosa per raccontarla, sottolinearla e comunicarla attraverso l'elaborazione e la stesura del primo Bilancio Sociale della Co.Sve.Ga..

Il 2015 è stato un anno intenso, così come i primi mesi del 2016, per le molte novità che ha portato con sé: l'impegno nella partecipazione alle gare pubbliche per estendere i servizi in altre realtà, la propensione alla sperimentazione di nuove modalità con l'introduzione delle ecoisole informatizzate e della misurazione puntuale, l'interesse a completare l'applicazione della normativa sulla trasparenza e sulla responsabilità amministrativa.

Il 2015 e il 2016 sono stati gli anni della comunicazione: il sito ufficiale ha subito una grande opera di restyling con l'obiettivo di fornire uno strumento veloce, interattivo e utile ai cittadini, la definizione del QR-code, il profilo Facebook, l'utilizzo di tutte le tecniche di comunicazione con distribuzione cartacea capillare, i comunicati stampa, la realizzazione di una specifica rubrica dal titolo “facciamo la differenza” su un mensile locale, con articoli di educazione ambientale a 360°, con comunicazioni e informazioni per gli utenti.

Rivoluzionato l'approccio con gli studenti delle scuole del territorio: non più ascolto passivo ma partecipazione diretta e interattiva con la promozione di due concorsi/gare: “il Cervellone” ecoquiz e il primo “Concorso 10 e lode”: campagna di sensibilizzazione alla raccolta della carta.

Motivo di soddisfazione per noi amministratori, per la direzione e per tutti i lavoratori della Co.Sve.Ga. è illustrare nel Bilancio Sociale i soddisfacenti e positivi risultati emersi dall'analisi di Customer satisfaction realizzata nel 2015 on line, da un secondo questionario mirato ad alcune tematiche specifiche e, ancora, da un focus group sulle problematiche della stagione estiva.

Molto soddisfatti e appagati di quanto ideato, programmato e concretizzato ma altrettanto consapevoli di tanto altro ancora da fare. Il primo Bilancio Sociale 2015 è lo strumento che fotografa oggi la Co.Sve.Ga. in tutti i suoi aspetti, ne analizza i processi, ne focalizza i punti di forza, ne individua le criticità, indica eventuali azioni da intraprendere.

L'Amministrazione comunale e la Co.Sve.Ga. avranno a disposizione uno strumento da utilizzare nella scelta delle strategie e delle politiche da adottare nell'immediato futuro.

Con la prospettiva di risultati sempre migliori e di mete sempre più ambiziose, consegniamo oggi alla vostra attenzione il Bilancio Sociale 2015, augurandovi una buona lettura.

Francavilla al Mare, 29 aprile 2016

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione

Giuseppina Rosato

NOTA METODOLOGICA

Questo è il primo Bilancio Sociale per Co.Sve.Ga. e, come tutte le prime esperienze, porta con sé entusiasmo e ingenuità. Con entusiasmo approcciamo uno strumento “nuovo” per l’azienda, al fine di raccontare meglio la storia e il cammino che stiamo compiendo in direzione del miglioramento dei servizi e del consolidamento dei rapporti con le comunità in cui operiamo. L’ingenuità è dovuta alla sperimentazione di un linguaggio che apprendiamo sul campo, nell’esperienza concreta, senza disporre a monte di tutti gli strumenti e le informazioni del caso.

Abbiamo preferito “imparare facendo”, avvicinandoci progressivamente al risultato ottimale, anche a costo di scontare qualche limite e imperfezione. Non a caso abbiamo deciso di titolare questo lavoro “Anteprima del Bilancio Sociale 2015”, per restituire il senso di un percorso che, nel tempo, ci condurrà verso traguardi più ambiziosi.

Il primo Bilancio Sociale, allora, rappresenta l’occasione per riordinare le idee; per riflettere sulla nostra stessa identità, in precedenza descritta in modo frammentario e incompleto; per mettere in evidenza le informazioni necessarie a “rendere conto” dei tanti aspetti del nostro lavoro che il bilancio di esercizio non riesce a descrivere in modo adeguato; per leggere il conto economico con le lenti della “distribuzione del valore aggiunto”; per guardare nel loro insieme le relazioni che intratteniamo con gli stakeholder; per raccogliere indicazioni su come adeguare la struttura organizzativa e rielaborare le strategie aziendali.

Per fortuna non partiamo da zero. Infatti possiamo contare sul prezioso lavoro svolto tra il 2014 e il 2015 per conseguire la certificazione SA 8000.

Naturalmente il Bilancio Sociale affianca il Bilancio d’esercizio e completa il suo corredo informativo, a vantaggio di tutti gli stakeholder, mettendo in trasparenza l’impatto sociale dell’attività aziendale. Un contributo importante, soprattutto per chi opera nel campo della sostenibilità ambientale, fornendo servizi di diretta e immediata relazione con le comunità locali e i loro territori.

L’arco temporale preso in considerazione è relativo all’anno 2015, ma si forniscono riferimenti anche a iniziative maturate e realizzate nel 2014 e nel primo quadrimestre del 2016. Per i dati economici i raffronti sono relativi al triennio 2013 – 2015.

Il documento è stato elaborato prendendo a riferimento i “Principi di redazione del bilancio sociale” (Standard GBS 2013) elaborati dal Gruppo di studio per il Bilancio Sociale (GBS).

Il Bilancio Sociale 2015 viene pubblicato sul sito internet aziendale www.cosvega.it.

1. IDENTITÀ AZIENDALE

1.1 ASSETTO ISTITUZIONALE

1.1.1 Dati Societari

Co.Sve.Ga. SRL

Sede legale: Piazza San Domenico
Palazzo Municipale
66023 Francavilla al Mare (Ch)

Unità locale n. CH/1 Contrada Piane 55/C
66023 Francavilla al Mare (Ch)

Altre sedi operative:

Viale Europa, 21
00040 Rocca di Papa (Roma)

Partita IVA 01927480697
Numero REA CH – 139016
cosvega@pec.cosvega.it

Inizio attività: 28/06/2000

Attività esercitata: Manutenzione del verde pubblico, manutenzione delle strade interne ed esterne, manutenzione ordinaria degli edifici scolastici, manutenzione ordinaria e funzionamento del cimitero comunale, manutenzione ordinaria della rete di illuminazione pubblica, manutenzione ordinaria degli edifici comunali, autotrasporto merci conto terzi,

raccolta, trasporto rifiuti solidi urbani e raccolta differenziata dei rifiuti.

Capitale sociale i.v. 38.730,00 euro

Soci:

- Comune di Francavilla al Mare
Valore delle quote: 19.752,30 Euro
- SERECO SRL
Valore delle quote: 18.977,70 Euro

Albo autotrasportatori

Numero: 6452532
Provincia Chieti
Ente: Ministero dei trasporti

Albo Nazionale Gestori Ambientali

Numero iscrizione: AQ/000554
Iscritta nella sezione di: L'Aquila
Categoria: 1 comma 10 – raccolta e trasporto di rifiuti urbani e assimilabili
Classe: d – popolazione complessivamente servita inferiore a 50.000 abitanti e superiore o uguale a 20.000 abitanti relativamente a centri di raccolta: classe d
Data inizio: 09/08/2013
Data scadenza: 09/08/2018

Categoria: 1 ordinaria – raccolta e trasporto di rifiuti urbani e assimilabili

Classe: d – popolazione complessivamente servita inferiore a 50.000 abitanti e superiore o uguale a 20.000 abitanti relativamente a spazzamento meccanizzato: classe d

Data inizio: 10/07/2012

Data scadenza: 10/07/2017

Categoria: 1 ordinaria – raccolta e trasporto di rifiuti urbani e assimilabili

Classe: d – popolazione complessivamente servita inferiore a 50.000 abitanti e superiore o uguale a 20.000 abitanti relativamente a centri di raccolta: classe d

Data inizio: 10/07/2012

Data scadenza: 10/07/2017

Categoria: 2bis – produttori iniziali di rifiuti non pericolosi che effettuano operazioni raccolta e trasporto dei propri rifiuti (DM 3/6/2014 art.8, c.1 lett. b)

Classe: unica

Data inizio: 08/05/2006

Data scadenza: 23/11/2021

Categoria: 4 – raccolta e trasporto di rifiuti speciali non pericolosi

Classe: e – quantità annua complessivamente trattata superiore o uguale a 3.000 t. e inferiore a 6.000 t.

Data inizio: 30/03/2012

Data scadenza: 30/03/2017

Categoria: 5 – raccolta e trasporto di rifiuti pericolosi

Classe: e – quantità annua complessivamente trattata superiore o uguale a 3.000 t. e inferiore a 6.000 t.

Data inizio: 10/07/2012

Data scadenza: 10/07/2017

Categoria: 8 – intermediazione e commercio di rifiuti senza detenzione dei rifiuti stessi

Classe: d – quantità annua complessivamente trattata superiore o uguale a 6.000 t. e inferiore a 15.000 t.

Data inizio: 09/03/2012

Data scadenza: 09/03/2017

1.1.2 La Storia della Società

La Co.Sve.Ga. s.r.l. è stata costituita nel 2000 come società di servizi a capitale misto, di cui il 51% di proprietà del Comune di Francavilla al Mare e il 49% di proprietà del Gruppo Galasso, socio privato. Nati inizialmente per gestire le attività di manutenzione ordinaria del verde pubblico, negli anni successivi abbiamo esteso i nostri servizi alla gestione del cimitero e dell'igiene urbana.

In realtà, si può comprendere a pieno la storia di Co.Sve.Ga solo ricordando che l'esperienza professionale del socio privato ha inizio negli anni sessanta, proprio a Francavilla al Mare, dapprima con la gestione in appalto dei servizi di igiene urbana e, successivamente, con la realizzazione e la gestione della discarica di Valle Anzuca. Per oltre trent'anni la positiva collaborazione tra il Gruppo Galasso e il Comune di Francavilla ha caratterizzato la vita della comunità locale.

Alla fine degli anni '90 le nuove normative in materia ambientale portano alla costituzione della società mista. Da allora, l'obiettivo centrale dell'attività di Co.Sve.Ga. consiste nel migliorare l'aspetto e il decoro della città, aiutare i cittadini e le istituzioni a capire l'importanza del rispetto dell'ambiente, rendere i comuni serviti luoghi belli da vedere, da attraversare e da vivere.

Dal 2005 la Società è iscritta all'Albo Autotrasportatori per conto di terzi e dal 2006 all'Albo Gestori Ambientali per la tipologia relativa ai "produttori di rifiuti non pericolosi che effettuano operazioni di raccolta e trasporto dei propri rifiuti". Negli anni successivi Co.Sve.Ga. ha acquisito le autorizzazioni per

"Raccolta e Trasporto Rifiuti Urbani in ordinaria compreso gestione centri di raccolta" (2012), per "Trasporto Rifiuti Speciali non pericolosi" e "Trasporto Rifiuti Speciali pericolosi (2012), per "Intermediazione e commercio di rifiuti senza detenzione dei rifiuti stessi" (2012) e, infine, per "Raccolta e Trasporto Rifiuti Urbani in semplificata Comma 10 compreso gestione centri di raccolta" (2013).

La Co.Sve.Ga. S.r.l. nel 2008 ha implementato il proprio Sistema di Gestione della Qualità in ottemperanza alla norma UNI EN ISO 9001 relativamente alle seguenti attività: "Erogazione di servizi di igiene urbana: raccolta e trasporto rifiuti, spazzamento e servizi accessori. Erogazione dei servizi di manutenzione e gestione del territorio: verde pubblico, strade edifici pubblici, impianti sportivi, cimitero e pubblica illuminazione".

Questa prima certificazione è stata affiancata nel 2011 dall'ottenimento della certificazione OHSAS 18001, che identifica lo standard internazionale di riferimento nella gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori.

Nel 2012 la Società ha ottenuto la certificazione ambientale in aderenza alla norma UNI EN ISO 14001, incentrata sulla presa di coscienza degli impatti ambientali provocati dall'attività aziendale e sull'impegno per il controllo e la riduzione degli stessi.

Nel gennaio del 2015 l'azienda ha ulteriormente incrementato l'attenzione verso i propri lavoratori ottenendo la certificazione di Responsabilità Sociale secondo lo standard internazionale SA 8000; un impegno che riguarda una vasta gamma di tematiche

tra cui il lavoro minorile e quello forzato, la salute e la sicurezza, la libertà di associazione, il diritto alla contrattazione collettiva di lavoro, la discriminazione, le pratiche disciplinari, l'orario di lavoro, la retribuzione e i sistemi di gestione relativi al controllo della catena di fornitura, la gestione della comunicazione esterna e altre politiche aziendali.

Da gennaio del 2014 Co.Sve.Ga gestisce con successo e soddisfazione i servizi di igiene urbana del Comune di Ripa Teatina.

Da maggio 2015 la Società cura la raccolta dei rifiuti urbani per il Comune di San Felice Circeo (LT), implementando la raccolta

separata della frazione organica e iniziando in via sperimentale, su alcune zone, la raccolta in modalità "porta a porta" sia sulle utenze domestiche che su quelle non domestiche.

Da gennaio 2016 Co.Sve.Ga ha acquisito anche la gestione dei servizi di igiene urbana e del verde pubblico del Comune di Rocca di Papa (RM). Si tratta di dare attuazione a un complesso programma di interventi che porteranno l'Amministrazione Comunale a disporre dei dati provenienti dalla misurazione del conferimento dei rifiuti al fine di elaborare una tariffazione puntuale ai cittadini e alle attività commerciali e/o produttive.

1.1.3 La Governance aziendale

Consiglio di Amministrazione

Presidente

Giuseppina Rosato - Laureata in Matematica e in Metodi per l'analisi dei sistemi socio- economici. Docente di ruolo, attualmente in pensione, nelle Scuole Medie e negli Istituti Superiori. Più volte Consigliere comunale e Amministratore del Comune di Francavilla al Mare dal 2011 al 2014. Dirigente del Partito Democratico. Impegnata nell'Associazionismo e Presidente di Kairos, Banca del tempo e dei saperi di Francavilla al Mare.

Amministratore delegato

Francesco di Maio – Laureato in Economia e Commercio. Dottore Commercialista dal 1996. Iscritto all'Albo dei Revisori contabili. Consulente tecnico d'ufficio per il Tribunale di Chieti. Revisore contabile in Enti pubblici e Comuni. Componente di Collegi sindacali di società commerciali sia in qualità di Presidente che di Sindaco effettivo. Impegnato nell'Associazionismo locale.

Componente il Consiglio di Amministrazione

Concetta Giangiulio – Laureata in Economia e Commercio. Esperta in informatica. Responsabile commerciale e amministrativo in aziende private. Consigliere di Amministrazione e Vice Presidente della Risco srl, società del Comune di Francavilla al Mare per la riscossione tributi.

Organi di controllo

Revisore contabile

Sergio Acconcia – Laureato in Economia e Commercio. Dottore Commercialista dal 2007. Iscritto all'Albo dei Revisori contabili dal 2007. Amministratore unico, liquidatore e Componente del Collegio Sindacale di numerose aziende.

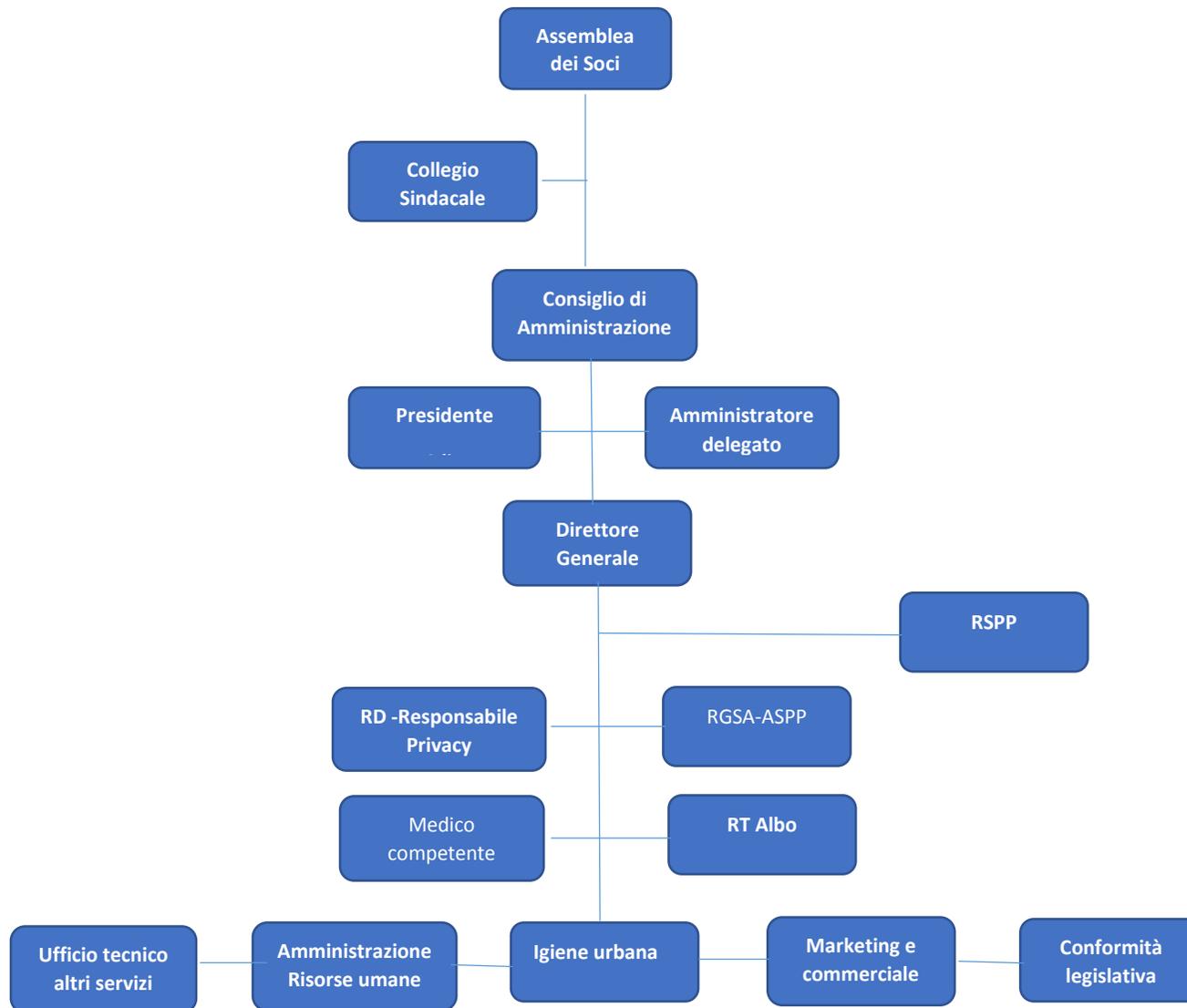
Direzione Aziendale

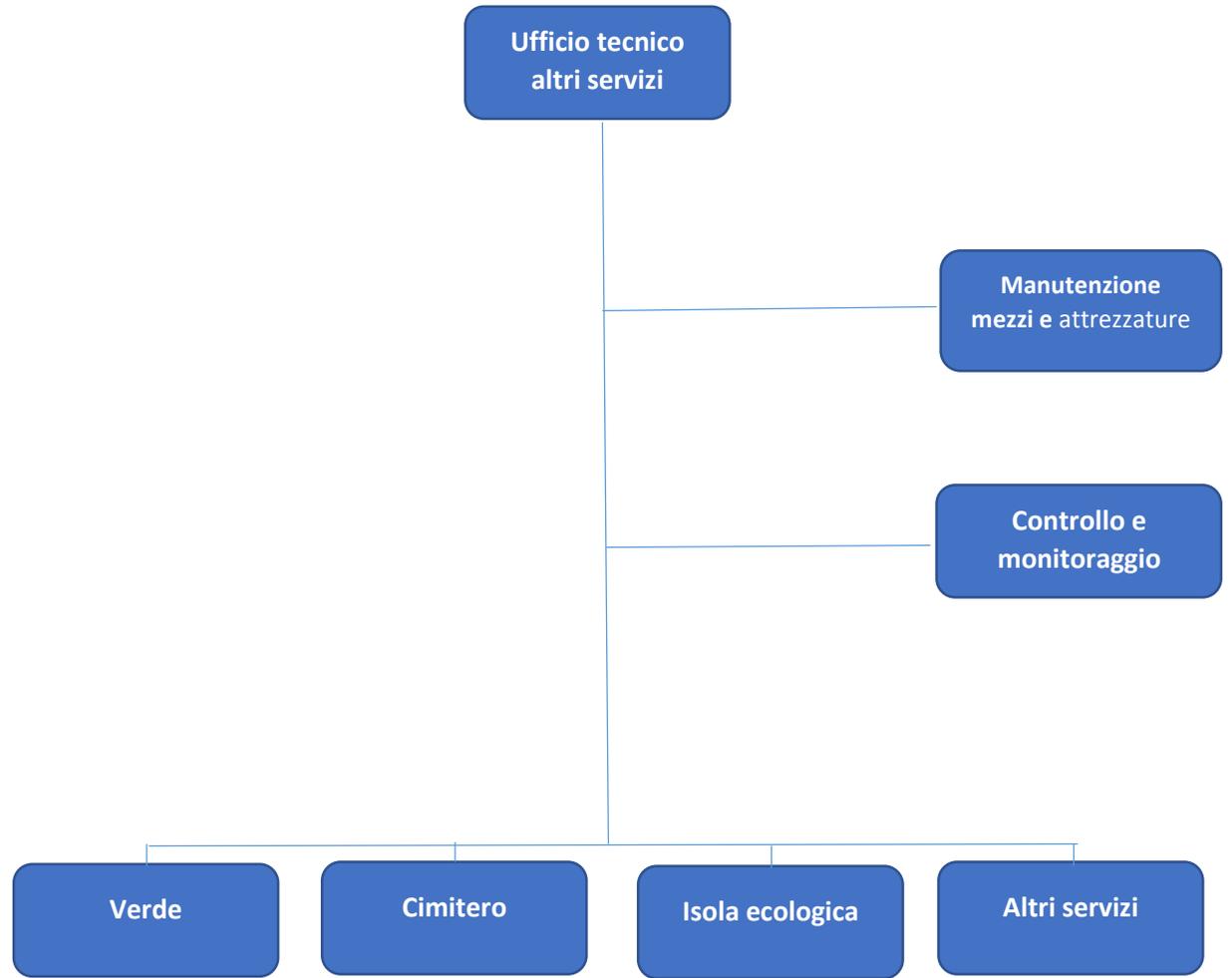
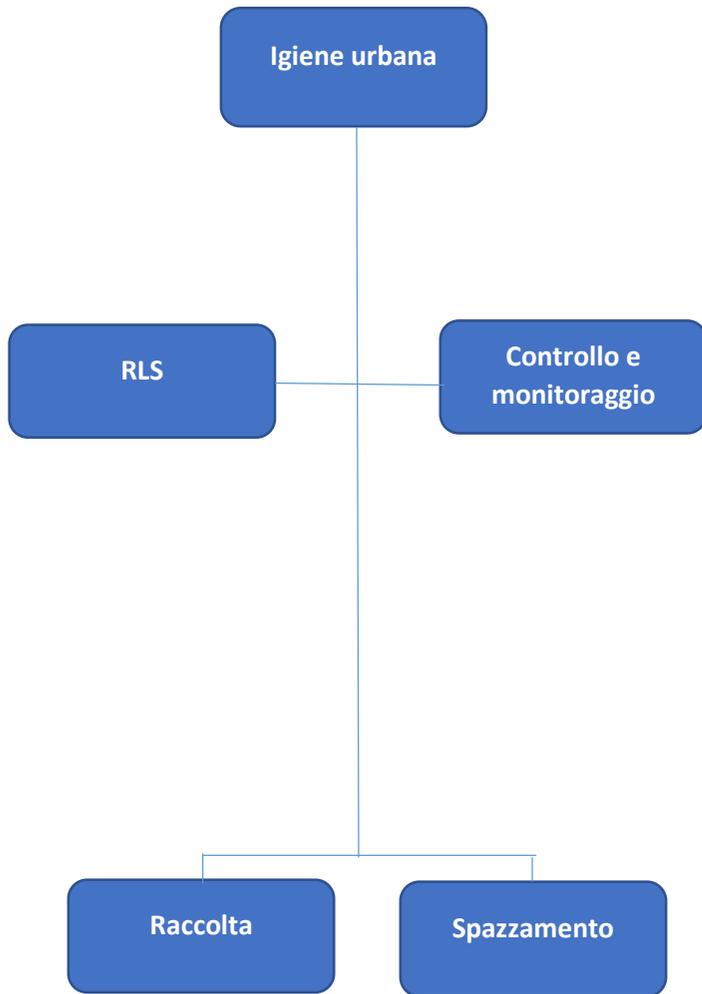
Direttore Generale

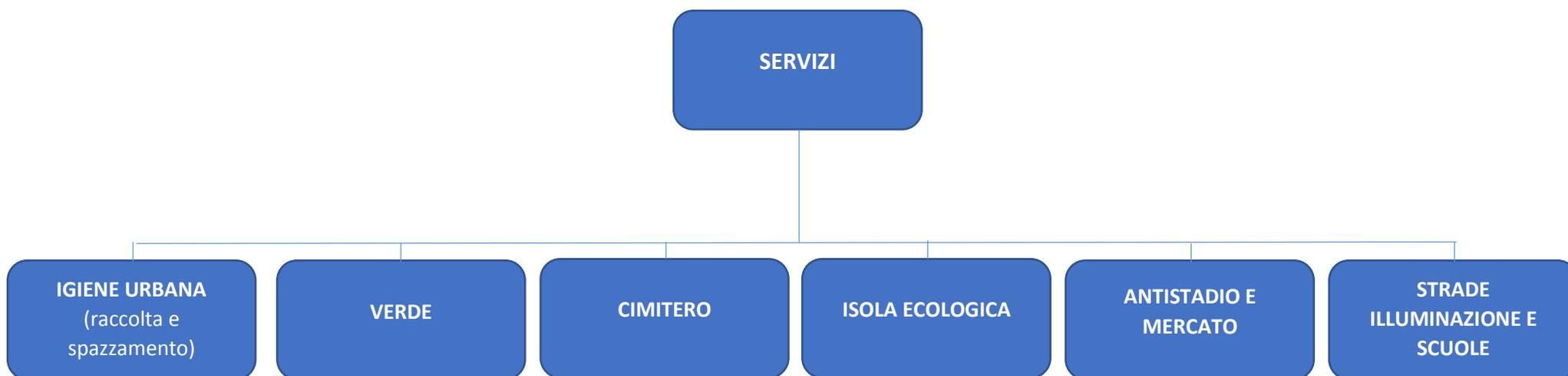
Massimo Galasso – Laureato in Scienze Geologiche. Master in Economia e Management Ambientale. Executive Master in Business Administration. Esperto senior per società operanti nella consulenza direzionale e nella green economy. Amministratore di società del settore servizi ambientali e manutenzione del territorio.

1.1.4 L'organizzazione aziendale

Le schede che seguono forniscono la rappresentazione grafica della struttura organizzativa e funzionale dell'azienda.







1.1.5 Le reti cui partecipa la Società

1. CONAI

Co.Sve.Ga. aderisce a CONAI ("Consorzio Nazionale Imballaggi"), il consorzio privato a cui tutte le aziende della filiera degli imballaggi, dai produttori delle materie prime agli utilizzatori degli imballaggi, devono aderire per legge. CONAI assicura a livello nazionale il ritiro, il riciclo e il recupero dei rifiuti di imballaggio attraverso sei consorzi obbligatori:

- COMIECO, Consorzio nazionale per il recupero e riciclo degli imballaggi a base cellulosica (carta e cartone);
- CIAL Consorzio degli imballaggi in alluminio;
- COREPLA, Consorzio nazionale per la raccolta, il riciclaggio e il recupero dei rifiuti di imballaggi in plastica;
- RICREA, Consorzio nazionale per il riciclo e il recupero degli imballaggi in acciaio;
- COREVE, Consorzio recupero vetro;
- RILEGNO, Consorzio nazionale per la raccolta recupero e il riciclaggio degli imballaggi di legno.

I consorzi di filiera sopra descritti, attraverso gli impianti convenzionati, valorizzano i diversi tipi di materiali avviati a recupero.

I quantitativi di materiale effettivamente valorizzati e valorizzabili dipendono sia dalla qualità a monte dei rifiuti raccolti, sia dalla qualità del servizio offerto dalla piattaforma che effettua la selezione, sia dall'esito delle analisi qualitative svolte periodicamente dalla piattaforma di riferimento e dagli stessi consorzi.

A. Contributi Consorzi di Filiera del Conai

La Co.Sve.Ga. S.r.l. ha ricevuto direttamente e formalmente la delega al percepimento dei corrispettivi erogati dai consorzi di filiera per la carta (COMIECO), la plastica (COREPLA), gli imballaggi in alluminio (CIAL), gli imballaggi in ferro (CNA-RICREA), gli imballaggi in legno (RILEGNO) e gli imballaggi in vetro (COREVE).

La competenza di tali contributi è prevista dall'Art. 4 della convenzione per il servizio relativo alla raccolta trasporto e smaltimento R.S.U. e alla raccolta differenziata dei rifiuti REP 3280 registrato a Chieti il 09/02/2005 al n. 252 MOD. I.

B. Gestione delle Convenzioni con i Consorzi di Filiera del Conai

La gestione delle convenzioni con i consorzi di filiera comporta delle attività che si riflettono sui costi aziendali, sia in termini di personale utilizzato che di risorse impiegate. Di seguito riportiamo i principali oneri sostenuti per la gestione delle convenzioni stesse:

- controllo costante sia durante le operazioni di raccolta che al momento del conferimento nelle piattaforme (aspetto dal quale dipendono i proventi dal sistema CONAI);
- aggiornamenti e consulenze per competenze tecniche in materia ambientale;
- personale per l'elaborazione di dati e per le comunicazioni periodiche obbligatorie;
- personale per le verifiche di qualità, e per gli audit di controllo;

- personale per la ricerca di impianti di selezione e la loro amministrazione, per la presenza durante le analisi merceologiche effettuate dagli impianti ecc.

Va precisato, inoltre, che i proventi derivanti dai consorzi di filiera dipendono molto dalla qualità del materiale conferito all'impianto di selezione, dal controllo delle suddette operazioni e dalle verifiche qualitative effettuate dai consorzi di filiera e, pertanto, un maggiore investimento sulle attività sopra specificate determina maggiori possibilità di incremento di fatturato.

CENTRO DI COORDINAMENTO RIFIUTI APPARECCHIATURE ELETTRICHE ED ELETTRONICHE

A. Descrizione

Il Centro di Coordinamento RAEE (CdC RAEE) è costituito dai Sistemi Collettivi istituiti per la gestione dei Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche (RAEE), in adempimento all'obbligo previsto dal Decreto Legislativo n°49 del 14 marzo 2014 che recepisce nel sistema italiano i principi espressi dal legislatore europeo nella direttiva 2012/19/UE.

Da un punto di vista giuridico il CdC RAEE è un consorzio di natura privata, gestito e governato dai Sistemi Collettivi sotto la supervisione del Comitato di Vigilanza e Controllo.

Al CdC RAEE possono partecipare i Sistemi Individuali di gestione dei RAEE provenienti dai nuclei domestici, nonché i Sistemi Individuali e Collettivi di gestione dei RAEE professionali.

Tali rifiuti vengono gestiti dai Comuni e dai Gestori attraverso i Centri di Raccolta (CdR).

I centri di raccolta sono aree che vengono utilizzate per la raccolta, mediante raggruppamento differenziato, delle diverse tipologie di RAEE. Il CdR può gestire anche un solo raggruppamento, mantenendo però tale suddivisione:

RAGGRUPPAMENTI	DESCRIZIONE
Raggruppamento 1	<i>Freddo e Clima (frigoriferi e apparecchiature refrigeranti)</i>
Raggruppamento 2	<i>Altri grandi bianchi (lavatrici/lavastoviglie ecc.)</i>
Raggruppamento 3	<i>TV e Monitor</i>
Raggruppamento 4	<i>IT e Consumer Electronics, Apparecchi di illuminazione (privati delle sorgenti luminose), PED, Pannelli Fotovoltaici e altro</i>
Raggruppamento 5	<i>Sorgenti luminose (lampade e neon)</i>

Il CdR deve, inoltre, essere iscritto al portale del Centro di Coordinamento RAEE, e garantire la suddivisione dei RAEE in maniera conforme ai raggruppamenti di cui al Decreto Ministeriale n.185 del 25 settembre 2007.

I RAEE provenienti dai nuclei domestici e conferiti presso i luoghi di raggruppamento gestiti dai distributori sono trasportati dai distributori agli impianti di trattamento adeguato o presso i centri di raccolta di cui all'articolo 12, comma 1 D.Lgs 49/2014.

Gli impianti di trattamento sono luoghi adibiti al recupero e al riciclo dei RAEE secondo un trattamento adeguato in base alle specifiche caratteristiche del RAEE.

Tutte le operazioni svolte presso gli impianti di trattamento sono sottoposte ad ispezioni e monitoraggi delle autorità competenti che ne verificano il corretto lavoro.

Tutti gli impianti di trattamento sono obbligati all'iscrizione presso il registro predisposto da CdC RAEE, la mancata registrazione comporta l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 2.000 ad euro 20.000; in caso di mancata registrazione l'autorità invita fortemente a provvedere entro e non oltre 30 giorni decorsi inutilmente i quali l'autorizzazione è revocata.

B. Fondo e premi di efficienza

È costituito, dai Produttori di AEE per tramite dei Sistemi Collettivi, un apposito Fondo finalizzato alla infrastrutturazione, allo sviluppo e all'adeguamento dei Centri di Raccolta come previsto dall'articolo 15 del D.Lgs. n. 49/2014. Il 50% del fondo deve essere destinato alla realizzazione di nuovi Centri di Raccolta; per il restante 50% il fondo finanzia l'ammodernamento dei Centri di Raccolta esistenti, al fine di migliorare le condizioni delle aree di deposito e attuare gli accorgimenti per evitare sottrazioni e cannibalizzazioni. La Co.Sve.Ga nel 2015 ha partecipato ad uno dei bandi indetti dal CDC RAEE per il miglioramento della raccolta di tali apparecchiature e ha ottenuto un finanziamento per l'installazione delle Ecoisole automatizzate presso le quali è possibile conferire piccole apparecchiature elettroniche. Vengono inoltre assegnati dal Consorzio dei premi di efficienza, cioè i corrispettivi messi a disposizione dai Sistemi collettivi per

favorire scelte organizzative e operative dei Centri di raccolta, volti ad assicurare una elevata efficienza complessiva del sistema di gestione dei Raee.

3. CENTRO DI COORDINAMENTO NAZIONALE PILE E ACCUMULATORI

A. Descrizione

Il Centro di Coordinamento Nazionale Pile e Accumulatori (CDCNPA) viene istituito con il D.Lgs. n. 188/2008 e seguenti modifiche, recependo la Direttiva Europea 2006/66/CE.

Il CDCNPA ha il compito di:

1. ottimizzare le attività di competenza dei sistemi di raccolta, garantendo omogenee e uniformi condizioni operative al fine di incrementare le percentuali di raccolta e di riciclaggio dei rifiuti di pile e accumulatori;
2. definire le modalità di determinazione e di ripartizione dei finanziamenti delle operazioni di raccolta, trattamento e riciclo da sottoporsi all'approvazione del Comitato di Vigilanza e Controllo.

Nello specifico il CDCNPA provvede a:

- a. organizzare ed effettuare campagne di informazione per i consumatori;
- b. organizzare per tutti i consorziati un sistema capillare di raccolta;
- c. assicurare il monitoraggio e la rendicontazione dei dati relativi alla raccolta e al riciclaggio dei rifiuti di pile e accumulatori portatili, industriali e per veicoli;
- d. garantire il necessario raccordo tra la Pubblica Amministrazione, i sistemi di raccolta e gli altri operatori economici.

Secondo quanto previsto dal D.Lgs. n.188/08, la gestione di Pile e Accumulatori deve avvenire sulla base delle categorie individuate dall'allegato III, Tabella 1, sinteticamente così definibili:

- a) Pile e Accumulatori Portatili
- b) Accumulatori Industriali
- c) Accumulatori per Veicoli

La prima categoria comprende tutte quelle pile con cui abbiamo comunemente a che fare: dalle stilo alle pile a bottone, passando per tutte le batterie di cellulari e altre apparecchiature elettriche ed elettroniche (computer portatili, rasoi elettrici, cancelli automatici, ecc.).

Gli Accumulatori della seconda e terza categoria sono molto diffusi perché comprendono sia gli accumulatori che consentono l'avviamento di auto, moto e imbarcazioni, che quelli utilizzati per scopi industriali, ad esempio nei gruppi di continuità.

Anche queste tipologie di rifiuto vengono gestite attraverso i Centri di Raccolta Comunali.

B. Premialità

Anche il CDC NPA prevede il riconoscimento di un corrispettivo per il servizio di raccolta di pile e accumulatori portatili e di pile e accumulatori industriali e per veicoli, costituito da un valore basato su soglie di premialità in funzione delle quantità conferite.

4. RACCOLTA OLI

A. Descrizione

La Co.Sve.Ga, in collaborazione con l'Amministrazione Comunale attraverso la Adriatica Oli, azienda iscritta al CONOE, Consorzio nazionale di raccolta e trattamento degli oli e dei grassi vegetali, provvede alla raccolta degli olii alimentari esausti provenienti da utenze domestiche nel comune di Francavilla al Mare.

Il Consorzio nazionale di raccolta e trattamento degli oli e dei grassi vegetali e animali esausti (CONOE) non ha scopo di lucro ed assicura e promuove su tutto il territorio nazionale:

- la raccolta, il trasporto, lo stoccaggio, il trattamento e il riutilizzo di oli e grassi vegetali ed animali esausti;
- lo smaltimento, nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di inquinamento, del rifiuto del quale non sia possibile e conveniente la rigenerazione;
- lo svolgimento di indagini di mercato e studi di settore al fine di migliorare, economicamente e tecnicamente, il ciclo di raccolta, trasporto, stoccaggio, trattamento e riutilizzo degli oli e grassi vegetali ed animali esausti;
- iniziative atte a sensibilizzare l'opinione pubblica sul tema della raccolta e del recupero degli oli e grassi vegetali ed animali usati.

B. Il servizio

Il servizio di raccolta prevede che nei contenitori gialli chiamati "Olivia", posizionati in punti strategici del territorio comunale, i cittadini possano conferire l'olio alimentare residuo dalle frittture e dalla conservazione degli

alimenti (da scatolette di carciofini, tonno, acciughe e dai sottolio in genere), senza disperderlo nell'ambiente.

Un passo importante se si pensa che questo rifiuto, se disperso in natura, è altamente inquinante per l'ambiente. L'olio esausto inoltre, giunto al depuratore, ne innalza i costi di manutenzione (ogni kg che raggiunge l'impianto comporta una spesa di 50 cent) e, se versato negli scarichi domestici, ostruisce le condutture fognarie, e raggiungendo i corsi d'acqua e il mare, crea un film a pelo d'acqua che ostacola il passaggio di ossigeno e luce in profondità, a discapito della salute di flora e fauna acquatica.

Se raccolto in maniera differenziata, l'olio esausto può essere avviato a recupero e trasformato in prodotti molto utili tra i quali biodiesel, distaccanti per edilizia, prodotti per la cosmesi, inchiostri, lubrificanti industriali, detersivi e nuova energia.

La Co.Sve.Ga, sempre in collaborazione con l'Amministrazione Comunale attraverso la Adriatica Oli ha deciso di aumentare la raccolta posizionando sul territorio otto nuovi contenitori dedicati alla raccolta e al recupero di questo particolare rifiuto.

I contenitori già presenti sul territorio si trovano presso l'oasi ecologica di Valle Anzuca, in Piazza Sant'Alfonso, sul Piazzale della Stazione e in Via Nazionale Adriatica sud, vicino il distributore dell'acqua davanti alla scuola elementare. I nuovi contenitori invece sono stati posizionati come segue:

1. Viale Maiella - nei pressi della piscina comunale
2. Via Antinori
3. Via Foro - nei pressi della variante

4. Rione Michetti – nei pressi della Madonnina
5. Via Scarfoglio – Zona Villanesi
6. Via Nazionale adriatica nord – Pretaro
7. Piazza Tirreno - lato via Monte Sirente
8. Piazza di Porta Ripa

In questo modo, la Co.Sve.Ga, cerca di essere più vicina agli utenti, facilitandoli nel conferimento dell'olio ed evitando che questo vada disperso. La presenza di un maggiore numero di contenitori è anche un incentivo ad effettuare questo tipo di raccolta, che non tutti i cittadini fanno.

C. I Costi

Per quanto riguarda la raccolta, il trasporto e l'avvio a recupero di tale tipologia di rifiuto questa viene svolta a titolo gratuito dalla Azienda Adriatica Oli. L'unico costo sostenuto dalla Co.Sve.Ga riguarda la pulizia e manutenzione dei contenitori stradali posizionati sul territorio comunale.

5. TEMPI DI COLLABORAZIONE

La Co.Sve.Ga collabora con tutti i diversi consorzi sopra menzionati da diversi anni. In particolare:

- con il CONAI e relativi consorzi di filiera da più di dieci anni;
- con il CDC RAEE dalla messa in esercizio del Centro di Raccolta Comunale nel 2012;
- con il CDC NPA dalla messa in esercizio del Centro di Raccolta Comunale nel 2012;
- con l'Adriatica Oli (CONOE) da più di dieci anni.

1.2 VALORI, VISION e MISSION

1.2.1 Valori

I valori che guidano l'azione imprenditoriale della Co.Sve.Ga. vengono dichiarati nel Codice Etico aziendale, elaborato in conformità alle linee guida per la costruzione dei codici di comportamento delle imprese e degli enti di gestione dei servizi pubblici locali predisposte da Confservizi.

Co.Sve.Ga. è consapevole dell'importanza e del significato sociale, per la collettività, dei servizi erogati. E proprio in considerazione del carattere di pubblica utilità di tali servizi, la società ritiene che il perseguimento della propria missione aziendale non possa assolutamente prescindere dal rispetto assoluto delle leggi e dei regolamenti pubblici, nonché dei principi di lealtà, correttezza, onestà, integrità e buona fede.

Nella conduzione delle attività aziendali, infatti, i comportamenti contrari ai principi etici compromettono il rapporto di fiducia tra la società e i suoi portatori di interesse e favoriscono l'assunzione di atteggiamenti prevenuti e l'instaurazione di un clima ostile nei confronti dell'impresa.

Co.Sve.Ga. ritiene che la reputazione e la credibilità rappresentino delle risorse aziendali fondamentali. Aspira, quindi, a mantenere e sviluppare rapporti etici positivi con i propri portatori di interesse che sono, in primo luogo, i cittadini dei territori serviti, nonché le pubbliche amministrazioni, i clienti imprese, i dipendenti, le rappresentanze sindacali e i collaboratori, i consulenti, gli azionisti e coloro che compiono investimenti connessi all'attività dell'azienda, i fornitori e i partner d'affari.

Co.Sve.Ga. vuole condurre le proprie attività con integrità e con rispetto degli interessi altrui. Ciò significa bilanciare gli interessi di breve e di lungo termine, prendendosi cura degli interessi dei clienti, dei dipendenti, degli azionisti, dei fornitori e in generale delle comunità e dell'ambiente nelle quali la società vive e svolge le proprie attività.

Nel raggiungimento degli obiettivi aziendali, è quindi essenziale che Co.Sve.Ga. promuova la comprensione e la condivisione dei propri valori etici presso tutti i destinatari e che gli stessi si impegnino a rispettare i principi comportamentali presentati nel Codice Etico, che si basano sui valori di integrità, trasparenza, legalità, imparzialità e prudenza, il riconoscimento della centralità delle risorse umane e della responsabilità sociale dell'impresa.

PRINCIPI GENERALI

Il Codice Etico detta i principi generali che informano l'attività dell'impresa. A tali principi si ispirano le operazioni, i comportamenti e i rapporti sia interni che esterni alla società.

In nessuna circostanza la pretesa di agire nell'interesse di Co.Sve.Ga. giustifica l'adozione di comportamenti in contrasto con quelli enunciati nel Codice Etico.

Tutti i soggetti interessati hanno l'obbligo di applicare le norme ed i principi contenuti nel Codice Etico, rivolgendosi ai propri superiori o all'organismo di vigilanza in caso di necessità di chiarimenti sulla modalità di applicazione degli stessi. Devono, inoltre, tempestivamente riferire ai superiori o all'organismo di vigilanza qualsiasi notizia in merito a possibili violazioni delle norme e dei principi del Codice, collaborando con le strutture deputate a verificare le possibili violazioni. Co.Sve.Ga. tutela gli autori delle segnalazioni contro ogni forma di ritorsione e ne mantiene riservata l'identità, fatti salvi gli obblighi di legge.

Onestà e legalità

Co.Sve.Ga. ha come principio imprescindibile il rispetto delle leggi e dei regolamenti e delle procedure interne, in tutte le città in cui opera. Non sono tollerate e sono sanzionate le richieste volte ad indurre amministratori, dipendenti e collaboratori esterni ad agire contro la legge e il Codice Etico.

I comportamenti dirigenziali, in particolare, devono essere sempre improntati alla correttezza e all'equità, poiché vengono a costituire dei modelli di riferimento per tutti i collaboratori.

La società, quale istituzione economica, produttrice di

ricchezza, di lavoro e di tecnologia, a propria tutela disincentiva in ogni modo pratiche di corruzione.

Integrità

I destinatari del Codice Etico regolano la propria condotta in maniera professionale e responsabile al fine dirimere le situazioni in cui possono manifestarsi potenziali conflitti, assicurando che il comportamento sia caratterizzato da onestà, moralità e correttezza.

Il personale, nell'esercizio delle proprie funzioni, ai diversi livelli di responsabilità, non deve assumere decisioni o svolgere attività in conflitto con gli interessi della società o incompatibili con i doveri di ufficio.

Anche gli Amministratori, nella conduzione delle loro funzioni, devono attenersi rigorosamente a questo principio.

Rispetto della persona

Co.Sve.Ga. si impegna a rispettare i diritti e l'integrità fisica e morale delle persone con cui si relaziona. La centralità della persona si esprime in particolare attraverso la valorizzazione dei propri collaboratori (siano essi dipendenti o legati da altro rapporto di lavoro), l'attenzione rivolta ai bisogni e alle richieste dei clienti, la tutela e la trasparenza verso gli azionisti, la correttezza e trasparenza della negoziazione verso i fornitori e la Pubblica Amministrazione, la partecipazione attiva alla vita sociale della collettività.

Valore strategico delle risorse umane

Le risorse umane sono il grande patrimonio della società.

Il pieno coinvolgimento delle risorse umane a ogni livello, nel "lavoro di squadra" e nella condivisione degli obiettivi, e la loro tutela e promozione consente alla società di porsi costantemente a disposizione della clientela, impegnandosi ad assicurare ai cittadini l'efficienza del servizio e il rispetto dei requisiti promessi.

Rapporti con l'ambiente

Co.Sve.Ga. gestisce le proprie attività perseguendo la tutela dell'ambiente, ponendosi come obiettivo prioritario e primario, il miglioramento continuo delle prestazioni in questo particolare ambito, anche in considerazione del rilievo ambientale dell'attività d'impresa.

Equità ed imparzialità

Nei rapporti con i portatori di interesse, nei contatti con la collettività e la Pubblica Amministrazione, nelle comunicazioni agli azionisti, nella gestione del personale e organizzazione del lavoro, nella selezione e gestione dei fornitori, la società evita ogni discriminazione in base all'età, al sesso, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alla religione dei suoi interlocutori.

Trasparenza, completezza e verità dell'informazione

Gli amministratori, i dipendenti e i collaboratori esterni della società si impegnano a fornire informazioni rispondenti al vero,

complete, corrette, adeguate e tempestive sia all'esterno (Pubblica Amministrazione, Authority, mercato, utenti) che all'interno dell'azienda. Le informazioni sono rese in modo chiaro e semplice, di norma fornite tramite comunicazione scritta.

Qualità dei servizi

L'attività di Co.Sve.Ga. è volta, in primo luogo, alla soddisfazione e alla tutela dei cittadini, considerati il patrimonio garante dell'esistenza stessa della società. A tal fine, gli amministratori, i dipendenti e i collaboratori della società tengono conto delle richieste dei cittadini dirette a favorire un miglioramento dei servizi e indirizzano le proprie attività di ricerca e sviluppo verso standard elevati di qualità degli stessi.

Prudenza

La società agisce con piena consapevolezza dei rischi e con l'obiettivo di un'adeguata gestione degli stessi. Tale valore si concretizza in comportamenti prudenti, soprattutto quando dalle proprie azioni e decisioni possa risultare un danno alle persone e alle cose.

Documentabilità di operazioni e transazioni

Ogni operazione e transazione della società deve essere correttamente registrata, autorizzata, verificabile, legittima, coerente e congrua. Co.Sve.Ga. osserva le regole di una corretta, completa e trasparente contabilizzazione dei fatti aziendali, secondo i criteri indicati dalle disposizioni legislative e dai principi contabili.

Nell'attività di contabilizzazione dei fatti relativi alla gestione

della società, i dipendenti e i collaboratori sono tenuti a rispettare scrupolosamente la normativa vigente e le procedure interne in modo che ogni operazione sia, oltre che correttamente registrata, anche autorizzata, verificabile e legittima.

Tutela della privacy

Co.Sve.Ga. tutela la riservatezza dei dati e delle informazioni in proprio possesso, in conformità alla normativa vigente. Agli amministratori, dipendenti e collaboratori è fatto divieto di utilizzare informazioni riservate per scopi non connessi all'esercizio della propria mansione.

La responsabilità sociale

Co.Sve.Ga. considera prioritaria la propria funzione sociale. Questa consiste nell'offerta di un fondamentale servizio pubblico rispondente ai bisogni della collettività e dell'ambiente in cui opera.

Per quanto sopra si impegna a:

- assicurare il continuo miglioramento della sicurezza sul lavoro attraverso l'innovazione tecnologica e organizzativa, nonché la definizione di specifiche procedure e il controllo della loro corretta implementazione;
- a tutelare la salute di tutto il personale in ogni luogo e condizione di lavoro;
- a garantire il diritto dei cittadini nel rispetto dell'ambiente.

La società cura il perseguimento degli interessi pubblici sottesi alla propria attività e dell'interesse della collettività e, più in generale, assicura che la conduzione degli affari sia improntata al rispetto dei principi d'integrità e trasparenza.

1.2.2 Vision

Siamo un'azienda giovane, ma portiamo con noi un'esperienza lunga e solida nel campo dell'igiene ambientale e della manutenzione urbana.

Abbiamo imparato, giorno per giorno, come rispettare l'ambiente, come prenderci cura del territorio urbano, come porre attenzione alla sostenibilità.

Abbiamo imparato, passo dopo passo, ad ascoltare i cittadini, a cercare di soddisfare le loro esigenze, a essere parte delle comunità locali dove operiamo.

Oggi il nostro impegno è diretto a costruire l'azienda del futuro, insieme ai nostri clienti, Comuni e cittadini, alle donne e agli uomini che lavorano con noi, agli azionisti, ai fornitori, al territorio che ci ha visto nascere e ai territori che ci offrono l'opportunità di crescere.

La nostra azienda vuol essere sempre più attenta all'ambiente, orientata all'innovazione e al miglioramento continuo per fornire servizi di qualità, all'altezza dei bisogni e delle aspettative.

La nostra azienda rispetta le persone e garantisce sicurezza, opera perché ciascuno sempre più sia animato da un forte senso di responsabilità e di appartenenza e veda riconosciuto e valorizzato il proprio contributo.

1.2.3 Mission

Co.Sve.Ga. fornisce servizi di igiene ambientale e di manutenzione urbana, nel rispetto dell'ambiente, delle comunità locali, delle norme comunitarie e nazionali.

Co.Sve.Ga. pone la massima attenzione al rapporto con gli utenti e con i committenti. Per questo analizza con attenzione le caratteristiche dei territori in cui opera, ascolta i bisogni dei cittadini e delle amministrazioni, garantisce pieno diritto di accesso alle informazioni, anche attraverso i nuovi media, ricerca la collaborazione con gli stakeholder, per assicurare sempre servizi di qualità.

Co.Sve.Ga. fornisce una gamma completa di servizi di igiene ambientale e di manutenzione urbana e cura nel dettaglio la puntualità e la qualità di ciascuno di essi. Co.Sve.Ga. ricerca il miglioramento continuo e l'innovazione dei servizi, utilizzando a tal fine indicazioni e suggerimenti degli utenti.

Co.Sve.Ga. garantisce efficienza imprenditoriale e remunerazione del capitale investito, a vantaggio dei soci e degli utenti finali.

Co.Sve.Ga. intende radicarsi nei territori in cui opera, stringendo alleanze con le comunità locali, ricerca un dialogo costante con i protagonisti del territorio, a partire dal mondo della scuola e dell'associazionismo, mettendo a disposizione le competenze aziendali e quelle della rete dei propri partner.

Co.Sve.Ga. ricerca condizioni di massima sicurezza in ciascuna fase del ciclo di lavorazione, sviluppa le capacità professionali dei dipendenti attraverso adeguati percorsi formativi, valorizza il contributo delle singole persone coinvolgendole nella realizzazione degli obiettivi aziendali.

1.3 STRATEGIE, POLITICHE E SERVIZI

1.3.1 Strategie e politiche aziendali

Co.Sve.Ga. annualmente, in occasione del Riesame della Direzione previsto dal Sistema Integrato di Qualità Aziendale e dalle procedure SA 8000, definisce il proprio **Piano degli obiettivi**. Alcuni di questi obiettivi hanno una valenza strategica e il loro perseguimento necessita di un arco temporale medio-lungo; altri si collocano, invece, nel quadro dei programmi aziendali annuali.

In questa sede si è proceduto a riorganizzare gli obiettivi aziendali per le annualità 2015/2016 in quattro distinti ambiti:

- 1. Efficienza, qualità e sviluppo aziendale**
- 2. Tutela ambientale**
- 3. Sicurezza e qualità del lavoro**
- 4. Comunicazione aziendale.**

Obiettivi di efficienza, qualità e sviluppo aziendali

- contenimento costi per il recupero e lo smaltimento dei rifiuti
- ottimizzazione dei consumi di risorse (carburanti, carta, energia elettrica, ecc.)
- contenimento dei costi per il personale esterno, le manutenzioni, i contenitori per la raccolta
- contenimento dei costi per carburanti
- accurata selezione e qualificazione dei fornitori in merito a tutti gli aspetti di interesse: qualità, ambiente, sicurezza e responsabilità sociale
- completamento delle attività di valutazione dei rischi da interferenze con i trasportatori che si recano al centro di raccolta
- prosecuzione nelle attività di sopralluogo da parte del rspp e dei preposti con registrazione di tutte le non conformità riscontrabili (dpi, etc)
- ricerca del giusto equilibrio tra le esigenze del pubblico e quelle del privato, per soddisfare le aspettative di tutti coloro che entrano in relazione con l'azienda: utenti, lavoratori, azionisti, fornitori e istituzioni
- sensibilizzazione e adeguata formazione del personale nello svolgimento dei propri compiti, rendendolo consapevole dell'importanza delle proprie attività nel rispetto della politica definita e miglioramento del loro livello di professionalità attraverso adeguati strumenti di comunicazione e formazione

- selezione dei fornitori e appaltatori, sulla base della loro capacità a fornire beni e servizi conformi ai requisiti del sistema integrato, coinvolgendoli anche sui temi della sicurezza e responsabilità sociale
- incremento della partecipazione a bandi di gara

Obiettivi di carattere ambientale

- massima prevenzione dell'inquinamento e tutela delle risorse naturali
- incremento della percentuale di raccolta differenziata e della qualità dei rifiuti raccolti, tramite la raccolta separata per plastica e metalli
- riduzione della frazione estranea nei conferimenti, con continue verifiche sui conferimenti stessi e applicazione di multe ai trasgressori, anche con il supporto della polizia municipale

Obiettivi inerenti la sicurezza e la qualità del lavoro

- concorrere alla crescita delle persone e garantire un'occupazione stabile
- migliorare ulteriormente i rapporti aziendali e i rapporti personali e professionali con i lavoratori
- mantenere l'attuale situazione di non discriminazione nei confronti dei propri dipendenti
- migliorare ulteriormente i rapporti aziendali con le rappresentanze sindacali aziendali e, in generale, con le organizzazioni sindacali territoriali

- confermare l'attuale situazione di corretto utilizzo di pratiche disciplinari nei confronti dei propri dipendenti, in base a quanto stabilito dalla normativa vigente e dal CCNL di riferimento
- mantenere l'attuale situazione di non utilizzo indiscriminato dello straordinario
- mantenere l'attuale situazione retributiva dei dipendenti tramite premi di produzione
- garantire la tutela dei diritti dei lavoratori, la salute e la sicurezza, confermando l'impegno a non utilizzare lavoro infantile
- responsabilizzare l'intera organizzazione nella gestione della sicurezza al fine di ridurre/eliminare i rischi legati alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e prevenire gli infortuni/malattie professionali attraverso il coinvolgimento dei lavoratori e dei loro rappresentanti per la sicurezza
- ridurre infortuni e denunce di malattia professionale
- incentivare la rilevazione delle informazioni relative a quasi incidenti, quasi infortuni e comportamenti pericolosi, anche da parte di tutti gli operatori
- rispettare la libertà di associazione ed il diritto alla contrattazione collettiva, sostenendo il dialogo con le

Organizzazioni Sindacali nel rispetto dei diritti e delle volontà del proprio personale

- assicurare condizioni di lavoro che non possano in alcun modo nuocere alla salute e sicurezza dei lavoratori, in conformità alle Leggi nazionali e a quanto definito nel proprio Sistema OHSAS 18001
- contrastare ogni forma di discriminazione
- promuovere il lavoro volontario non obbligato
- applicare in modo completo ed imparziale il contratto collettivo nazionale di lavoro a tutti i dipendenti

Obiettivi dell'azione di comunicazione aziendale

- sviluppo e ampliamento dei processi di informazione e comunicazione, promuovendo il dialogo con tutte le parti interessate, coinvolgendole in un rapporto di scambio reciproco per assicurare trasparenza e chiarezza dei rapporti;
- Implementazione di un nuovo CRM per una maggiore profilazione degli utenti

PIANO DEGLI OBIETTIVI

Processo	Obiettivi Generali	N	Obiettivi specifici	Risultati attesi	Indicatore
DIREZIONE	Migliorare l'aspetto e il decoro della città	1	Aumento della percentuale di raccolta differenziata	Riduzione quantitativi smaltiti in discarica	% raccolta differenziata
		2	Attivazione del compostaggio domestico	Riduzione del quantitativo di organico conferito	% di avanzamento nella procedura di attivazione
		3.	Implementazione nuovo CRM	Efficienza organizzativa, profilazione utenti, aumento di customer satisfaction	% avanzamento implementazione CRM
		4	Efficacia dei controlli sul territorio per tutti i servizi (qualità, ambiente, sicurezza)	Responsabilizzazione del personale	% dipendenti verificati
		5	Riduzione n° infortuni e denunce di malattia professionale	evitare assenze dal lavoro per infortuni-malattie	n° infortuni n° denunce di malattie professionali
EROGAZIONE SERVIZI	Migliorare servizio di raccolta differenziata	6	Maggior controllo sulla gestione dei servizi	Riduzione del numero di abbandoni e mancati ritiri e riduzione Nc e Reclami sui servizi	n° mancati ritiri segnalati n° abbandoni segnalati n° reclami scritti n° post critici su Facebook n° NC interne agli operatori
		7	Riduzione frazione estranea organico e uso buste plastica e % frazione estranea nel multimateriale e % plastica COREPLA raggiunta	Riduzione costi e miglioramento qualità riduzione costi e miglioramento qualità	% frazione estranea organico % rifiuti estranei (COREPLA) % plastica
		8	Monitoraggio	Miglioramento raccolta e decoro cittadino	n° multe
		9	Svolgimento dei lavori extra per igiene urbana e verde	Nuovi ricavi	fatturato
		10	miglioramento immagine e	Aumento della % di utenti soddisfatti	% utenti soddisfatti

RAPPORTI CON UTENTI/ COMMITTENTI	sensibilizzazione utenti	11	Formazione, sensibilizzazione presso le scuole e istituzioni	Condivisione degli obiettivi di miglioramento con la Comunità locale (Istituzioni e Utenti)	n° di ore di formazione erogati nelle scuole
PROGETTAZIONE	Partecipazione a bandi pubblici per l'affidamento di servizi di igiene urbana e manutenzione del verde	12	Ricerca bandi, preparazione e presentazione offerta tecnico-economica	Incremento dei Comuni serviti	n° gare partecipate
		13	Contenimento dei costi di recupero/smaltimento rifiuti	Aumento raccolta differenziata	costi per recupero/smaltimento rifiuti
ACQUISTI	Riduzione dei costi	14	Maggiore controllo sui costi sostenuti per i servizi generali	Ottimizzazione dei consumi	costi per la telefonia costi per consumi di energia elettrica costi per consumi di acqua
		15	Maggiore attenzione verso i servizi e i materiali acquistati	Rispetto del budget	acquisti vari senza buste e bidoni, personale esterno, manutenzioni, buste e bidoni
		16	Riduzione quantità/costi per i carburanti	Riduzione consumo di materie prime non rinnovabili	litri consumati
GESTIONE RISORSE UMANE	Sviluppo delle competenze organizzative-manageriali dei responsabili di processo	17	Formazione continua, maggiore responsabilizzazione	Aumento della partecipazione e consapevolezza, crescita personale, maggiore autonomia, maggiore flessibilità	n° corsi programmati/corsi svolti (n° ore formazione per dipendente)
		18	Riduzione costi per festivi, straordinari e notturni NU	Riduzione costi	Festivi, notturni, straordinari

1.3.2 I servizi erogati dall'azienda

Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

La gestione dei rifiuti urbani è svolta da Co.Sve.Ga. nel rispetto dei seguenti principi:

- EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ
- ACCESSIBILITA' E TRASPARENZA
- CONTINUITA'
- CORTESIA
- RISPETTO DELLE NORME
- APERTURA AL TERRITORIO E AL SOCIALE

Eguaglianza ed Imparzialità

L'erogazione del servizio è ispirata ai principi di eguaglianza dei diritti dei cittadini e di equità assicurando parità di trattamento a tutti i cittadini e garantendo, inoltre, il rispetto della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione o lingua. Nell'erogazione del servizio Cosvega garantisce che i comportamenti del personale nei confronti dei cittadini siano ispirati a criteri di imparzialità, obiettività e neutralità.

Viene garantito uguale trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia tra le diverse aree geografiche delle città servite, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia tra le diverse categorie o fasce di clienti.

Accessibilità e Trasparenza

Co.Sve.Ga. assicura una costante, puntuale e capillare informazione verso gli utenti. Ogni utente ha il diritto di richiedere

le informazioni che lo riguardano, secondo le modalità previste dalla legge.

L'utente può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Cosvega si impegna a dare riscontro alle segnalazioni e proposte dell'utente garantendo risposte chiare e tempestive. Le valutazioni fornite dagli utenti saranno utilizzate per la verifica periodica della qualità del servizio.

Su indicazione dei Comuni partner si stabiliranno tempi e modalità di riscontro alle segnalazioni pervenute.

Continuità

La Cosvega si impegna ad erogare il servizio in maniera regolare e continua. I casi di sospensione o riduzione del servizio possono derivare solo da cause indipendenti dalla volontà di Co. Sve. Ga. (impedimenti di terzi, gravi eventi naturali, assemblee e scioperi).

L'azienda si impegna a mettere in atto azioni volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e tali da limitarne al minimo i tempi. Tali precauzioni saranno adottate anche in caso di sciopero del proprio personale, evidenziando le modalità di astensione dal lavoro ed i servizi minimi assicurati, anche in accordo con le Organizzazioni Sindacali.

Cortesia

Co.Sve.Ga. si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti degli utenti. Ogni dipendente è tenuto a rendersi disponibile nell'agevolare l'esercizio sia dei diritti sia dei doveri dei cittadini, informandoli sull'organizzazione del

proprio servizio. Co.Sve.Ga. garantisce procedure amministrative chiare ed il più semplici possibili, pone la massima attenzione nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte all'utente. L'azienda assicura un'informazione tempestiva sulle eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio. Sono anche attive diverse linee di comunicazione, telefoniche e telematiche

Apertura al Territorio e al Sociale

Co.Sve.Ga. si impegna a collaborare con Associazioni e Organizzazioni del territorio che perseguono l'obiettivo del recupero di risorse ambientali attraverso la raccolta differenziata dei rifiuti.

Nelle attività di sensibilizzazione l'azienda presta una particolare attenzione alla collaborazione con le Scuole delle città in cui opera e con le Associazioni locali, nonché si impegna ad organizzare convegni aperti a tutti i cittadini interessati.

Rispetto delle norme e leggi applicabili all'organizzazione

Co.Sve.Ga. è impegnata a rispettare tutte le prescrizioni di legge e sviluppa programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza. L'Azienda garantisce la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

Trattamento dei dati personali

Co.Sve.Ga. si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei clienti/utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 196/2003 consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo Decreto.

Descrizione dei principali servizi

SERVIZIO DI RACCOLTA PORTA A PORTA

Il servizio di raccolta è approntato per poter diversificare le frazioni caratteristiche dei rifiuti al fine di massimizzare i rendimenti di recupero dei materiali e viene svolto nei singoli territori con sistema di raccolta "porta a porta" che consiste essenzialmente:

- nella raccolta separata delle frazioni merceologiche: "carta e cartone", "vetro", "frazione organica" (detta anche "organico"), con contenitori posizionati presso le utenze domestiche e presso le utenze non domestiche (commerciali, uffici, scuole, altre utenze produttive, etc.) produttrici di rifiuti assimilati;
- nella raccolta separata della frazione denominata "multimateriale plastica-metalli" con sacchi presso le utenze domestiche e presso le utenze non domestiche (commerciali, uffici, scuole, altre utenze produttive, etc.) produttrici di rifiuti assimilati, eventualmente integrati da contenitori posizionati presso le utenze di grandi dimensioni;
- nella raccolta separata della frazione "residuo non riciclabile" con sacchi presso le utenze domestiche e presso le utenze non domestiche (commerciali, uffici, scuole, altre utenze produttive, etc.) produttrici di rifiuti assimilati, eventualmente integrati da contenitori posizionati presso le utenze di grandi dimensioni.

I contenitori e i sacchi delle frazioni merceologiche sopra citate sono posizionati di norma all'interno degli stabili, sono esposti da parte degli utenti e sono svuotati (raccolti) dal Gestore del servizio nei giorni e con modalità prestabilite.

Ai fini della definizione delle regole necessarie per l'esecuzione del servizio di raccolta porta a porta valgono, di norma, le seguenti definizioni:

- case: edifici con numero di utenze domestiche inferiore a 10 o comunque nei quali viene utilizzato il sistema di conferimento individuale;
- condomini: edifici con numero di utenze domestiche maggiore o uguale a 10;
- punto di raccolta: area individuata dal Gestore del servizio per il prelievo dei contenitori ai fini della raccolta.

Il servizio individua pertanto le seguenti tipologie di utenze:

- utenze singole: utenze domestiche presenti in case;
- utenze condominiali: utenze domestiche presenti nei condomini;
- utenze non domestiche: attività commerciali, produttive, di servizio, scuole, etc. che producono rifiuti assimilati ai rifiuti urbani.

I rifiuti urbani sono conferiti a cura dell'utente il quale è tenuto a conservarli e trasportarli in modo tale da evitare qualsiasi dispersione o effetto maleodorante, nonché a mantenere separate le diverse frazioni merceologiche dei rifiuti necessarie all'effettuazione delle raccolte differenziate attivate nella zona.

In considerazione della elevata valenza sociale ed ecologica, le frazioni di rifiuto per le quali è messa in atto la raccolta differenziata sono conferite esclusivamente nei contenitori a tal fine predisposti o comunque nei luoghi e con le modalità indicate dalla singola Amministrazione e dal gestore del servizio. Tali contenitori non possono essere utilizzati per il conferimento di materiali diversi da quelli per i quali sono stati predisposti.

I contenitori vengono consegnati dal gestore e, ad ogni modo, per il conferimento della frazione organica, del vetro e di carta e cartone gli utenti possono utilizzare dei contenitori di proprietà, a patto che siano del colore previsto per la raccolta di ciascuna tipologia di rifiuto e che su di essi sia indicata, inequivocabilmente, la tipologia del rifiuto conferito.

ISOLE ECOLOGICHE ASSISTITE

Gli utenti possono conferire le frazioni merceologiche oggetto delle raccolte differenziate presso le isole ecologiche istituite dal Gestore del servizio, negli appositi contenitori o in sacchi per le frazioni multimateriale plastica-metalli e per il residuo non riciclabile.

Presso le isole ecologiche è possibile conferire, oltre alle normali frazioni merceologiche ritirate in ambito domestico, anche scarti di potatura di orti e giardini, rifiuti ingombranti e RAEE, olii vegetali, farmaci scaduti, pile e accumulatori, toner esausti.

Di norma, per la gestione delle isole ecologiche si applicano i seguenti principi:

1. Possono accedere all'Isola Ecologica esclusivamente gli utenti del Comune interessato dal servizio;
2. Non iniziare le operazioni di scarico prima che l'operatore abbia registrato i dati dell'utente e abbia dato indicazioni su dove conferire ciascun rifiuto;
3. È vietato sostare all'interno dell'Isola Ecologica oltre il tempo necessario allo scarico e al conferimento dei rifiuti;
4. I rifiuti conferiti dovranno essere differenziati e smaltiti negli appositi contenitori;
5. Non sono accettati sanitari, materiali da costruzione, rifiuti pericolosi, ricambi auto/moto, scarti di produzioni artigianali o industriali e tutti i rifiuti speciali ai sensi del D. Lgs. 152/06;

6. È vietato rovistare e asportare materiali precedentemente conferiti o effettuare qualsiasi forma di cernita di rifiuti già presenti all'interno dell'Isola Ecologica;
7. Non sono accettati rifiuti di coloro che effettuano lavori di trasloco e giardinaggio conto terzi;
8. Sono accettati solo rifiuti che, per quantità e tipologia, sono riconducibili alla produzione domestica di civile abitazione. Il Gestore del servizio si riserva il diritto di verificare quanto dichiarato e, in caso di eventuali abusi, segnalare quanto avvenuto agli enti competenti per le azioni del caso;
9. È vietato abbandonare materiali e rifiuti di qualsiasi tipo fuori dall'Isola Ecologica, nei pressi dell'ingresso, o in aree interne non dedicate a quel tipo di rifiuto;
10. Gli utenti sono tenuti a raccogliere eventuali rifiuti caduti durante le operazioni di scarico e conferimento;

ORARI E FREQUENZE

In relazione alle dimensioni e alla struttura urbana delle città servite saranno definite, in accordo con le Amministrazioni locali, modalità, orari e frequenze del conferimento e ritiro di ciascuna frazione di rifiuti.

Il conferimento delle pile ha luogo presso i contenitori situati, di norma, di fronte ai punti vendita senza vincoli di giorno e orario.

Il conferimento dei farmaci ha luogo presso i contenitori situati, di norma, di fronte alle farmacie senza vincoli di giorno e orario.

Il ritiro degli ingombranti e dei beni durevoli, nonché degli scarti di orto e giardino, ha luogo presso il domicilio dell'utente su prenotazione al numero verde.

Gli oli vegetali di uso domestico sono conferiti mediante lo svuotamento dei contenitori di proprietà degli utenti nelle stazioni di raccolta presenti sui singoli territori comunali.

Alle grandi utenze viene erogato un servizio diverso, tenendo conto delle maggiori quantità di rifiuto prodotte e della possibilità di intercettare una minore quota di residuo non riciclabile.

ISOLE ECOLOGICHE INFORMATIZZATE

L'isola ecologica informatizzata è un contenitore stazionario atto alla raccolta differenziata delle seguenti frazioni merceologiche: secco residuo, umido, carta e cartone, imballaggi in vetro e lattine, imballaggi in plastica, raee. L'accesso alle bocche di conferimento ha luogo attraverso un meccanismo di identificazione dell'utente per avvicinamento o inserimento di tessera di riconoscimento. L'isola, al termine de conferimento, rilascia all'utente uno scontrino, ovvero un bonus il cui importo è correlato alle quantità e alla tipologia di rifiuto conferito che può essere speso presso esercizi convenzionati.

L'isola è dotata di adeguato impianto di illuminazione che la rende fruibile durante l'intero arco della giornata, nonché di idoneo sistema di video sorveglianza.

Il dispositivo informatico dell'isola ecologica consente:

- L'acquisizione dei dati relativi al conferimento
- La trasmissione dei dati in loco e da remoto
- La possibilità di associare i dispositivi agli utenti e alle diverse tipologie di rifiuti
- Permettere l'accesso agli operatori per il controllo e la gestione dei dati
- Effettuare il monitoraggio del servizio di raccolta
- L'acquisizione dati per la creazione di report dettagliati per l'elaborazione dei dati anche ai fini dell'applicazione della tariffa

- L'estrazione dei dati anche in formato excel e txt.

SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

La Co.Sve.Ga. valuta sistematicamente e, in ogni caso, almeno annualmente quale sia il grado di soddisfazione degli utenti, per stabilire quale debba essere il livello delle prestazioni offerte.

Le modalità di rilevazione possono essere di due tipi:

- dirette (questionari, interviste telefoniche, visite al cliente);
- indirette (numero e gravità dei reclami e delle segnalazioni, stima delle segnalazioni, telefonate di ringraziamento, comunicazioni dirette con gli operatori dei servizi che operano sul territorio).

Le informazioni raccolte sulla soddisfazione dell'utente vengono utilizzate dalla Co.Sve.Ga. con il coinvolgimento del singolo Comune interessato per migliorare i servizi erogati.

Gli utenti possono comunicare agevolmente con la Co.Sve.Ga. tramite un forum contatto, presente sul sito internet o tramite la pagina di facebook o chiamando direttamente al numero verde per la segnalazione di qualsiasi problematica o per la prenotazione di alcuni servizi, quali per esempio gli ingombranti, sfalci e potature, etc.

Il "servizio clienti" provvede a registrare qualsiasi segnalazione/reclamo sul software di Gestione CRM. Una volta individuata la natura della segnalazione/reclamo il "servizio clienti" attiva un'indagine al fine di ricercare la vera causa della segnalazione/reclamo e decidere successivamente la soluzione dello stesso, con indicazione dei tempi, responsabilità e azioni da intraprendere.

Anche quando le cause non sono imputabili alla Co.Sve.Ga., l'Utente viene informato e si concorda la miglior soluzione affinché venga comunque soddisfatto.

Per segnalazione si intende ogni comunicazione dell'utente, presentata in qualsiasi forma e modalità presso il servizio clienti, che ha lo scopo di far presente:

- la necessità di un intervento che, se non fatto, può potenzialmente provocare un danno alla collettività;
- la necessità di un sopralluogo per la richiesta di modifica nello svolgimento di un servizio/prodotto;
- la necessità di un chiarimento nell'esecuzione di un servizio

Sono segnalazioni le richieste di cambio-sostituzione bidoncini per la raccolta differenziata, le richieste di raccolta rifiuti porta a porta, etc. Le segnalazioni, se non risolte in tempi congrui e/o se portano l'utente a dover effettuare più segnalazioni per la stessa problematica, possono dar origine a "reclamo".

Per reclamo si intende ogni comunicazione del cliente, presentata in forma scritta presso il servizio clienti della Co.Sve.Ga., per comunicare che qualcosa non è coerente con le sue aspettative, in merito ad un servizio o ad un prodotto fornito dalla Co.Sve.Ga..

Per suggerimento si intende ogni comunicazione del cliente, presentata in qualsiasi forma e modalità al servizio clienti della Co.Sve.Ga., che non ha lo scopo di denunciare un disagio, bensì è un'indicazione utile per apportare modifiche per la fornitura di un servizio o prodotto e renderlo più vicino alle sue aspettative.

INDIRIZZI E NUMERI UTILI

SEDE OPERATIVA FRANCAVILLA	Contrada Piane – 66023 Francavilla al Mare
TELEFONO	085 - 4918804
N° verde	800 – 555933
FAX	085 – 2309575
SITO INTERNET	www.cosvega.it

MAIL PER SEGNALAZIONI	segnalazioni@cosvega.it
MAIL AMMINISTRAZIONE	ufficio.amministrazione@cosvega.it
PAGINA FACEBOOK	www.facebook.com/cosvega
SEDE OPERATIVA ROCCA DI PAPA	Viale Europa, 21

2. IL VALORE AGGIUNTO

Il Valore Aggiunto rappresenta la misura della ricchezza prodotta dall'azienda nel periodo preso in considerazione, con riferimento a tutti i soggetti che sono interessati alla sua distribuzione.

Il Valore Aggiunto è il valore generato dall'azienda con il concorso dei fattori produttivi e che viene distribuito ai portatori di interesse. In altri termini, il Valore Aggiunto è la differenza tra il valore dei beni e servizi prodotti dall'azienda e il valore dei beni e servizi acquistati al suo esterno.

Il Valore Aggiunto ha una valenza informativa di carattere sociale. La sua determinazione avviene attraverso la riclassificazione del conto economico in modo tale da poter interpretare i dati contabili in chiave sociale.

La rappresentazione del Valore Aggiunto ha luogo mediante due prospetti, uno che ne determina l'ammontare e l'altro che chiarisce le quote distribuite a ciascun portatore di interesse. Il Valore Aggiunto viene utilizzato per due motivi principali.

In primo luogo consente di misurare la ricchezza prodotta e la sua distribuzione agli stakeholder ed è quindi utile per comprendere gli impatti economici della società.

In secondo luogo consente di collegare il Bilancio Sociale con il Bilancio d'Esercizio e di leggere quest'ultimo dal punto di vista degli stakeholder.

Il Valore Aggiunto è distribuito tra le diverse categorie dei soggetti che con i loro apporti hanno contribuito a produrlo.

La remunerazione del personale rappresenta di gran lunga la quota più importante del Valore Aggiunto.

La remunerazione della Pubblica Amministrazione costituisce una quota del Valore Aggiunto distribuita tra l'Amministrazione centrale, quella regionale e i Comuni in cui opera la società.

Gli oneri finanziari sostenuti nei confronti delle banche finanziatrici rappresentano la quota di Valore Aggiunto destinata alla remunerazione del capitale di credito.

Gli eventuali dividendi distribuiti agli azionisti rappresentano la remunerazione del capitale di rischio.

La remunerazione dell'azienda riguarda il complesso delle voci di bilancio relative agli utili prodotti, agli ammortamenti e alle eventuali svalutazioni.

2.1 LA PRODUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

VALORE AGGIUNTO (dati in euro)	2015	2014	2013
Valore della produzione	4.654.441,00	3.965.995,00	3.610.312,00
Costi per consumi	401.644,00	306.086,00	276.662,00
Costi per servizi	645.359,00	596.059,00	500.910,00
Costo per godimento beni di terzi	606.627,00	552.086,00	600.501,00
Accantonamento per rischi e oneri futuri	11.752,00	950,00	30.338,00
oneri diversi di gestione	108.443,00	76.666,00	56.815,00
+/- saldo componenti straordinari	65.764,00	42.466,00	18.250,00
+/- saldo gestione accessoria	60.994,00	- 39.780,00	87.132,00
Valore aggiunto caratteristico lordo	3.007.374,00	2.436.834,00	2.250.468,00
Ammortamenti netti	128.139,00	119.037,00	119.760,00
Valore aggiunto caratteristico netto	2.879.235,00	2.317.797,00	2.130.708,00

2.2 LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO (dati in euro)	2015	2014	2013
Personale	2.291.256,00	1.873.267,00	1.767.042,00
Pubblica Amministrazione	185.173,00	136.597,00	154.609,00
Capitale di credito	56.726,00	78.639,00	96.660,00
Capitale di rischio	266.000,00	150.000,00	95.000,00
Azienda (utile+ammortamenti netti)	208.220,00	198.332,00	137.158,00
TOTALE	3.007.375,00	2.436.835,00	2.250.469,00

3. LA RELAZIONE SOCIO-AMBIENTALE

3.1 LA RELAZIONE SOCIALE

3.1.1 Quadro di sintesi dei principali stakeholder

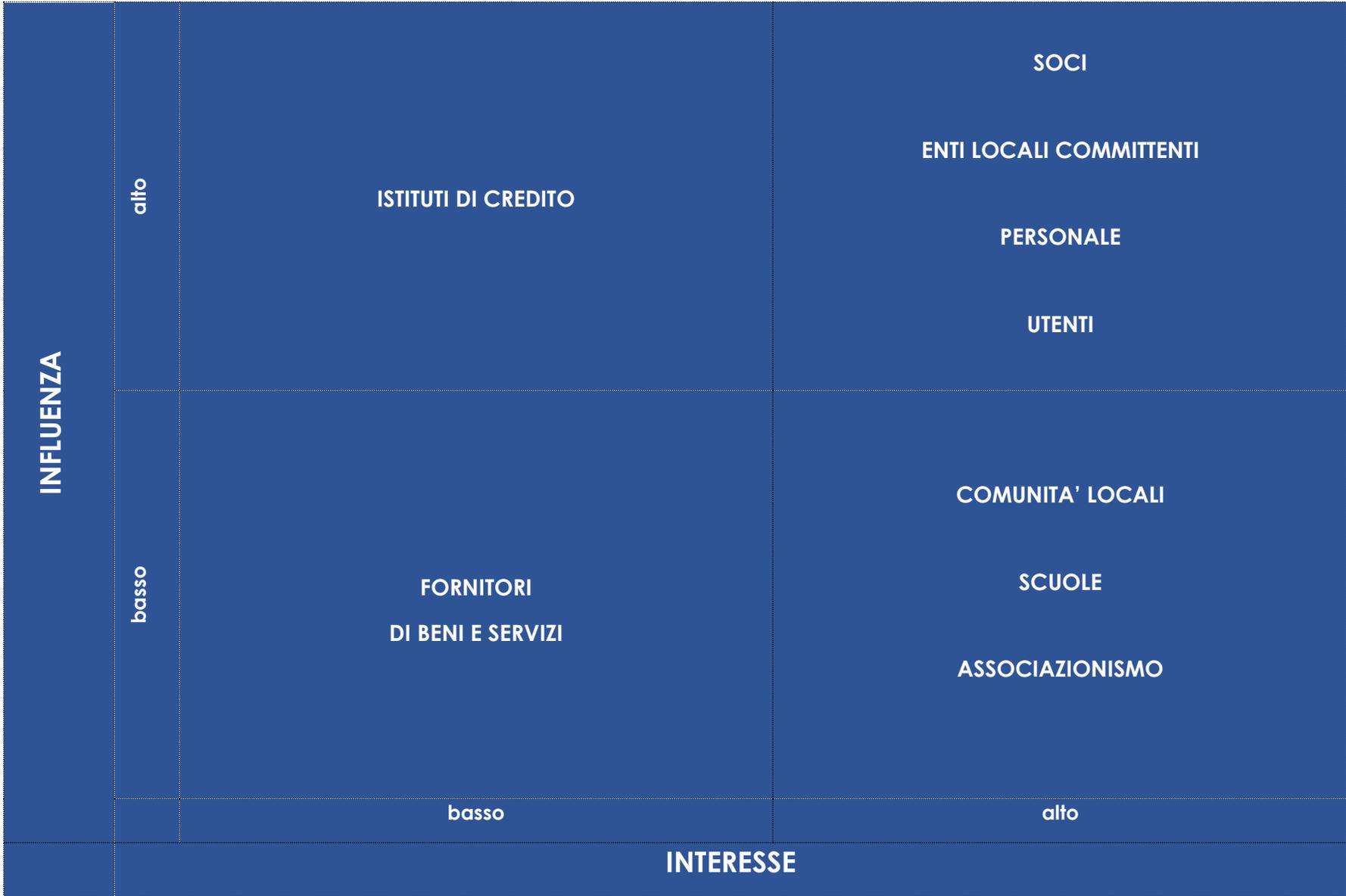
L'analisi dei rapporti intrattenuti con i **principali stakeholder aziendali** rappresenta una parte fondamentale della relazione socio-ambientale. Il primo strumento di analisi è rappresentato dalla “**mappa degli stakeholder**”, un grafico finalizzato ad illustrare anche visivamente come i singoli stakeholder si “posizionano” nella vita dell'azienda.

La “mappa” è organizzata in una matrice di **quattro quadranti**, determinati dall'intersezione dell'asse dell'**influenza** e di quello dell'**interesse**. Per influenza si intende la capacità degli stakeholder di condizionare la vita e le scelte dell'azienda; per interesse si intende il livello di prossimità e di rilevanza in riferimento all'attività caratteristica dell'azienda.

Sulla base di questa distinzione si è provveduto a posizionare ciascuno stakeholder nel quadrante che meglio rappresenta il proprio livello di influenza e di interesse per l'azienda. Naturalmente non si intende produrre in alcun modo una sorta di gerarchizzazione dei portatori di interesse, essendo ben consci del contributo essenziale di ciascuno di essi. Si cerca, al contrario, di comprendere meglio **la natura delle relazioni intrattenute** e, di conseguenza, di comprendere come sviluppare al meglio l'interlocuzione con ciascuno di essi.

In prima approssimazione le categorie di stakeholder prese in considerazione sono:

- **Fornitori di beni e servizi**
- **Istituti di credito**
- **Soci**
- **Enti locali committenti**
- **Personale**
- **Utenti**
- **Comunità locali**
- **Scuole**
- **Associazionismo**



Osservando la mappa degli stakeholder si può notare che, per la natura dei servizi prestati dalla Co.Sve.Ga., **i fornitori di beni e servizi non rivestono una funzione strategica** in quanto l'azienda opera in un settore maturo dove l'offerta è ampia e competitiva; di conseguenza i fornitori sono stati posizionati nel quadrante che identifica gli interlocutori con basso livello di interesse e basso livello di influenza.

Gli **istituti di credito**, naturalmente, rivestono un ruolo di assoluta rilevanza, soprattutto nelle fasi in cui si determinano, per ragioni diverse, ritardi di pagamento da parte dei committenti ovvero qualora si debbano sostenere investimenti importanti. Tuttavia **la loro funzione non è strettamente connessa all'attività caratteristica dell'azienda** che, quanto meno in questa fase, non si configura come impresa ad alta intensità di capitale. Per queste ragioni gli istituti di credito sono stati posizionati nel quadrante che identifica gli interlocutori con **basso livello di interesse ma alto livello di influenza**.

Al contrario, la **comunità locale** nelle sue diverse articolazioni riveste un **elevato livello di interesse per l'azienda**. Infatti solo il concorso pieno della comunità locale può determinare il pieno successo di un servizio di igiene urbana inteso nella sua accezione di servizio connesso alla sostenibilità ambientale. Allo stesso modo ogni strategia di educazione ambientale vede nella scuola e nelle associazioni cittadine il terreno di elezione per migliorare i comportamenti collettivi nella produzione e gestione dei rifiuti. Tuttavia va chiarito che questi soggetti influiscono solo indirettamente nella determinazione delle strategie aziendali. Per queste ragioni gli stakeholder sopra menzionati sono posizionati nel quadrante ad **alto livello di interesse** ma a **basso livello di influenza**.

Gli stakeholder che assumono il più alto livello di rilevanza strategica per l'azienda sono i **soci**, gli **enti locali committenti**, il **personale** e gli **utenti**. È opportuno soffermarsi un attimo su ciascuna categoria.

La **Co.Sve.Ga. è una società a capitale misto**, a prevalente partecipazione pubblica. Come già evidenziato **partner privato è il gruppo Sereco**, mentre il **partner pubblico è il Comune di Francavilla al Mare**. Entrambi i soggetti investono proprie risorse e sono interessati alla redditività della Società. Inoltre il Comune di Francavilla è interessato alla corretta erogazione dei servizi di igiene urbana e manutenzione ambientale a favore della collettività locale. Sono del tutto evidenti, quindi, le ragioni che portano a posizionare i soci nel **quadrante ad alto livello di interesse e di influenza**.

Nel corso degli ultimi anni Co.Sve.Ga. ha allargato il proprio mercato di riferimento, passando dall'erogazione di servizi esclusivamente per il **Comune di Francavilla**, alle prestazioni rese ai **Comuni di Ripa Teatina (CH)**, **San Felice Circeo (LT)**, **Rocca di Papa (RM)**. La Società

ha acquisito queste ultime commesse aggiudicandosi **gare di appalto** indette dalle competenti Amministrazioni comunali. Le suddette Amministrazioni, quindi, hanno assunto il ruolo di soggetti committenti nei confronti della Co.Sve.Ga..

Per altro verso le **comunità** amministrate dai citati Comuni si configurano come **destinatari finali** dei servizi erogati dalla Co.Sve.Ga.. Sono infatti i cittadini di Francavilla al Mare, di Ripa Teatina, di San Felice Circeo e di Rocca di Papa a utilizzare le prestazioni rese dalla Co.Sve.Ga. e a doverne verificare efficienza ed efficacia. Per i motivi fin qui esposti sia le Amministrazioni comunali "clienti", sia i cittadini "utenti" sono necessariamente posizionati nel **quadrante ad alto livello di interesse e di influenza**.

Infine, merita uno specifico approfondimento il ruolo svolto dalle **risorse umane** della Co.Sve.Ga.. In primo luogo va sottolineato che le aziende di igiene urbana e di manutenzione ambientale rappresentano imprese ad alta intensità di manodopera. Inoltre la qualità dei servizi erogati dipende in larghissima misura dalla qualità della programmazione e dall'accuratezza dell'erogazione dei servizi: in entrambi i casi, quindi, la validità dei risultati conseguiti è determinata dalla qualità del lavoro svolto dal management e dai lavoratori della società. Anche questa categoria di stakeholder, quindi, non può che posizionarsi nel **quadrante ad alto livello di interesse e di influenza**.

Se questo è il quadro sintetico della **rilevanza** delle relazioni intrattenute con gli stakeholder, nei paragrafi successivi si proverà a fornire una **descrizione delle modalità con le quali nel corso del tempo si sono sviluppate le relazioni tra l'azienda e le singole tipologie di stakeholder**.

Tuttavia in questa **prima edizione del bilancio sociale**, anche a motivo della ristrettezza dei tempi di elaborazione, l'attenzione viene focalizzata sostanzialmente sui rapporti intrattenuti con i **cittadini-utenti dei servizi** e con le **comunità locali di riferimento**, in particolare con quella di Francavilla al Mare.

Il capitolo dal titolo **Focus "Cittadini-Utenti"** è articolato in due distinte sezioni: la prima è riferita alle **indagini di campo** per la rilevazione dell'**efficienza dei servizi** e della **soddisfazione degli utenti**. Si tratta di due indagini di **customer satisfaction** con metodologie diverse. La prima è stata attuata con la **somministrazione on line**, attraverso il portale web della Co.Sve.Ga., di un questionario a un **gruppo di cittadini che ha risposto spontaneamente**, senza alcuna sollecitazione da parte di operatori. La seconda, al contrario, è stata realizzata attraverso la **somministrazione telefonica**, a un **campione di 200 unità rappresentativo dell'utenza di Francavilla al Mare**, di un questionario sostanzialmente analogo al precedente. In entrambi i casi, anche se con diversi livelli di rappresentatività, sono stati acquisiti valutazioni e suggerimenti utili alla programmazione e gestione delle attività.

Un'ulteriore indagine è stata dedicata al **miglioramento del servizio di raccolta differenziata nei mesi estivi**. Si è ravvisata la necessità di coinvolgere, attraverso la metodologia del **focus group**, un gruppo di soggetti direttamente interessati al tema in ragione della propria attività professionale. Gli esiti dell'approfondimento sono contenuti nel capitolo 3.2.2.

In definitiva, con queste indagini di campo, Co.Sve.Ga. testimonia l'attenzione dedicata ai cittadini-utenti, alle modalità di coinvolgimento diretto degli stessi e alla qualità dei servizi erogati.

All'illustrazione delle attività realizzate direttamente dalla Co.Sve.Ga., o da questa sostenute, è dedicata l'ampia sezione dal titolo "**I progetti Co.Sve.Ga.**". Sono state elaborate alcune schede relative ai principali **progetti di comunicazione** e di **educazione ambientale** promossi e partecipati dalla società, che hanno avuto un impatto diretto sul territorio. Le Associazioni, le scuole cittadine e la comunità locale sono state coinvolte in un complesso di iniziative che, con diverse modalità, ha avuto a oggetto l'educazione alla progressiva riduzione della produzione di rifiuti e la gestione dei rifiuti come risorsa.

Ulteriori approfondimenti vengono dedicati al **personale** dell'azienda, ai **fornitori di beni e servizi** e, ancora una volta, agli **utenti**.

Per fornire un quadro dettagliato delle **caratteristiche del personale dell'azienda** (numero addetti, profili professionali, articolazione per sesso e classi di età, ecc.), delle ore lavorate, della formazione programmata e realizzata, degli infortuni, della rappresentanza sindacale e di quant'altro attiene all'organizzazione del lavoro è stato possibile attingere all'ampio patrimonio di informazioni reso disponibile dalle procedure di certificazione **SA 8000**. Si tratta di informazioni preziose che evidenziano la rilevanza delle risorse umane nella strategia aziendale ma, al contempo, consentono di correggere nel tempo alcune residue criticità.

Per quanto riguarda i **fornitori di beni e servizi**, sulla scorta delle indicazioni fornite dal sistema integrato della qualità, sono state evidenziate le procedure di selezione, qualificazione e approvvigionamento.

Inoltre, per completare l'illustrazione delle modalità di relazione dell'azienda con i cittadini-utenti, vengono riportati ampi stralci della **Carta dei Servizi** in uso a Francavilla al Mare.

Infine, l'esame dettagliato dei rapporti con i Soci, con gli Istituti di credito e con la Pubblica Amministrazione in genere viene rinviato alla prossima edizione del bilancio sociale.

3.1.2 Le risorse umane dell'azienda

Di seguito vengono riportate tre distinte tabelle. La prima, elaborata sulla base delle procedure di certificazione **SA 8000**, fornisce un quadro dettagliato delle **caratteristiche delle risorse umane che operano nell'azienda** (numero addetti, profili professionali, articolazione per sesso e classi di età, ecc.), delle ore lavorate, degli infortuni, della rappresentanza sindacale e di quant'altro attiene all'organizzazione del lavoro. La seconda e la terza danno conto dell'attività formativa realizzata nel 2015 e di quella programmata per il 2016. Come già accennato, si tratta di informazioni preziose che evidenziano la rilevanza delle risorse umane nella strategia aziendale ma, al contempo, consentono di identificare residue criticità da superare nel tempo.

TIPOLOGIA DI INFORMAZIONI	PERIODO DI RIFERIMENTO		
	2014	PRIMO SEMESTRE 2015	2015
INFO GENERALI			
Produzione oraria su base annua	63.420 di cui 61.047 ordinario 2.373 straordinario	33.502 di cui 32.154 ordinario 1.348 straordinario	72.210 di cui 68.741 ordinario 3.649 straordinario
Fatturato (€ ultimo anno)			4.735.598,00 euro
Altre certificazioni presenti	ISO 9001 /14001 OHSAS18001	ISO 9001 / 14001 OHSAS18001	ISO 9001 /14001 OHSAS18001
RISORSE UMANE			
N° Dipendenti Suddiviso per: -tipologia contratto (t. indet, t. det, soci, lavoratori, co.co.pro...) - full-time e part-time - donne e uomini	41 dipendenti di cui: 37 operai, 3 impiegati, 1 dirigente 4 tirocinanti di cui n. 1 donna	47 dipendenti di cui: 40 operai, 3 impiegati, 1 dirigente 4 tirocinanti di cui n. 1 donna	45 dipendenti di cui: 41 operai, 3 impiegati, 1 dirigente 2 tirocinanti di cui n. 1 donna, 9 somministrati, 1 co.co.co. donna
Suddivisione dipendenti per livello e per sesso	3 operai "2B" 1 operai "3B" 14 operai "3A" 1 operai "4B" 7 operai "4A" 2 operai "5B" 1 operai "5A" 11 operai (ex agricoltura) (2B) 1 dirigente 1° livello Tutta la forza lavoro dipendente maschile	2 operai "1B" 5 operai "2B" 3 operai "3B" 14 operai "3A" 1 operai "4B" 7 operai "4A" 2 operai "5B" 1 operai "5A" 11 operai (ex agricoltura) (2B) 1 dirigente 1° livello Tutta la forza lavoro dipendente maschile	2 operai "1B" 5 operai "2B" 3 operai "3B" 14 operai "3A" 1 operai "4B" 7 operai "4A" 2 operai "5B" 1 operai "5A" 9 operai (ex agricoltura) (2B) 1 dirigente 1° livello Tutta la forza lavoro dipendente maschile
Turn over: N° di lavoratori che abbandonano il posto di lavoro) escludere contratti a tempo determinato e pensionamenti; evidenziare i motivi N° di nuove assunzioni	Nessun lavoratore ha abbandonato il posto di lavoro Nessuna nuova assunzione	Nessun lavoratore ha abbandonato il posto di lavoro 6 nuove assunzioni dal 1/05/2015	Nessun lavoratore ha abbandonato il posto di lavoro 6 nuove assunzioni dal 1/05/2015
N° di trasformati e consolidati (es. da tempo determinato a indeterminato)	nessuno	nessuno	nessuno

TIPOLOGIA DI INFORMAZIONI	PERIODO DI RIFERIMENTO		
	2014	PRIMO SEMESTRE 2015	2015
INFO GENERALI			
Età media lavoratori	47 anni	47 anni	47 anni
N° lavoratori > 50 anni neoassunti	nessuno	6 lavoratori	6 lavoratori
N° contratti di apprendistato	nessuno	nessuno	nessuno
N° donne assunte con un ruolo di rilievo	//	//	//
N° maternità	//	//	//
N° persone disabili rispetto della % di legge	2 persone disabili in forza poiché Co.Sve.Ga. rientra nella fascia tra i 36 e 50 dipendenti	2 persone disabili in forza poiché Co.Sve.Ga. rientra nella fascia tra i 36 e 50 dipendenti	2 persone disabili in forza poiché Co.Sve.Ga. rientra nella fascia tra i 36 e 50 dipendenti
% del personale iscritto ai sindacati	29 cgil 1 uil 1 adiam	29 cgil 1 uil 1 adiam	29 cgil 1 uil 1 adiam
N° avanzamenti di carriera	3 dipendenti	3 dipendenti	3 dipendenti
Numero e tipo di pratiche disciplinari e principali motivazioni			N. 22 contestazioni disciplinari, principali motivazioni: - 4: mancato rispetto delle norme comportamentali/ritardi - 5: assenza ingiustificata
ORARIO E RETRIBIZIONE			
Numero delle ore di lavoro e di straordinario dell'ultimo anno (per giorno / mese / anno)	63.420 di cui: 61.047 ordinario 2.373 straordinario	33.502 di cui: 32.154 ordinario 1.348 straordinario	72.210 di cui 68.741 ordinario 3.649 straordinario
N° di contratti part-time trasformati con aumento ore	nessuno	nessuno	nessuno
N° contratti rivisti con riduzione ore	nessuno	nessuno	nessuno
% persone con stipendio superiore al minimo da ccnl	12% del personale con stipendio superiore al minimo da ccnl poiché percepiscono il superminimo	12% del personale con stipendio superiore al minimo da ccnl poiché percepiscono il superminimo	12% del personale con stipendio superiore al minimo da ccnl poiché percepiscono il superminimo
SICUREZZA			
N° di infortuni, malattie professionali, assenteismo, morti accidentali legati al lavoro, principali cause e effetti	N. infortuni: 16	N. infortuni: 3	N. infortuni: 9

TIPOLOGIA DI INFORMAZIONI	PERIODO DI RIFERIMENTO		
	2014	PRIMO SEMESTRE 2015	2015
INFO GENERALI			
Incidenti stradali			Sono avvenuti 3 incidenti stradali causando danni al mezzo
Cause principali di non conformità (NC) agli operatori			20 NC di cui: -4 mancato/inadeguato uso di DPI -4 Mancato/parziale rispetto delle procedure operative
vertenze			2 vertenze per licenziamenti
EVENTI CRITICI			
N° e tipologia di scioperi			//
Eventuali situazioni relative a cassa integrazione o mobilità			//



PROGRAMMA DI FORMAZIONE ANNO 2015

Mod_Per_05
Rev.0 del 01.09.07

OGGETTO FORMAZIONE	DESTINATARI/SERVIZIO	FINALITA'	PERIODO FORMAZIONE	N°ORE	DOCENTE
SICUREZZA	IGIENE URBANA/MANUTENZIONE TERRITORIO	APPROFONDIMENTI SU RISCHIO BIOLOGICO, DIVIETO DI FUMARE E BERE	1°SEMESTRE	2 ORE	RSPP ,DOCENTE ESTERNO
SICUREZZA	VERDE-IGIENE URBANA - CIMITERO	CIRCOLAZIONE DEI MEZZI, PULIZIA DEL MEZZO E PULIZIA PERSONALE	2°SEMESTRE	1ORA	RSPP
SICUREZZA	IGIENE URBANA	CORRETTO UTILIZZO DEL NUOVO MEZZO ADIBITO ALLA RACCOLTA INGOMBRANTI	1°SEMESTRE	1ORA	RSPP
SICUREZZA	PREPOSTI	AGGIORNAMENTO	2°SEMESTRE	6 ORE	RSPP
SICUREZZA	ADDETTI PRIMO SOCCORSO	AGGIORNAMENTO	1°SEMESTRE	6 ORE	MEDICO COMPETENTE
SICUREZZA-ALCOOLE E DROGHE	IGIENE URBANA/MANUTENZIONE TERRITORIO	RISCHI RELATIVI ALL'ASSUNZIONE DI ALCOL E SOSTANZE STUPEFACENTI NEI LUOGHI DI LAVORO	1°SEMESTRE	2 ORE	MEDICO COMPETENTE
SICUREZZA-GRU SU AUTOCARRO	DI PAOLO, DI TONTO, DIONISIO, D'ORAZIO, SALUTE, SANTALUCIA, SQUARTECCHIA M, SQUARTECCHIA V	RECEPIMENTO ACCORDO STATO REGIONE SU ATTREZZATURE DI LAVORO DEL 22.02.2012	1°SEMESTRE	12 ORE	RSPP
SICUREZZA-TRATTORI	MACCARONE, MARINELLI	RECEPIMENTO ACCORDO STATO REGIONE SU ATTREZZATURE DI LAVORO DEL 22.02.2012	1°SEMESTRE	8 ORE	RSPP
SICUREZZA/QUALITA'/AMBIENTE	NUOVI ASSUNTI	PRINCIPI DELLA QUALITA' E TUTELA AMBIENTALE, RISCHI PER LA SALUTE E SICUREZZA DEL LAVORATORE (RISCHIO ALTO-16 ORE)	ALL'OCCORRENZA	QUALITA' E AMBIENTE 2 ORE SICUREZZA -16 ORE	RSGA_RSPP
AMBIENTE	IGIENE URBANA/MANUTENZIONE TERRITORIO	UTILIZZO KIT DI SPANDIMENTO, SENSIBILIZZAZIONE TEMATICHE AMBIENTALI	1°SEMESTRE	2 ORE	ENTE ESTERNO
QUALITA'	SERVIZI	APPROFONDIMENTI SULLE MODALITA' DI MONITORAGGIO DEI SERVIZI, RAPPORTI CON UTENTI (GESTIONE SEGNALAZIONI), GESTIONE NC	1°SEMESTRE	2	RSGA_DIR



PROGRAMMA DI FORMAZIONE ANNO 2016

Mod_Per_05
Rev.0 del 01.09.07

OGGETTO FORMAZIONE	DESTINATARI/SERVIZIO	FINALITA'	PERIODO FORMAZIONE	N°ORE	DOCENTE
SICUREZZA	VERDE-IGIENE URBANA - CIMITERO	CIRCOLAZIONE DEI MEZZI, PULIZIA DEL MEZZO E PULIZIA PERSONALE	2°SEMESTRE	1ORA	RSPP
SICUREZZA	IGIENE URBANA	CORRETTO UTILIZZO DEL NUOVO MEZZO ADIBITO ALLA RACCOLTA INGOMBRANTI	1°SEMESTRE	1ORA	RSPP
FORMAZIONE E INFORMAZIONE DEI LAVORATORI	ADDETTI ROCCA DI PAPA	RECEPIMENTO ACCORDO STATO-REGIONI DEL 22.12.2011	1°SEMESTRE	16 ORE	RSPP
QUALITA' DEL SERVIZIO	IGIENE URBANA	MAGGIORE ATTENZIONE ALLA RACCOLTA, MIGLIORAMENTO DELLA %DI DIFFERENZIATA	1°INCONTRO A BIMESTRE	1ORA	RESP SERVIZI
SICUREZZA-GRU SU AUTOCARRO - COSVEGA	DI PAOLO, DI TONTO, DIONISIO, D'ORAZIO, SALUTE, SANTALUCIA, SQUARTECCHIA M, SQUARTECCHIA V	RECEPIMENTO ACCORDO STATO REGIONE SU ATTREZZATURE DI LAVORO DEL 22.02.2012	1°SEMESTRE	12 ORE	RSPP
PREPOSTI	MARCO LELI- PINO CATANI-SERGIO DRAICCHIO	AGGIORNAMENTO	1°SEMESTRE	6 ORE	RSPP
SICUREZZA - ANTINCENDIO	MARCO LELI- PINO CATANI	AGGIORNAMENTO	1°SEMESTRE	4 ORE	RSPP
SICUREZZA - PRIMO SOCCORSO	MARCO LELI- PINO CATANI	AGGIORNAMENTO	1°SEMESTRE	6 ORE	MEDICO COMPETENTE
ANTINCENDIO	ADDETTI ROCCA DI PAPA	FORMAZIONE ADDETTI	1°SEMESTRE	8 ORE	RSPP
SICUREZZA - RLS	MACCARONE DINO	AGGIORNAMENTO	1°SEMESTRE	6 ORE	RSPP
SICUREZZA - RLS	RLS ROCCA DI PAPA	CORSO RLS	1°SEMESTRE	32 ORE	ENTE ESTERNO
SICUREZZA-TRATTORI	MACCARONE, MARINELLI	RECEPIMENTO ACCORDO STATO REGIONE SU ATTREZZATURE DI LAVORO DEL 22.02.2012	1°SEMESTRE	8 ORE	RSPP
PLE	ADDETTI ROCCA DI PAPA	RECEPIMENTO ACCORDO STATO REGIONE SU ATTREZZATURE DI LAVORO DEL 22.02.2012	1°SEMESTRE	12 ORE	RSPP
SA 8000	TUTTI I LAVORATORI di ROCCA DI PAPA	IL SISTEMA DI GESTIONE AZIENDALE PER LA SA 8000 E I REQUISITI DELLO STANDARD - PROCEDURE INTERNE	1°SEMESTRE	2 ORE	RSGA_DIR
SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' AMBIENTE SICUREZZA	RESP SERVIZI	PRINCIPI DEL SISTEMA DI GESTIONE AZIENDALE - APPROFONDIMENTI SULLE MODALITA' DI MONITORAGGIO DEI SERVIZI, RAPPORTI CON UTENTI (GESTIONE SEGNALAZIONI), GESTIONE NC	1°SEMESTRE	2 ORE	RSGA_DIR
SICUREZZA/QUALITA'/AMBIENTE	NUOVI ASSUNTI	PRINCIPI DELLA QUALITA' E TUTELA AMBIENTALE, RISCHI PER LA SALUTE E SICUREZZA DEL LAVORATORE (RISCHIO ALTO-16 ORE)	ALL'OCCORRENZA	QUALITA' E AMBIENTE 2 ORE SICUREZZA-16 ORE	RSGA_RSPP

3.1.3 Approvvigionamento e valutazione dei fornitori

I prodotti/servizi acquistati dalla Co.Sve.Ga. riguardano principalmente:

- automezzi e attrezzature
- utensileria varia e pezzi di ricambio
- carburanti/oli/lubrificanti
- prodotti chimici
- dpi
- manutenzione mezzi
- noleggio mezzi e/o trasporti
- smaltimenti rifiuti

In attuazione di quanto disposto dall'art.125 del codice dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture approvato con D.Lgs. 163/2006 per acquisti inferiori ai 200.000 euro la Co.Sve.Ga. ha definito un **Regolamento per l'acquisizione in economia di beni servizi e lavori** dove sono definite le tipologie inerenti beni, servizi e lavori affidabili in economia nonché le modalità e i tempi di scelta dei preventivi e modalità di esecuzione.

Per le tipologie di interventi di cui si preveda l'esecuzione, il responsabile amministrativo provvede all'approvazione di elenchi di operatori economici così come previsto nel *Regolamento per la gestione dell'albo fornitori*. Detti elenchi possono essere unici anche per aree affini. Sono iscritti nei predetti elenchi gli operatori, in possesso dei requisiti di cui all'art. 6 del predetto regolamento, che ne facciano richiesta. A tal fine viene predisposto annualmente un avviso da pubblicarsi all'Albo pretorio del Comune di Francavilla al Mare e sul sito internet della Co.Sve.Ga. S.r.l. www.cosvega.it.

L'Albo Fornitori è da intendersi come un elenco di imprese di fiducia e di interesse della Co.Sve.Ga. S.r.l., selezionate sulla base di valutazioni tecniche, economiche, organizzative e di qualità dei beni e servizi offerti e da interpellare in occasione dell'affidamento di lavori, servizi e forniture con procedura di acquisto in economia. Per l'iscrizione all'albo fornitori è necessario essere in possesso dei requisiti di ordine generale, dei requisiti di idoneità professionale e della qualificazione previsti dagli artt. 38, 39 e 40 del D.Lgs. 163/2006 e smi. Il Regolamento per la gestione dell'albo fornitori contiene il dettaglio della documentazione da produrre per l'iscrizione, nonché le modalità di rinnovo, cancellazione e modifica dei dati trasmessi. Ai fini della SA 8000 è richiesto a tutti i fornitori di sottoscrivere e trasmettere una **dichiarazione di impegno formale al rispetto dei requisiti della SA8000**. La decisione

di iscrizione all'albo fornitori è assunta dal Responsabile amministrativo, previa valutazione della documentazione presentata e del rispetto di tutte le condizioni previste dal Regolamento.

In conformità ai requisiti della SA 8000, per i fornitori considerati critici, che operano quindi nei settori più a rischio per quanto concerne le violazioni dei diritti dei lavoratori, la Co.Sve.Ga. si riserva la possibilità di eseguire verifiche ispettive con personale proprio e/o rappresentanti di enti e organizzazioni dalla stessa coinvolti, presso depositi, uffici e stabilimenti strettamente correlati all'esecuzione delle forniture. La classificazione in base alla criticità e le modalità di gestione dei fornitori critici sono riportate nella procedura Classificazione e gestione dei fornitori critici. Le informazioni contenute nella documentazione di iscrizione all'Albo vengono riepilogate in un Elenco fornitori dal quale si attinge in caso di affidamento di lavori/forniture. Gli affidatari sono tenuti tra l'altro a rispettare quanto previsto nelle Condizioni Generali che regolano lavori servizi e forniture

Annualmente si procede ad una valutazione continua dell'operato dei fornitori che tiene in considerazione di una serie di criteri importanti. Oltre al mantenimento dei requisiti dichiarati concorrono alla valutazione anche altri requisiti, indispensabili per accertare la reale capacità del fornitore di erogare prodotti o servizi conformi a quanto richiesto dall'organizzazione. Tali requisiti sono:

- numero non conformità
- prezzi
- qualità del prodotto – lavorazione
- puntualità consegne-svolgimento lavori
- risposta alle richieste.

Anche i fornitori ormai storici della Co.Sve.Ga. vengono classificati in relazione agli stessi criteri.

La valutazione continua dei fornitori è affidata al Responsabile del Sistema di Gestione Aziendale che annualmente riesamina i criteri e i relativi punteggi per la qualificazione ed effettua, in collaborazione con il Responsabile della Direzione, le relative valutazioni. In fase di qualificazione e nelle successive valutazioni, il fornitore continua ad essere "qualificato" se il punteggio supera i 36 punti; qualificato con riserva se il punteggio è di 36.

Informazioni per l'approvvigionamento

Gli ordini d'acquisto di una certa rilevanza economica (acquisto di nuovi automezzi, attrezzature, nuovi contenitori per la raccolta rifiuti, etc) sono effettuati dal Direttore Generale o dal Consiglio di Amministrazione sulla base dello statuto e la selezione viene fatta tra i fornitori qualificati iscritti nell'elenco e in riferimento alla legislazione vigente in materia di appalti. Ordini di acquisto necessari per la giornaliera esecuzione del servizio sono regolati in massima parte dagli addetti alla gestione dei vari servizi e in riferimento agli stessi criteri sopra esposti. Tali acquisti riguardano principalmente: pezzi di ricambio, utensileria, DPI, oli, carburanti.

La documentazione degli approvvigionamenti è costituita da:

- Richiesta di offerta
- Ordine di acquisto
- Eventuale conferma d'ordine del fornitore.

I preventivi devono essere richiesti nel rispetto dei principi di trasparenza, rotazione e parità di trattamento, ad almeno 5 operatori economici, se sussistono in tale numero soggetti idonei e sulla base delle indicazioni contenute nella specifica procedura (Regolamento per l'acquisizione in economia di beni servizi e lavori).

Per acquisti di importi inferiori ai 20.000 euro è consentito il ricorso ad un solo operatore economico, al quale la Co.Sve.Ga. richiede l'offerta ogni inizio anno o al momento del bisogno e considera quella offerta valida per un periodo di almeno un anno. La Co.Sve.Ga. negli ordini d'acquisto/richieste a fornitori inserisce tutte le informazioni necessarie a definire chiaramente le caratteristiche dei prodotti/prestazioni richieste, in particolare inserisce anche informazioni importanti inerenti il rispetto e la massima tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori e dell'ambiente.

Tali dati comprendono o possono comprendere:

- l'identificazione del fornitore
- l'identificazione del prodotto richiesto (articolo, codice e relativa descrizione)

- la definizione delle caratteristiche (quantità, specifiche dei materiali-attrezzature, data, modalità di consegna, ecc.) e, quando necessario, in allegato le specifiche tecniche
- la definizione delle condizioni di pagamento e trasporto.

Verifica dei prodotti approvvigionati

I controlli da effettuare sulle materie prime riguardano:

- presenza di documentazione/certificati
- qualità
- quantità
- integrità materiali/imballi
- dimensioni.

L'addetto al controllo in accettazione (Responsabile acquisti o addetto al processo/servizio specifico) registra il controllo svolto sul modulo di ordine d'acquisto, specificando la data del controllo e l'esito. In caso l'esito risulti negativo si emette una non conformità che viene comunicata al Responsabile del Sistema di Gestione Aziendale ed annotata sul software Vittoria Rms.

Per la registrazione di un controllo in relazione a una prestazione di terzi essa viene svolta e registrata su modulistica specifica. I controlli svolti sulle attività di manutenzione delle officine vengono invece registrati sul modulo di richiesta di intervento di manutenzione.

3.1.4 Gli utenti e la Carta dei servizi

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO DI IGIENE URBANA DEL COMUNE DI FRANCAVILLA AL MARE

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento nel quale, l'Ente Erogatore di Servizi dichiara e descrive i principi, le regole e gli standard qualitativi dei servizi che eroga e informa l'utente sulle modalità di tutela previste.

La Carta rappresenta l'impegno che l'Ente Erogatore dei Servizi si assume nei confronti dei clienti e dei fruitori dei servizi in genere. Con questo documento, l'Ente Erogatore si impegna infatti a garantire l'erogazione di un servizio la cui qualità rispetti gli Standard stabiliti nella Carta stessa. Essa intende chiarire il rapporto e le strategie di miglioramento continuo del servizio.

Nella Carta, il cittadino trova informazioni chiare sulla metodologia di erogazione e standard di qualità dei servizi; sui propri diritti e modalità di tutela; nonché gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure, i tempi e tutto ciò che serve per comprendere il funzionamento del sistema aziendale. L'utente ha pertanto l'opportunità di interagire con l'Ente Erogatore dei Servizi, fornendo indicazioni sulla qualità del servizio reso ed eventuali suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo.

La Carta dei Servizi è quindi uno strumento:

- **dinamico**: capace di adeguarsi con tempestività all'evoluzione dello scenario dei servizi di igiene urbana e quindi un documento costantemente da monitorare e verificare e che deve essere aggiornato almeno una volta l'anno;
- **partecipato**: costruita attraverso un processo di coinvolgimento di tutti i soggetti interessati alla erogazione e

- fruizione dei servizi;
- **di promozione dei diritti:** in quanto promuove il riconoscimento dei diritti di cittadinanza sociale e l'esigibilità degli stessi.
 - **di tutela:** poiché indica al cittadino come attivare i meccanismi di tutela in caso di non riconoscimento di un diritto, non rispetto di uno standard o di un impegno assunto;
 - **di garanzia di qualità:** in quanto fissa ed esplicita i requisiti essenziali di qualità che i servizi e gli interventi devono possedere;
 - **di comunicazione:** poiché comunica la "mappa dell'offerta dei Servizi di Igiene urbana" della Co.Sve.Ga. srl ed accoglie le indicazioni fatte dalla cittadinanza attraverso il Questionario sulla Soddisfazione del Cittadino – utente.

Il presente documento ha validità biennale, viene aggiornato ogni qualvolta intervengano modifiche o variazioni a quanto descritto.

La presente carta dei servizi si conforma alle prescrizioni contenute nella normativa di riferimento di seguito riportata:

L. 7 agosto 1990 n. 241

“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”

DPCM 27 gennaio 1994

“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”

DPCM 11 ottobre 1994

“Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”

DL 12 maggio 1995 n. 163 convertito con la L. 11 luglio 1995 n. 273

“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A. “Art. 2
Qualità dei Servizi Pubblici

L. 8 novembre 2000 n. 328

“Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali - Art. 13

STANDARD DEI SERVIZI

Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

La gestione dei rifiuti urbani è svolta da Co.Sve.Ga. srl nel rispetto dei seguenti principi:

- EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ
- ACCESSIBILITA' E TRASPARENZA
- CONTINUITA'
- CORTESIA
- RISPETTO DELLE NORME
- APERTURA AL TERRITORIO E AL SOCIALE

Eguaglianza e Imparzialità

L'erogazione del servizio è ispirata ai principi di eguaglianza dei diritti dei cittadini e di equità assicurando parità di trattamento a tutti i cittadini e garantendo, inoltre, il rispetto della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione o lingua. Nell'erogazione del servizio Co.Sve.Ga. garantisce che i comportamenti del personale nei confronti dei cittadini siano ispirati a criteri di imparzialità, obiettività e neutralità.

Viene garantito uguale trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia tra le diverse aree geografiche, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia tra le diverse categorie o fasce di clienti

Accessibilità e Trasparenza

Co.Sve.Ga. assicura una costante, puntuale e capillare informazione verso gli utenti. Ogni utente ha il diritto di richiedere le informazioni che lo riguardano, secondo le modalità previste dalla legge.

L'utente può presentare reclami e istanze, produrre memorie e documenti, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Co.Sve.Ga. si impegna a dare riscontro alle segnalazioni e proposte dell'utente garantendo risposte chiare e tempestive. Le valutazioni fornite dagli utenti saranno utilizzate per la verifica periodica della qualità del servizio.

Su indicazione del Comune di FRANCAVILLA AL MARE si stabiliranno tempi e modalità di riscontro alle segnalazioni pervenute.

Continuità

La Co.Sve.Ga. si impegna ad erogare il servizio in maniera regolare e continua. I casi di sospensione o riduzione del servizio possono derivare solo da cause indipendenti dalla volontà di Co.Sve.Ga. (impedimenti di terzi, gravi eventi naturali, assemblee e scioperi).

L'azienda si impegna a mettere in atto azioni volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e tali da limitarne al minimo i tempi. Tali precauzioni saranno adottate anche in caso di sciopero del proprio personale, evidenziando le modalità di astensione dal lavoro ed i servizi minimi assicurati, anche in accordo con le Organizzazioni Sindacali.

Cortesia

Co.Sve.Ga. si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti degli utenti. Ogni dipendente è tenuto a rendersi disponibile nell'agevolare l'esercizio sia dei diritti sia dei doveri dei cittadini, informandoli sull'organizzazione del proprio servizio. Co.Sve.Ga. garantisce procedure amministrative chiare ed il più semplici possibili, pone la massima attenzione nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte all'utente. L'azienda assicura un'informazione tempestiva sulle eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio. Sono anche attive diverse linee di comunicazione, telefoniche e telematiche

Apertura al Territorio e al Sociale

Co.Sve.Ga. si impegna a collaborare con associazioni/organizzazioni del territorio che perseguono l'obiettivo del recupero di risorse ambientali attraverso la raccolta differenziata dei rifiuti. Nelle attività di sensibilizzazione l'azienda presta una particolare attenzione alla collaborazione con le scuole della città e con le varie associazioni (centro per gli anziani, etc.), nonché si impegna ad organizzare convegni aperti a tutta la cittadinanza.

Rispetto delle norme e leggi applicabili all'organizzazione

Co.Sve.Ga. è impegnata a rispettare tutte le prescrizioni di legge e sviluppa programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza. L'Azienda garantisce la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

Trattamento dei dati personali

Co.Sve.Ga. si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei clienti/utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 196/2003 consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo Decreto.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA PORTA A PORTA

Il servizio di raccolta è approntato per poter diversificare le frazioni caratteristiche dei rifiuti al fine di massimizzare i rendimenti di recupero dei materiali e viene svolto su tutto il territorio comunale con sistema di raccolta "porta a porta" che consiste essenzialmente:

- Nella raccolta separata delle frazioni merceologiche: "carta e cartone", "vetro", "frazione organica" (detta anche "organico"), con contenitori posizionati presso le utenze domestiche e presso le utenze non domestiche (commerciali, uffici, scuole, altre utenze produttive, etc.) produttrici di rifiuti assimilati;
- Nella raccolta separata della frazione denominata "multimateriale plastica-metalli" con sacchi presso le utenze domestiche e presso le utenze non domestiche (commerciali, uffici, scuole, altre utenze produttive, etc.) produttrici di rifiuti assimilati, eventualmente integrati da contenitori posizionati presso le utenze di grandi dimensioni;
- Nella raccolta separata della frazione "residuo non riciclabile" con sacchi presso le utenze domestiche e presso le utenze non domestiche (commerciali, uffici, scuole, altre utenze produttive, etc.) produttrici di rifiuti assimilati, eventualmente integrati da contenitori posizionati presso le utenze di grandi dimensioni.

I contenitori (e i sacchi) delle frazioni merceologiche sopra citate sono posizionati di norma all'interno degli stabili, sono esposti da parte degli utenti e sono svuotati (raccolti) dal Gestore del servizio nei giorni e con le modalità prestabilite, sintetizzate nelle tabelle 1, 2 e 3.

Ai fini della definizione delle regole necessarie per l'esecuzione del servizio di raccolta porta a porta valgono le seguenti definizioni:

- Case: edifici con numero di utenze domestiche inferiore a 10 o comunque nei quali viene utilizzato il sistema di conferimento individuale;
- Condomini: edifici con numero di utenze domestiche maggiore o uguale a 10;
- Punto di raccolta: area individuata dalla dal Gestore del servizio per il prelievo dei contenitori ai fini della raccolta.

Il servizio individua pertanto le seguenti tipologie di utenze:

- Utenze singole: utenze domestiche presenti in case;
- Utenze condominiali: utenze domestiche presenti nei condomini;
- Utenze non domestiche: attività commerciali, produttive, di servizio, scuole, etc. che producono rifiuti assimilati ai rifiuti urbani.

I rifiuti urbani sono conferiti a cura dell'utente il quale è tenuto a conservarli e trasportarli in modo tale da evitare qualsiasi dispersione o effetto maleodorante, nonché a mantenere separate le diverse frazioni merceologiche dei rifiuti necessarie all'effettuazione delle raccolte differenziate attivate nella zona.

In considerazione della elevata valenza sociale ed ecologica, le frazioni di rifiuto per le quali è messa in atto la raccolta differenziata devono essere conferite esclusivamente nei contenitori a tal fine predisposti o comunque nei luoghi e con le modalità indicate dall'Amministrazione e dal gestore del servizio. Tali contenitori non devono, in alcun modo, essere utilizzati per il conferimento di materiali diversi da quelli per i quali sono stati predisposti.

I contenitori vengono consegnati dal gestore e, ad ogni modo, per il conferimento della frazione organica, del vetro e di carta e cartone gli utenti possono utilizzare dei contenitori di proprietà, a patto che siano del colore previsto per la raccolta di ciascuna tipologia di rifiuto e che su di essi sia indicata, inequivocabilmente, la tipologia del rifiuto conferito.

ISOLE ECOLOGICHE

Il gestore ha messo a disposizione degli utenti un'isola ecologica presidiata da operatore e due isole ecologiche informatizzate aperte 24 ore su 24. Presso le isole informatizzate è possibile conferire le seguenti frazioni merceologiche, opportunamente separate: carta e cartone, vetro, plastica e metalli, organico, residuo non riciclabile, flaconi in PET raccolti separatamente, piccoli RAEE. Gli utenti possono altresì conferire le frazioni merceologiche oggetto delle raccolte differenziate presso l'isola ecologica presidiata, negli appositi contenitori (o in sacchi per le frazioni multimateriale plastica-metalli e per il residuo non riciclabile); a tale riguardo si attengono alle norme comportamentali di conferimento indicate di seguito.

Presso l'isola ecologica presidiata è possibile conferire, oltre alle normali frazioni merceologiche ritirate in ambito domestico, anche scarti di potatura di orti e giardini (max. 3 pezzi per utente), rifiuti ingombranti e RAEE (max. 3 pezzi per utente), olii vegetali, farmaci scaduti, pile, accumulatori e toner esausti.

REGOLAMENTO ISOLA ECOLOGICA

Presso l'isola ecologica è in vigore il seguente regolamento:

1. Possono accedere all'Isola Ecologica esclusivamente gli utenti del Comune di Francavilla al Mare;
2. Non iniziare le operazioni di scarico prima che l'operatore abbia registrato i dati dell'utente e abbia dato indicazioni su dove conferire ciascun rifiuto;
3. È vietato sostare all'interno dell'Isola Ecologica oltre il tempo necessario allo scarico e al conferimento dei rifiuti;
4. I rifiuti conferiti dovranno essere differenziati e smaltiti negli appositi contenitori;
5. Non sono accettati sanitari, materiali da costruzione, rifiuti pericolosi, ricambi auto/moto, scarti di produzioni artigianali o industriali e tutti i rifiuti speciali ai sensi del D. Lgs. 152/06;
6. È vietato rovistare e asportare materiali precedentemente conferiti o effettuare qualsiasi forma di cernita di rifiuti già presenti all'interno dell'Isola Ecologica;
7. Non sono accettati rifiuti di coloro che effettuano lavori di trasloco e giardinaggio conto terzi;
8. Sono accettati solo rifiuti che, per quantità e tipologia, sono riconducibili alla produzione domestica di civile abitazione. Il Gestore del servizio si riserva il diritto di verificare quanto dichiarato e, in caso di eventuali abusi, segnalare quanto avvenuto agli enti competenti per le azioni del caso;
9. È vietato abbandonare materiali e rifiuti di qualsiasi tipo fuori dall'Isola Ecologica, nei pressi dell'ingresso, o in aree interne non dedicate a quel tipo di rifiuto;
10. Gli utenti sono tenuti a raccogliere eventuali rifiuti caduti durante le operazioni di scarico e conferimento;

IL CONTRIBUTO FONDAMENTALE DEI CITTADINI

Per un miglioramento nella raccolta differenziata dei rifiuti, e in generale per una maggiore efficacia ed efficienza del servizio, il contributo del singolo cittadino è fondamentale. Per tale motivo richiamiamo l'attenzione degli stessi ad adottare comportamenti in linea con le indicazioni di seguito riportate.

NORME COMPORTAMENTALI

Gli utenti conferiscono le frazioni merceologiche oggetto della raccolta differenziata negli appositi contenitori (o in sacchi per le frazioni multimateriale plastica-metalli e per il residuo non riciclabile); a tale riguardo si attengono alle norme comportamentali di conferimento indicate di seguito.

Gli utenti sono tenuti ad esporre i contenitori e i sacchi su strada pubblica nel tratto viario prospiciente l'indirizzo dell'utenza, il più vicino possibile all'ingresso dello stabile, in posizione facilmente accessibile ai mezzi di raccolta e comunque in modo da evitare disagi alla circolazione, ovvero in altri luoghi indicati dal gestore del servizio stesso.

L'esposizione, a cura degli utenti, deve avvenire dalle 21.00 del giorno indicato nel calendario, fino alle 02.00 del giorno successivo, mentre il ritiro del contenitore svuotato va effettuato entro tre ore dalla fine del turno di raccolta, direttamente o mediante un incaricato (es: proprietario, custode, condomino, terzo indicato dall'amministrazione dello stabile).

A insindacabile giudizio del gestore, ai condomini possono essere consegnati dei bidoni di più ampia volumetria (da 240 lt a 1.100 lt), necessari all'ottimizzazione delle raccolte, a condizione che l'assemblea dei condòmini si impegni, mediante dichiarazione rilasciata dall'amministratore, a garantire la correttezza dei conferimenti, a rispettare le modalità di raccolta, a provvedere alla cura, pulizia e manutenzione dei contenitori e che si accollino eventuali spese dovute a danni non imputabili alla normale usura dei bidoni o dovute alla rimozione degli stessi, a qualsiasi titolo.

Il proprietario singolo o l'amministratore, laddove nominato, o i condomini, in solido fra loro, hanno l'obbligo di consentire il posizionamento dei contenitori condominiali all'interno degli stabili negli spazi ritenuti idonei da parte del gestore del servizio che ne rimane proprietario.

Al fine di consentire la raccolta dei rifiuti conferiti nei contenitori interni agli stabili, il proprietario singolo o l'amministratore, laddove nominato o i condomini, in solido fra loro, hanno l'obbligo di esporre gli stessi nei giorni e nelle ore stabiliti, sul tratto viario prospiciente l'immobile di competenza, il più vicino possibile all'ingresso dello stabile, in posizione facilmente accessibile ai mezzi o attrezzature del Servizio ovvero in altri luoghi indicati dal gestore del servizio stesso, e di riporli all'interno dei cortili o delle pertinenze condominiali, dopo l'avvenuto servizio di raccolta.

I bidoni consegnati ai condomini ed alle attività commerciali e produttive devono necessariamente essere custoditi all'interno della proprietà privata e devono essere esposti solo per lo svuotamento, rispettando i giorni e gli orari dei conferimenti. Laddove

i bidoni vengano lasciati al di fuori della proprietà privata oltre i termini previsti, il Gestore del servizio ha facoltà di ritirare il bidone o i bidoni e sanzionare il condominio o l'attività oggetto del ritiro.

Per la frazione "multimateriale plastica-metalli" e per il "rifiuto residuo non riciclabile" per i quali è previsto il conferimento a sacchi, i titolari delle utenze sono tenuti al conferimento in appositi sacchi semitrasparenti, sul tratto viario prospiciente l'immobile di competenza, il più vicino possibile all'ingresso dello stabile, ovvero nei luoghi appositamente indicati dal Gestore del servizio e nei soli giorni e orari di effettuazione della raccolta, a meno che non siano state fornite attrezzature di conferimento quali cassonetti o simili in aggiunta ai sacchi; in ogni caso vanno rispettati gli orari e le giornate di conferimento.

Nel caso in cui l'accesso delle utenze risulti permanentemente aperto e/o il Gestore del servizio possa agevolmente accedere agli spazi interni dello stabile, a piedi o con i mezzi di raccolta previsti, il Gestore del servizio stesso può scegliere se effettuare la raccolta accedendo per alcuni metri all'interno delle utenze nei tempi e nei modi comunicati agli utenti, in alternativa all'esposizione a cura degli utenti. In tal caso, è fatto obbligo ai cittadini di assicurare l'accessibilità ai contenitori da parte degli operatori e dei mezzi adibiti alla raccolta, sia su suolo pubblico, sia in aree private e di sollevare il gestore del servizio da ogni responsabilità per ogni eventuale danno che dovesse verificarsi all'interno della proprietà privata.

Qualora, per problemi logistici o per effettiva e documentata mancanza di spazi interni o di cortili/aree di pertinenza delle utenze, rilevati dal Comune, non sia in alcun modo possibile il posizionamento dei contenitori e dei sacchi all'interno degli stabili, il Gestore del servizio può, in casi eccezionali e giustificati da condizioni oggettive, quali numero di condomini, presenza di aree idonee, mancanza di conferimenti abusivi, lontananza da strade di notevole traffico ecc., decidere di posizionare i contenitori delle raccolte differenziate all'esterno degli stessi, a condizione che i condomini si impegnino a garantire la correttezza dei conferimenti, a far rispettare le modalità di raccolta, a provvedere alla cura, pulizia e manutenzione dei contenitori, e che si accollino eventuali spese dovute a danni non imputabili alla normale usura dei bidoni.

In tale ultima evenienza i titolari delle utenze sono tenuti al conferimento delle frazioni merceologiche esclusivamente negli appositi contenitori ad uso condominiale destinati agli utenti stessi e cioè di pertinenza del proprio condominio, come indicato sui contenitori e solo nei giorni e negli orari previsti per il conferimento di ciascuna tipologia di rifiuto.

Nel caso di posizionamento di contenitori su suolo pubblico o su aree private soggette ad uso pubblico individuati dal Gestore del servizio per le motivazioni sopra richiamate, gli stessi devono essere collocati su superfici piane, adeguatamente pavimentate e appositamente delimitate tramite segnaletica orizzontale, al fine di favorire le operazioni di conferimento dei rifiuti, la movimentazione dei medesimi e la pulizia dell'area interessata.

I contenitori devono essere correttamente gestiti dagli utenti, soprattutto ai fini della differenziazione dei rifiuti. Eventuali sanzioni per la non corretta differenziazione, verranno indirizzate nel caso di utenze singole all'utente inadempiente e nel caso di utenze condominiali all'amministratore di condominio, o la persona appositamente preposta, al fine del pagamento della sanzione da parte dei condomini.

L'amministratore di condominio o la persona preposta e/o facente le sue veci è tenuto a fornire, su richiesta del gestore, dell'Amministrazione Comunale, della Polizia Municipale o di qualsiasi altra pubblica autorità, tutte le informazioni circa i proprietari e/o gli inquilini dello stabile amministrato, al fine di individuare comportamenti non corretti e favorire i controlli su conferimenti errati o non permessi.

Lo stesso amministratore del condominio nelle sue funzioni volte anche alla disciplina dell'uso delle cose comuni, o la persona appositamente preposta, è ritenuto responsabile della corretta collocazione dei contenitori condominiali, nonché della loro pulizia e di eventuali danni non imputabili alla normale usura degli stessi.

Gli addetti al servizio possono astenersi dal raccogliere i rifiuti qualora gli stessi non siano conformi, per natura, al momento di conferimento o confezionamento, a quanto previsto dal sistema di raccolta.

Nel caso in cui la presenza di bidoni, sia in aree pubbliche che private, generi abbandoni indiscriminati di rifiuti, riduzione o mancanza di differenziazione dei rifiuti, situazioni di igiene precaria o mancato rispetto delle modalità di conferimento dei rifiuti differenziati, il gestore del servizio può decidere di rimuovere i bidoni; in tal caso ogni utenza presente nel condominio procederà con l'esposizione delle pattumiere, come un'utenza residente in case singole.

I proprietari di immobili e/o appartamenti ceduti in locazione a privati, nonché le agenzie immobiliari, hanno l'obbligo di informare inquilini ed affittuari circa le metodologie previste per effettuare una corretta raccolta differenziata, nonché di assicurarsi che siano disponibili all'interno degli immobili i bidoncini da utilizzare con i relativi opuscoli e calendari. Nel caso in cui l'appartamento o l'immobile sia dotato di bidoni ad uso condominiale è fatto obbligo ai locatori di informare i locatari circa le metodologie previste per la raccolta differenziata e di fornire tutti gli strumenti utili alla raccolta stessa (chiavi, opuscoli, calendari ecc.).

DIVIETI

Per tutte le frazioni per le quali è prevista la raccolta differenziata, è vietato il conferimento e lo smaltimento con i rifiuti urbani raccolti in maniera indifferenziata.

- È vietato l'inserimento nei sacchi o nei contenitori, previsti per la raccolta dei rifiuti recuperabili (carta, vetro, organico, plastica-metalli ecc.), di materiali non compatibili con la natura dei rifiuti, così come dettagliatamente indicato per ciascuno dei materiali nel paragrafo "quali frazioni non conferire".
- È vietato conferire i rifiuti al di fuori degli orari e delle modalità previste, così come indicato nelle tabelle 1, 2 e 3.
- È vietato depositare nei contenitori per la raccolta dei rifiuti urbani i rifiuti ingombranti, i rifiuti speciali non assimilati nonché i rifiuti pericolosi e i rifiuti elettrici ed elettronici, che devono essere smaltiti in conformità a quanto disposto dalla legge.
- È altresì vietato il conferimento di sostanze allo stato liquido, materiali in fase di combustione o che possano recare danno alle attrezzature ed ai mezzi di raccolta e trasporto, agli operatori ed ai cittadini.
- È vietato depositare all'interno o all'esterno dei contenitori per la raccolta dei rifiuti urbani macerie e inerti provenienti da lavori edili, nonché sabbia e ghiaia. Le macerie e gli inerti devono essere conferite, a cura di chi esegue i lavori, direttamente alle discariche o agli impianti di frantumazione autorizzati utilizzando idonei mezzi di trasporto che ne evitino la caduta e la dispersione.
- È vietato l'abbandono, a qualsiasi titolo, di rifiuti ingombranti, elettrici ed elettronici, elettrodomestici, macerie e inerti provenienti da lavori edili, nonché sabbia e ghiaia e di qualsiasi altro rifiuto non autorizzato dal gestore del servizio.
- È vietato il conferimento, sia mediante esposizione dei bidoncini che mediante esposizione di sacchi, in zone non prospicienti le proprie abitazioni e/o attività commerciali e produttive, o il posizionamento degli stessi al di fuori degli spazi previsti per il conferimento o indicati dal gestore del servizio.
- Nel caso in cui i bidoncini e/o i sacchi siano posizionati in luoghi non idonei e non concordati col gestore, oltre alla sanzione prevista si potrebbe configurare il reato di occupazione abusiva di suolo pubblico, con il conseguente addebito della tassa prevista dal Comune di Francavilla al Mare.
- Nel caso in cui l'amministratore di condominio e/o il facente le sue veci non sia in grado di fornire i dati circa proprietari e/o inquilini dello stabile, sarà applicata una sanzione.
- Nel caso di inadempienza da parte di proprietari di immobili e/o locali ceduti in locazione o agenzie immobiliari, sarà applicata una sanzione.

MODALITÀ DI RACCOLTA

FRAZIONE ORGANICA

Il conferimento ed il servizio di raccolta della frazione organica dei rifiuti (di origine vegetale e animale) deve essere finalizzato alla separazione del materiale putrescibile dal resto.

Sono interessati dalla raccolta differenziata i seguenti materiali derivanti dalle diverse fonti di produzione:

- Frazione organica derivante da utenze domestiche;
- Frazione organica derivante da esercizi commerciali alimentari, quali mercati ortofrutticoli, negozi, minimercati, supermercati, ipermercati;
- Frazione organica derivante da esercizi pubblici di ristorazione, quali bar, ristoranti, self- service, pizzerie, trattorie, fast food, circoli, ecc.;
- Frazione organica derivante da altri luoghi di ristorazione collettiva, quali mense, comunità, ecc.;
- Frazione organica proveniente da stabilimenti di produzione dei pasti della ristorazione collettiva (aziende di catering).

Restano esclusi dalla raccolta differenziata della frazione organica i rifiuti di origine animale sottoposti alle norme del Regolamento 1774/2002/CE del 3 ottobre 2002.

- Il conferimento porta a porta è effettuato, con contenitori da litri 25 a litri 360 (ove giustificati dai quantitativi previsti, con altre attrezzature di volumetria superiore) identificati dal colore marrone, esposti all'esterno dell'utenza nei giorni e negli orari previsti.

Materiali e modalità di conferimento

Il rifiuto organico si raccoglie con il sistema porta a porta come da calendario descritto nelle tabelle 1 e 2 per le utenze domestiche e nella tabella 3 per le grandi utenze. L'utente utilizza sacchetti compostabili non forniti dall'Amministrazione; per lo stoccaggio in casa, prima del conferimento nei bidoni appositi, il sacchetto è inserito nella pattumiera marrone fornita dal Gestore del servizio, esposta all'esterno dell'abitazione nei giorni e negli orari previsti.

In caso di presenza di bidoni condominiali, il sacchetto viene depositato negli appositi bidoni condominiali nei giorni e negli orari previsti.

È importante che l'utente abbia l'accortezza di riempire il più possibile il sacchetto (per favorire le operazioni di separazione durante le fasi di compostaggio) e di chiuderlo per evitare imbrattamenti e l'impatto odoroso.

Quali frazioni conferire

Avanzi di cibo freddi e sgocciolati di cibo in genere, sia crudi sia cucinati: bucce, torsoli, noccioli, verdure, carne, pesce, ossi, lische, riso, pasta, pane, biscotti, formaggi, gusci d'uovo e mitili, scarti di frutta e verdura in genere, fondi di caffè, filtri di the, camomilla ed altre bevande ad infusione; tovagliolini o fazzoletti di carta sporchi di alimenti (olio, sugo, pasta); carta assorbente da cucina (non carta dei formaggi e salumi); foglie e fiori provenienti dalla manutenzione di piante da appartamento; fiori secchi; semi e granaglie; tappi di sughero; scarti alimentari di pane, pasticceria e gastronomia (privi di confezione).

È possibile conferire con il rifiuto organico anche materiale proveniente da sfalci e potature, in un quantitativo indicativo di due sacchi, esclusivamente in materiale compostabile, di una capienza di circa 110 lt.

Quali frazioni non conferire

Nei contenitori appositi non si devono mettere frazioni diverse da quelle indicate al punto precedente.

In particolare non si devono conferire con la frazione organica: avanzi di cibi caldi, liquidi, pannolini e assorbenti igienici, rifiuti sanitari e residui di medicazioni, porcellane e terracotta, prodotti chimici, metalli, involucri e contenitori di alimenti, plastica, vetro, metalli, pile, medicinali, contenitori in genere, giornali, riviste dépliant, cartoni, polvere, confezioni varie, mozziconi di sigaretta, stracci, sacchetti dell'aspirapolvere.

CARTA E CARTONE

La raccolta di carta e cartone è effettuata con contenitori con volumetria variabile da 35 a 660 litri, (ove giustificati dai quantitativi previsti, con altre attrezzature di volumetria superiore) identificati dal colore bianco, esposti all'esterno dell'utenza nei giorni e negli orari previsti.

Materiali e modalità di conferimento

La raccolta è effettuata come da calendario descritto nelle tabelle 1 e 2 per le utenze domestiche e nella tabella 3 per le grandi utenze. La carta e il cartone vanno inseriti nel contenitore bianco, fornito dal Gestore del servizio, esposto all'esterno dell'abitazione nei giorni e negli orari previsti.

In caso di presenza di bidoni condominiali, la carta viene depositata negli appositi bidoni condominiali nei giorni e negli orari previsti.

La carta deve essere conferita nell'apposita attrezzatura sfruttando il più possibile la volumetria a disposizione, ad esempio riducendo in pezzi cartoni e cartoncini, oppure evitando di appallottolare la carta.

I poliaccoppiati con prevalenza in cartone, tipo tetrapak, devono essere svuotati, risciacquati e privati di eventuali componenti in plastica o in metallo prima del conferimento nelle apposite attrezzature di raccolta.

I cartoni più voluminosi devono essere esposti, piegati, inseriti in uno più grande, oppure legati con uno spago, non in materiale ferroso, vicino ai contenitori della carta esclusivamente nei giorni di raccolta.

Quali frazioni conferire

Quotidiani e riviste, libri, quaderni, fogli di carta, cartoncino, pieghevoli e fogli pubblicitari; scatole di cartoncino; cartone ondulato per imballaggi; fogli di carta pulita in genere; sacchetti di carta; cartone ondulato per imballaggi; tabulati, confezioni del latte ed altri contenitori di cartone accoppiato a plastica e/o alluminio (questi ultimi svuotati e sciacquati e privati di tappi e linguette di altro materiale), buste dei biscotti.

Quali frazioni non conferire

Non possono essere inserite nei contenitori della carta frazioni diverse da quelle indicate al punto precedente. In particolare non si devono conferire con la carta: carta oleata, carta plastificata, carta carbone o copiativa, involucri degli affettati, carta cerata e carta vetrata, carta alluminio (ad eccezione dei cartoni e brik in tetrapak), imballaggi in plastica di giornali e riviste (pellicola di rivestimento), metalli, plastica, vetro, pile, medicinali, contenitori in genere, vasetti dello yogurt, confezioni in plastica della pasta, pannolini, mozziconi di sigaretta, stracci e sostanze umide (scarti di cucina e ortofrutta), carta chimica tipo fax, schedine o scontrini.

CARTONE

La raccolta porta a porta dei cartoni, per le utenze non domestiche, viene effettuata di norma senza contenitori (ove giustificati dai quantitativi previsti, con "roller" dedicati ai cartoni voluminosi o altre attrezzature di volumetria superiore) esposti all'esterno dell'utenza nei giorni e negli orari previsti.

Materiali e modalità di conferimento

La raccolta è di norma effettuata con frequenza bisettimanale ed è esclusiva per le utenze non domestiche; le utenze domestiche possono conferire il cartone insieme alla carta e con le modalità previste per la raccolta di carta e cartone.

I cartoni vanno piegati e schiacciati e, legati o contenuti in scatoloni, depositati davanti alla propria attività nelle giornate e negli orari previsti; vanno schiacciati o piegati perché non occupino eccessivo spazio e tutto il materiale va stipato possibilmente legato o contenuto in cartoni più grandi.

In caso di difficili condizioni meteorologiche (vento forte, temporali...) o di festività, vanno esposti il turno successivo di raccolta.

Il cartone non deve essere depositato in modo tale da costituire fonte di pericolo per i passanti e per la circolazione stradale e non deve essere sporco né consegnato insieme ad altri imballaggi (plastiche, polistirolo, componenti in legno...)

Quali frazioni conferire

Solo il cartone ondulato per imballaggi.

Col cartone non possono essere conferite frazioni diverse da quelle indicate al punto precedente. In particolare: carta, carta oleata, carta plastificata e carta alluminio, carta carbone, imballaggi in plastica di giornali e riviste (pellicola di rivestimento) metalli, altra plastica, vetro, pile, medicinali, contenitori in genere, vasetti dello yogurt, confezioni in plastica della pasta, e neanche pannolini, mozziconi di sigaretta, stracci e sostanze umide (scarti di cucina e mondatura di ortofrutta), carta chimica tipo fax, schedine o scontrini.

VETRO

La raccolta porta a porta del vetro è effettuata con contenitori di volumetria variabile da litri 35 a litri 660 (ove giustificati dai quantitativi previsti, con altre attrezzature di volumetria superiore) identificati dal colore azzurro, esposti all'esterno dell'utenza nei giorni e negli orari previsti.

In caso di presenza di bidoni condominiali, il vetro viene depositato negli appositi cassonetti condominiali nei giorni e negli orari previsti.

Materiali e modalità di conferimento

La raccolta è effettuata come da calendario descritto nelle tabelle 1 e 2 per le utenze domestiche e nella tabella 3 per le grandi utenze.

Bottiglie ed altri oggetti di vetro devono essere svuotati e risciacquati per poi essere depositati negli appositi bidoni, sfruttando il più possibile la volumetria delle attrezzature a disposizione.

Damigiane di elevate dimensioni ed altri imballi in vetro che abbiano dimensioni superiori a quelle delle attrezzature a disposizione vanno trattati come ingombranti. I vetri piani devono essere gestiti come ingombranti.

Quali frazioni conferire

Possono essere conferiti negli appositi contenitori solo: il vetro dei contenitori con vuoto a perdere (bottiglie, barattoli, vasetti).

Quali frazioni non conferire

Con il sistema porta a porta nei contenitori appositi non si devono mettere frazioni diverse da quelle indicate al punto precedente.

In particolare non si devono conferire nel vetro: bicchieri, oggetti di vetro retinato, vetro ceramica, cristalli, vetro opale, specchi, lampadine e tubi al neon, schermi di televisori e monitor, barattoli con resti di colori e vernici, tappi metallici, filtri, bombole del gas e bombolette che contengono sostanze tossiche (vernici, solventi oli), minerali non ferrosi altofondenti quali ceramica, porcellana, pietre.

IMBALLAGGI IN PLASTICA E METALLI

Gli imballaggi in plastica e metalli si raccolgono con sacchi semitrasparenti, o contenitori specifici da collocare presso utenze specifiche (identificati dal colore giallo).

Materiali e modalità di conferimento

La raccolta si effettua come da calendario descritto nelle tabelle 1 e 2 per le utenze domestiche e nella tabella 3 per le grandi utenze.

I contenitori per liquidi e gli imballaggi in plastica alimentari e non alimentari devono essere conferiti nei sacchi (o eventualmente nell'apposita attrezzatura) sfruttando il più possibile la volumetria a disposizione, ad esempio svuotando, schiacciando in orizzontale e rimettendo il tappo alle bottiglie affinché non riacquistino la forma originaria. I flaconi e gli imballaggi in genere devono essere svuotati e risciacquati prima di essere conferiti.

Quali frazioni conferire

PLASTICA: bottiglie (di acqua minerale e bibite, olio, succhi, latte), flaconi/dispensatori e contenitori (creme, salse, yogurt, ecc.), confezioni rigide per dolci (scatole trasparenti e vassoi interni ad impronte), confezioni rigide/flessibili per alimenti in genere (affettati, formaggi, pasta fresca, ecc.), buste e sacchetti per alimenti in genere (pasta, patatine, caramelle, surgelati, ecc.), vaschette in genere (porta-uova, per carne e pesce, per gelati), reti per frutta e verdura, film e pellicole, contenitori vari per alimenti, coperchi, cassette per prodotti ortofrutticoli (queste ultime, di preferenza, accatastate ordinatamente a fianco delle attrezzature nei giorni di raccolta), tappi in plastica, grucce appendiabiti, polistirolo espanso degli imballaggi e simili. Piatti e bicchieri in plastica "usa e getta", flaconi in genere (che hanno contenuto detersivi, saponi, cosmetici, prodotti per l'igiene della casa e della persona), barattoli per il confezionamento in genere (che hanno contenuto cosmetici, rullini fotografici, ecc.), film e pellicole da imballaggio, blister e contenitori rigidi sagomati (che hanno contenuto pile, articoli da cancelleria, ecc.), scatole e buste per il confezionamento di capi di abbigliamento, barre, chips da imballaggio in polistirolo espanso, sacchi, sacchetti, buste e vasi per vivaisti. Le cassette in plastica possono essere conferite ed esposte a lato dei sacchi (o dei contenitori) della plastica nei giorni previsti per la raccolta della plastica stessa.

METALLI: lattine per le bevande e per l'olio, scatolette per la conservazione dei cibi in alluminio o rivestite di stagno, quali scatole di pelati, piselli, tonno, bombolette in acciaio e alluminio, grucce in metallo, altri materiali metallici di piccole dimensioni quali tappi metallici o capsule, bombolette spray per profumi, deodoranti, lacca o panna.

È importante che tutti questi tipi di imballaggi siano il più possibile esenti da materiali indesiderabili quali frazione organica, vetro, altri inerti, tessili, altre plastiche, materiali cartacei, metalli e da materiali pericolosi.

Quali frazioni non conferire

Nei sacchi degli imballaggi in plastica e metalli non devono essere inserite frazioni diverse da quelle indicate al punto precedente.

In particolare non si deve conferire con il multimateriale plastica-metalli: qualsiasi manufatto non in plastica o metallo, rifiuti in plastica ospedalieri e sanitari in genere, beni durevoli in plastica (elettrodomestici, articoli casalinghi, ecc.), giocattoli, custodie per cd e dvd, musicassette, videocassette, posate di plastica, tubi per l'irrigazione, borse e zainetti, posacenere, portamatite,

cartellette, portadocumenti, ceramica e porcellana, cristalli e specchi, lampade e lampadine, articoli per l'edilizia, barattoli e sacchetti per colle, vernici, solventi, bidoni e cestini portarifiuti, componentistica e accessori auto, sacconi per materiale edile (calce, cemento, ecc.) e imballaggi con evidenti residui del contenuto (rifiuto pericoloso, non pericoloso o putrescibile).

RESIDUO NON RICICLABILE

La raccolta porta a porta del residuo non riciclabile è effettuata con sacchi trasparenti, non forniti dall'Amministrazione.

Materiali e modalità di conferimento

La raccolta si effettua come da calendario descritto nelle tabelle 1 e 2 per le utenze domestiche e nella tabella 3 per le grandi utenze.

I sacchi devono essere riempiti ed appositamente chiusi per evitare fuoriuscite o imbrattamenti esterni.

Quali frazioni conferire

Con la raccolta porta a porta del residuo non riciclabile si devono conferire solo i rifiuti che non siano oggetto di raccolte differenziate e non siano ingombranti.

Quali frazioni non conferire

Negli appositi sacchi non devono essere conferite frazioni che siano oggetto di raccolta differenziata (tutti i materiali riciclabili, carta e cartone, vetro, plastica e metalli, rifiuti organici, pile, farmaci, ecc.) comunque essa sia organizzata. Tutti i rifiuti di tipo edilizio, agricolo ed industriale, batterie e rifiuti elettrici e ingombranti.

PANNOLINI E PANNOLONI

Per le famiglie con neonati o con anziani incontinenti è previsto un servizio di raccolta di pannolini e pannoloni con contenitori da circa 35 lt di colore grigio.

Materiali e modalità di conferimento

La raccolta si effettua come da calendario descritto nelle tabelle 1 e 2 ed è dedicata esclusivamente alle utenze domestiche che ne fanno richiesta e dimostrano che in famiglia c'è un neonato o un anziano incontinente.

I pannolini devono essere conferiti all'interno del contenitore grigio in sacchi, opportunamente chiusi per evitare fuoriuscite o imbrattamenti esterni.

Quali frazioni conferire

Con la raccolta porta a porta nei contenitori grigi devono essere conferiti solo pannolini per neonati e pannoloni per adulti.

RIFIUTI INGOMBRANTI E BENI DUREVOLI

I rifiuti ingombranti non devono essere depositati nei contenitori o presso di essi, né in altro luogo destinato al conferimento dei rifiuti domestici. Il loro conferimento potrà essere effettuato solo previa prenotazione al Gestore del servizio, attenendosi alle modalità indicate dal gestore stesso al momento della prenotazione.

In generale, il rifiuto deve essere esposto, in seguito alla prenotazione, nell'orario e nel giorno indicato dal gestore, su strada pubblica, nel tratto viario prospiciente l'indirizzo dell'utenza, il più vicino possibile all'ingresso dello stabile, in posizione facilmente accessibile ai mezzi di raccolta, in modo da evitare disagi alla circolazione ovvero in altri luoghi indicati dal gestore del servizio stesso.

Durante la prenotazione devono essere fornite le generalità e un elenco preciso dei rifiuti da smaltire.

Sulla parte esterna del rifiuto, in posizione visibile, va apposto un codice identificativo comunicato dal gestore nel momento della prenotazione.

È vietato depositare all'interno o all'esterno dei contenitori per la raccolta dei rifiuti urbani macerie provenienti da lavori edili. Le macerie devono essere conferite, a cura di chi esegue i lavori, direttamente alle discariche o agli impianti di frantumazione autorizzati utilizzando idonei mezzi di trasporto che ne evitino la caduta e la dispersione.

È vietato inoltre conferire batterie per auto, rifiuti liquidi, rifiuti pericolosi e tutti i rifiuti classificati speciali ai sensi della normativa vigente, nonché i rifiuti derivanti da attività di manutenzione ordinaria e straordinaria che devono essere conferiti ai manutentori.

SFALCI E POTATURE

I rifiuti di sfalci e potature, provenienti da giardini o piccoli orti domestici, non devono essere depositati nei contenitori o presso di essi, né in altro luogo destinato al conferimento dei rifiuti domestici. Il loro conferimento potrà essere effettuato solo previa prenotazione al Gestore del servizio, attenendosi alle modalità indicate dal gestore stesso al momento della prenotazione.

Durante la prenotazione devono essere fornite le generalità e un elenco preciso dei rifiuti e della quantità da smaltire.

In generale, gli sfalci e le potature vanno conferiti esclusivamente in sacchi e/o fascine non più lunghe di 80 cm; il rifiuto deve essere esposto, in seguito alla prenotazione, nell'orario e nel giorno indicato dal gestore, su strada pubblica, nel tratto viario prospiciente l'indirizzo dell'utenza, il più vicino possibile all'ingresso dello stabile, in posizione facilmente accessibile ai mezzi di raccolta, in modo da evitare disagi alla circolazione ovvero in altri luoghi indicati dal gestore del servizio stesso.

I residui di erba e fogliame vanno inseriti all'interno di sacchi a perdere, mentre i rami vanno tagliati in parti non superiori a 80 cm e legati in piccole fascine, con uno spago, non in materiale ferroso. Il materiale non può essere conferito sfuso.

Sulla parte esterna del rifiuto, in posizione visibile, va apposto un codice identificativo, comunicato dal gestore nel momento della prenotazione.

È possibile conferire materiale proveniente da sfalci e potature con il rifiuto organico, in un quantitativo indicativo di due sacchi, esclusivamente in materiale compostabile, di una capienza di circa 110 lt.

ORARI E FREQUENZE

La città di Francavilla al Mare è stata opportunamente divisa in due zone; un'area comprende tutte le abitazioni presenti a nord del Fiume Alento ed è pertanto denominata zona "Nord Alento". L'altra zona denominata zona "Sud Alento" comprende tutte le abitazioni presenti a sud del fiume Alento.

Alle grandi utenze viene erogato un servizio diverso, tenendo conto delle maggiori quantità di rifiuto prodotte e della possibilità di intercettare una minore quota di residuo non riciclabile.

SPAZZAMENTO

Lo spazzamento stradale è una componente essenziale del servizio di igiene urbana; la percezione di pulizia della città, e quindi di vivibilità e di qualità, dipende in larga misura proprio dalle modalità con cui tale servizio viene effettuato.

Il servizio di spazzamento si articola, per quanto possibile, sull'integrazione della automazione con l'attività manuale di completamento e/o di raccordo attraverso l'uso di strumenti (clean wash e soffiatori) atti a convogliare i rifiuti lungo il tragitto delle spazzatrici meccaniche.

Nelle zone la cui conformazione urbanistica non permette l'uso delle spazzatrici meccanizzate, il servizio è esclusivamente manuale.

La combinazione del sistema meccanizzato con il sistema manuale risulta sicuramente la più idonea a garantire l'efficienza e l'ottimizzazione del servizio.

Metodologia di spazzamento

La pulizia viene eseguita in modo che le strade e le piazze con i relativi marciapiedi rimangano pulite e sgombre da detriti, fanghiglia, foglie, cartacce e rifiuti di qualsiasi genere.

Ogni veicolo, procedendo in un senso di marcia, completerà le operazioni di pulizia su un lato della carreggiata per poi, al termine della strada o del giro prestabilito, ripetere le operazioni sulla carreggiata opposta, completando in tal modo la zona assegnata.

Pulizia mediante autospazzatrice

La pulizia meccanizzata del suolo pubblico viene effettuata mediante l'utilizzo di idonee autospazzatrici, con l'ausilio manuale di operatori ecologici che hanno il compito di canalizzare lungo il percorso stesso i residui dello spazzamento presenti su marciapiedi, portici e/o altre aree pubbliche e/o soggette ad uso pubblico per le quali si prevede l'obbligo della pulizia.

Per lo spazzamento meccanizzato viene utilizzata una squadra tipo formata da:

- Spazzatrice;
- Autista;
- Operatore con soffiatore.

Pulizia manuale

Le operazioni di spazzamento manuale sono effettuate con il supporto di addetti muniti di attrezzi leggeri da lavoro quali scope, badili, paletta.

Al fine di snellire le operazioni di spazzamento manuale e consentire una più rapida esecuzione del servizio, ciascun addetto è munito di un motocarro o mezzo tipo Porter o altro mezzo simile con vasca ribaltabile.

Tali mezzi, sono attrezzati con le attrezzature adatte, oltre che per la pulizia del suolo, anche per interventi specifici che l'amministrazione come ad esempio la raccolta siringhe, manutenzione del verde pubblico, decespugliamento scarpate stradali e prati rustici ecc.

SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

La Co.Sve.Ga. valuta sistematicamente e, in ogni caso, almeno annualmente quale sia il grado di soddisfazione del cliente/committente, per stabilire quale debba essere il livello delle prestazioni offerte.

Le modalità di rilevazione possono essere di due tipi:

- dirette (questionari, interviste telefoniche, visite al cliente);
- indirette (numero e gravità dei reclami e delle segnalazioni, stima delle segnalazioni, telefonate di ringraziamento, comunicazioni dirette con gli operatori dei servizi che operano sul territorio).

Le informazioni raccolte sulla soddisfazione dell'utente vengono utilizzate dalla Co.Sve.Ga. con il coinvolgimento del Comune per migliorare i servizi erogati.

Gli utenti del Comune di FRANCAVILLA AL MARE, possono comunicare agevolmente con la Co.Sve.Ga. tramite un forum contatto, presente sul sito internet o tramite la pagina di facebook o chiamando direttamente al numero verde per la segnalazione di qualsiasi problematica o per la prenotazione di alcuni servizi, quali per esempio gli ingombranti, sfalci e potature, etc.

Il "servizio clienti" provvede a registrare qualsiasi segnalazione/reclamo sul software di Gestione CRM. Una volta individuata la natura della segnalazione/reclamo il "servizio clienti" attiva un'indagine al fine di ricercare la vera causa della

segnalazione/reclamo e decidere successivamente la soluzione dello stesso, con indicazione dei tempi, responsabilità e azioni da intraprendere.

Anche quando le cause non sono imputabili alla Co.Sve.Ga., l'Utente viene informato e si concorda la miglior soluzione affinché venga comunque soddisfatto.

Definizioni

Segnalazione:

Per segnalazione si intende ogni comunicazione del cliente, presentata in qualsiasi forma e modalità presso il servizio clienti, che ha lo scopo di far presente:

- la necessità di un intervento che, se non fatto, può potenzialmente provocare un danno alla collettività; la necessità di un sopralluogo per la richiesta di modifica nello svolgimento di un servizio/prodotto;
- la necessità di un chiarimento nell'esecuzione di un servizio; altro.

Sono segnalazioni le richieste di cambio-sostituzione bidoncini per la raccolta differenziata, le richieste di raccolta rifiuti pap, etc. Le segnalazioni, se non risolte in tempi congrui e/o se portano l'utente a dover effettuare più segnalazioni per la stessa problematica, possono dar origine a "reclamo".

Reclamo:

Per reclamo si intende ogni comunicazione del cliente, presentata in forma scritta presso il servizio clienti della Co.Sve.Ga., per comunicare che qualcosa non è coerente con le sue aspettative, in merito ad un servizio o ad un prodotto fornito dalla Co.Sve.Ga..

Suggerimento:

Per suggerimento si intende ogni comunicazione del cliente, presentata in qualsiasi forma e modalità al servizio clienti della Co.Sve.Ga., che non ha lo scopo di denunciare un disagio, bensì è un'indicazione utile per apportare modifiche per la fornitura di un servizio o prodotto e renderlo più vicino alle sue aspettative.

In caso di errori nella raccolta differenziata da parte dei cittadini gli operatori appongono cartellini informativi.

L'azienda ritiene che, al fine di fornire un servizio più attento ai bisogni degli utenti, è opportuno utilizzare anche canali non convenzionali come i profili facebook e twitter, per ogni tipo di segnalazione ed interazione con la cittadinanza.

Già oggi raggiungiamo la ragguardevole quota di oltre 2100 utenti, che utilizzano il social network per segnalare disservizi, effettuare richieste di informazioni, prenotare ritiri di ingombranti e collaborare con l'azienda sviluppando dialoghi utili anche agli altri lettori.

Ufficio Relazione con il Cittadino

Al fine di migliorare il servizio di relazione con il pubblico, l'azienda dal 2013 ha trasferito l'ufficio presso l'isola ecologica dello Stadio comunale di Valle Anzuca aumentando gli orari di ricevimento poiché l'oasi è aperta al pubblico tutti i giorni con orario 7.30-9.30 / 17.00-19.00.

INDIRIZZI E NUMERI UTILI

SEDE OPERATIVA	Contrada Piane – 66023 Francavilla al Mare
TELEFONO	085 - 4918804
N° verde	800 – 555933
FAX	085 – 2309575
SITO INTERNET	www.cosvega.it
MAIL PER SEGNALAZIONI	segnalazioni@cosvega.it
MAIL AMMINISTRAZIONE	ufficio.amministrazione@cosvega.it
PAGINA FACEBOOK	www.facebook.com/cosvega

3.2 FOCUS “CITTADINI-UTENTI”

3.2.1 Indagine di campo sull'efficienza dei servizi e la soddisfazione degli utenti

INDAGINE DI SODDISFAZIONE UTENTI A MEZZO QUESTIONARIO ON LINE

In questo paragrafo vengono illustrati i risultati dell'**indagine di customer satisfaction** compiuta attraverso le risposte volontarie degli utenti, nel corso del 2015, al questionario proposto dall'azienda nel proprio portale www.cosvega.it, sezione “Soddisfazione Utenti – Francavilla al Mare”. Complessivamente le adesioni sono state **96**. Data la modalità di somministrazione non si tratta di un campione rappresentativo della popolazione servita, ma di **un gruppo di utenti volontari interessati a fornire all'azienda il proprio punto di vista**. Il questionario si compone di una sezione “anagrafica” e 6 aree tematiche. I risultati dell'indagine vengono proposti sia descrittivamente, nelle righe che seguono, sia con il supporto di tabelle e grafiche.

Come detto, le persone che hanno risposto al questionario on line sono 96. Di queste oltre l'**80%** è ricompresa in una delle due **fasce d'età intermedie** (26–45 e 46-60), mentre solo il 16% ha oltre 60 anni. Dal punto di vista del titolo di studio posseduto oltre il 50% ha conseguito una laurea o titolo post-laurea e ben il 34% un diploma di scuola media superiore. Si tratta, quindi, di un **gruppo di utenti in età produttiva** e con un **alto livello di scolarizzazione**.

Venendo alla valutazione dei servizi possiamo riscontare un **giudizio complessivo sui servizi Co.Sve.Ga. largamente positivo**, sia in termini di puntualità che di efficacia delle singole prestazioni. Infatti, considerando positivi i punteggi da 3 a 5, riscontriamo che l'**88%** del gruppo ritiene “**puntuali**” i servizi offerti e circa l'**85%** ritiene che gli stessi siano “**efficaci**”.

Anche la valutazione del **servizio “porta a porta”** è largamente positiva; infatti il **78% dei giudizi risultano incoraggianti**. Il livello di soddisfazione scende lievemente soltanto in relazione agli orari e alla frequenza dei conferimenti delle **frazioni organica (69%), non riciclabile (69%) e carta (60%)**.

Meno lusinghiero, anche se ancora ampiamente positiva la valutazione complessiva del **servizio di pulizia e spazzamento delle strade** che si attesta tra il **66% (valutazione generale)** e il **70% (orari e frequenza)**.

Assolutamente positivo il giudizio sul servizio reso nelle **isole ecologiche: utile per il 95%** del gruppo di utenti interessato e **ben gestito per l'88%**. A giudizio degli utenti che hanno espresso il proprio parere non si ravvisa la necessità di ampliare le tipologie di rifiuti da conferire. Quanto alla preferenza per la fascia oraria gli utenti indicano la **prima parte della mattinata** (7/9 e 9/11) e le **ore serali** (17/19 e 19/21).

Larghissima la valutazione positiva delle **isole ecologiche informatizzate (91%)**: tuttavia il loro utilizzo non è ancora esteso e, soprattutto, i "bonus" sono stati spesi solo da pochissime persone, anche se i 2/3 di coloro che si sono pronunciati desidera che il numero e le tipologie degli esercizi aderenti siano ampliati.

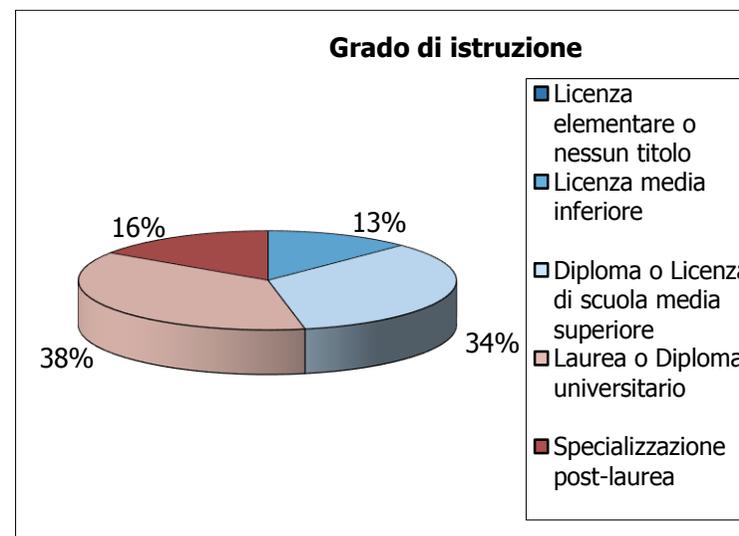
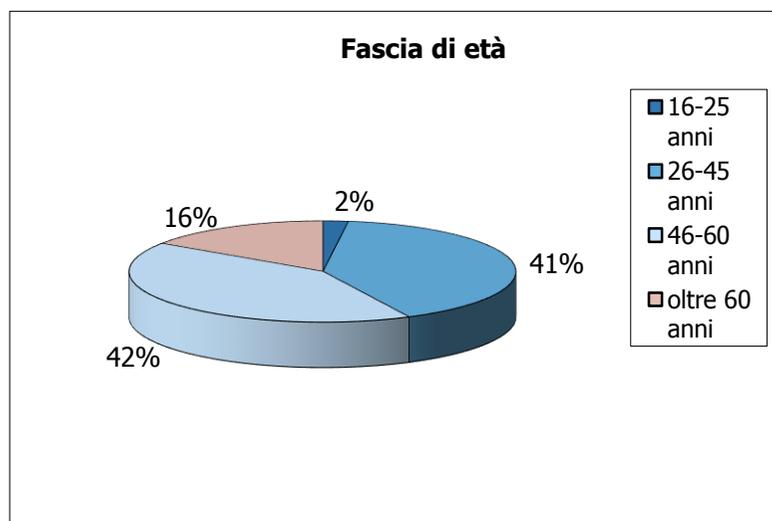
Anche per il ritiro dei **rifiuti ingombranti e delle potature** è stato espresso un **giudizio largamente positivo (91%)**, così come sui **tempi di attesa (81%)**.

Più articolato il giudizio sull'**attività di comunicazione**. Se da un lato è sostanzialmente **unanime la richiesta di incrementare l'attività di comunicazione (96%)**, non più dei 2/3 del gruppo di utenti ha utilizzato il sito web della società e solo la metà lo ha impiegato per segnalazioni e richieste. Positivo, infine, anche il giudizio sul numero verde e sulla cortesia e disponibilità dei suoi operatori (oltre l'80%).

ANALISI DEGLI UTENTI CHE HANNO RISPOSTO ALLE DOMANDE DEL QUESTIONARIO ON LINE

Fascia d'età	Numero	Percentuale
16-25 anni	2	2
26-45 anni	39	41
46-60 anni	40	42
oltre 60 anni	15	16
Risposte raccolte	96	100

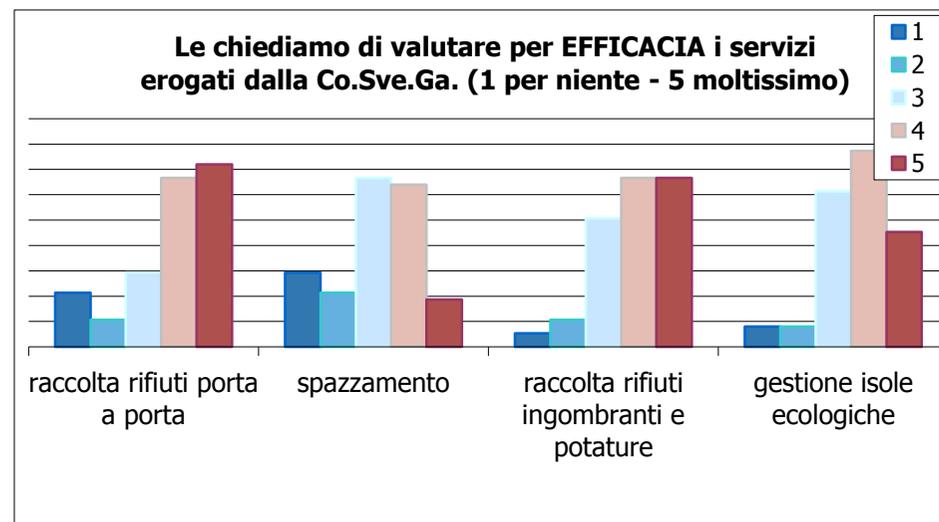
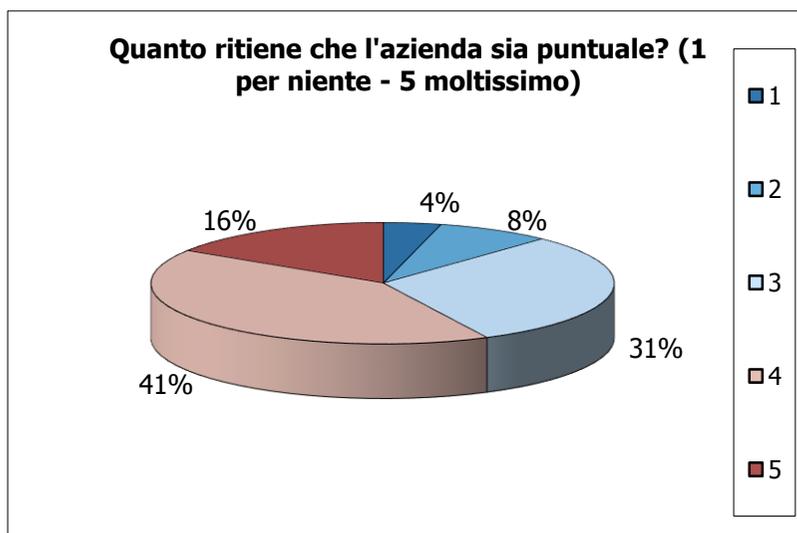
Titolo di studio	Numero	Percentuale
Licenza elementare	0	0
Diploma scuola media inferiore	12	13
Diploma scuola media superiore	33	34
Laurea o Diploma universitario	36	38
Specializzazione post laurea	15	16
Risposte raccolte	96	100



VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO

Quanto ritiene che l'azienda sia puntuale?		
Punteggio attribuito	Numero	Percentuale
1	3	4
2	6	8
3	23	31
4	31	41
5	12	16
Risposte raccolte	75	100

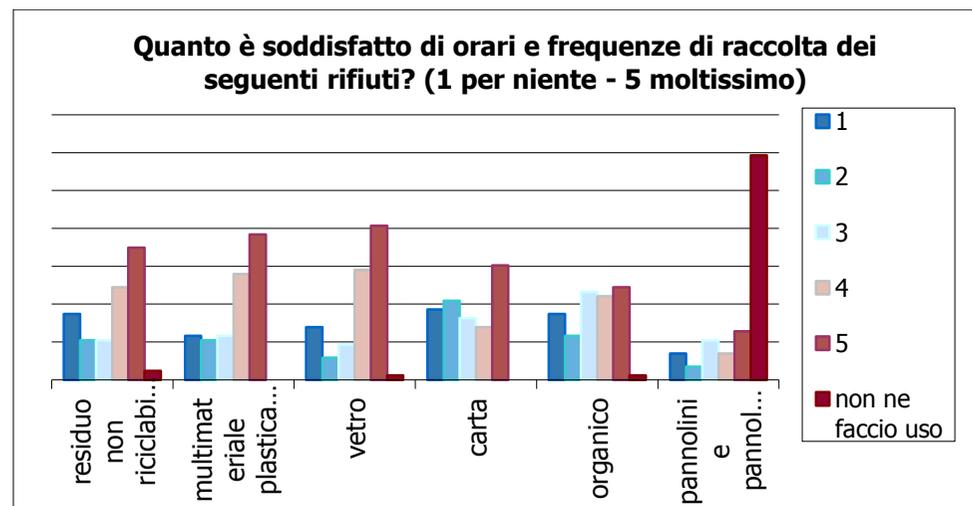
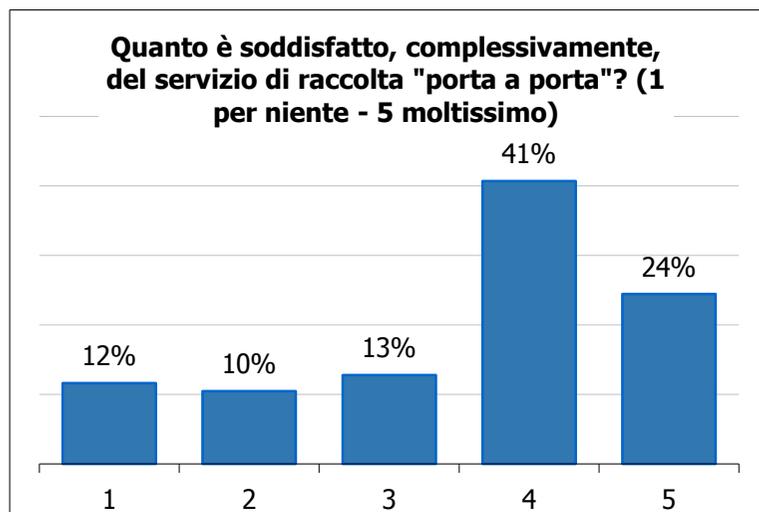
Le chiediamo di valutare per EFFICACIA i servizi erogati dalla Co.Sve.Ga.										
Servizio	Punteggi di valutazione e relative percentuali									
	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
Raccolta rifiuti porta a porta	8	11	4	5	11	15	25	33	27	36
spazzamento	11	15	8	11	25	33	24	32	7	9
Raccolta ingombranti e potature	2	3	4	5	19	25	25	33	25	33
Gestione isole ecologiche	3	4	3	4	23	31	17	39	17	23



VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO PORTA A PORTA

Quanto è soddisfatto, complessivamente, del servizio di raccolta "porta a porta"?		
Punteggio attribuito	Numero	Percentuale
1	10	12
2	9	10
3	11	13
4	35	41
5	21	24
Risposte raccolte	86	100

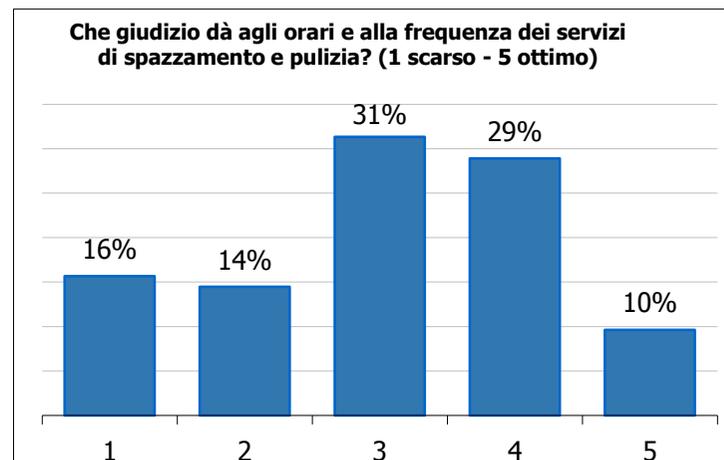
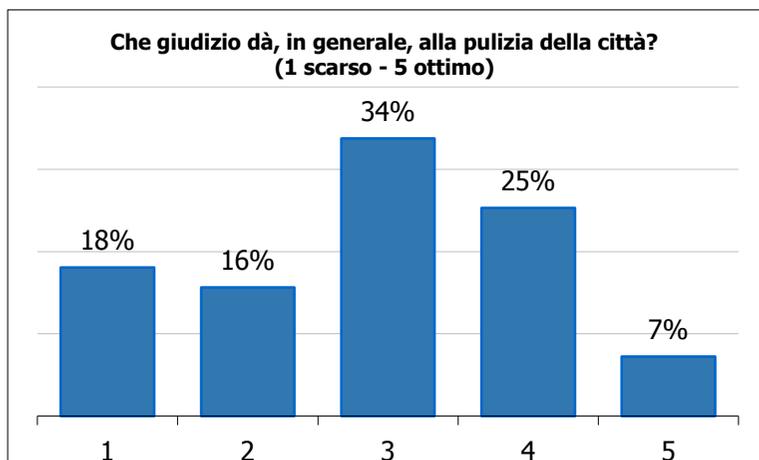
Quanto è soddisfatto di orari e frequenze di raccolta dei seguenti rifiuti?													
Servizio	Punteggi di valutazione e relative percentuali												
	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	Non uso	%	
Residuo non riciclabile	10	17	9	10	9	10	21	24	30	35	2	2	
Multimateriale plastica-metalli	15	12	9	10	10	12	24	28	33	38	0	0	
Vetro	12	14	5	6	8	9	25	29	35	41	1	1	
Carta	16	19	18	21	14	16	12	14	26	30	0	0	
Organico	15	17	10	12	20	23	19	22	21	24	1	1	
Pannolini e pannolini	6	7	3	3	9	10	6	7	11	13	51	59	



VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO DI PULIZIA E SPAZZAMENTO

Che giudizio dà, in generale, alla pulizia della città?		
Punteggio attribuito	Numero	Percentuale
1	15	18
2	13	16
3	28	34
4	21	25
5	6	6
Risposte raccolte	83	100

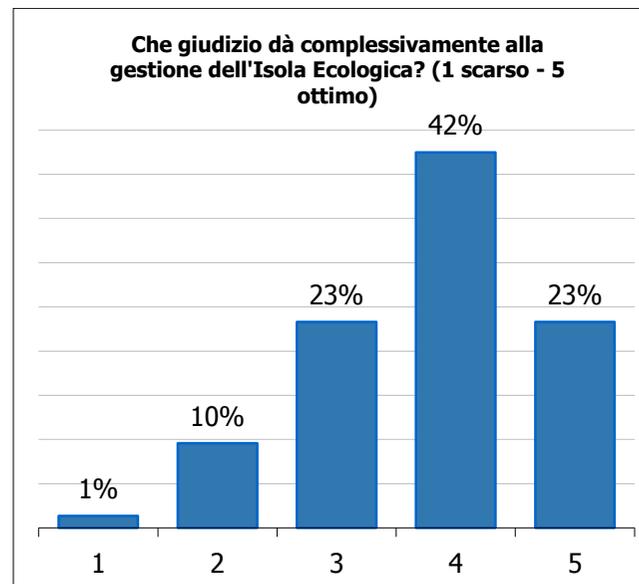
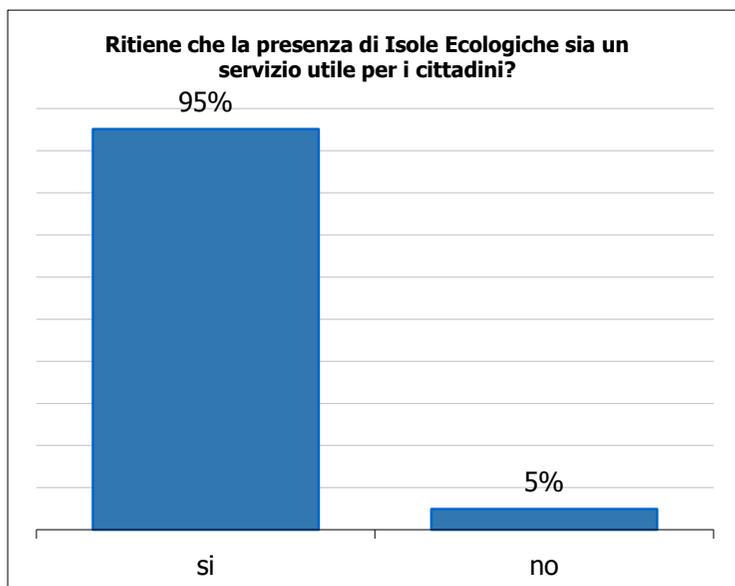
Che giudizio dà agli orari e alla frequenza dei servizi di spazzamento e pulizia?		
Punteggio attribuito	Numero	Percentuale
1	13	16
2	12	14
3	26	31
4	24	29
5	8	10
Risposte raccolte	83	100%



VALUTAZIONE COMPLESSIVA ISOLE ECOLOGICHE

Ritiene che la presenza di Isole Ecologiche sia un servizio utile per i cittadini?		
Risposte	Numero	Percentuale
SI	78	95
NO	4	5
Risposte raccolte	83	100

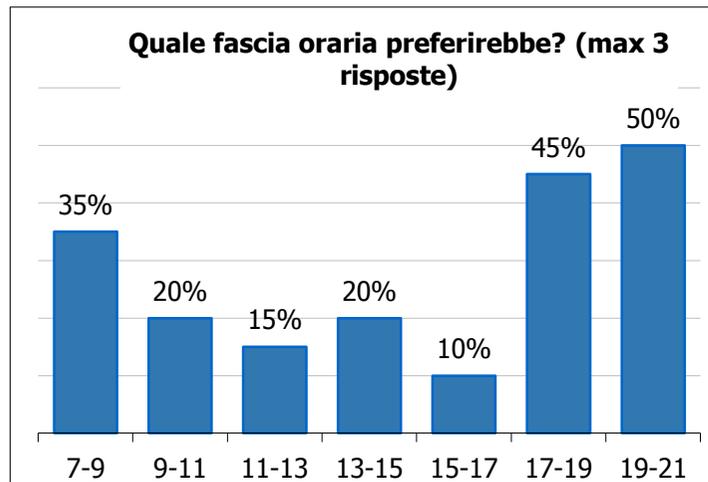
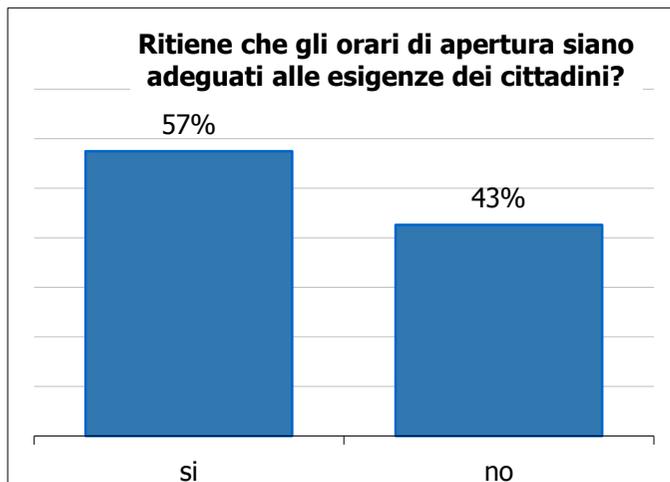
Che giudizio dà complessivamente alla gestione dell'Isola Ecologica?		
Punteggio attribuito	Numero	Percentuale
1	1	1
2	7	10
3	17	23
4	31	42
5	17	23
Risposte raccolte	73	100%



VALUTAZIONE ISOLA ECOLOGICA ASSISTITA

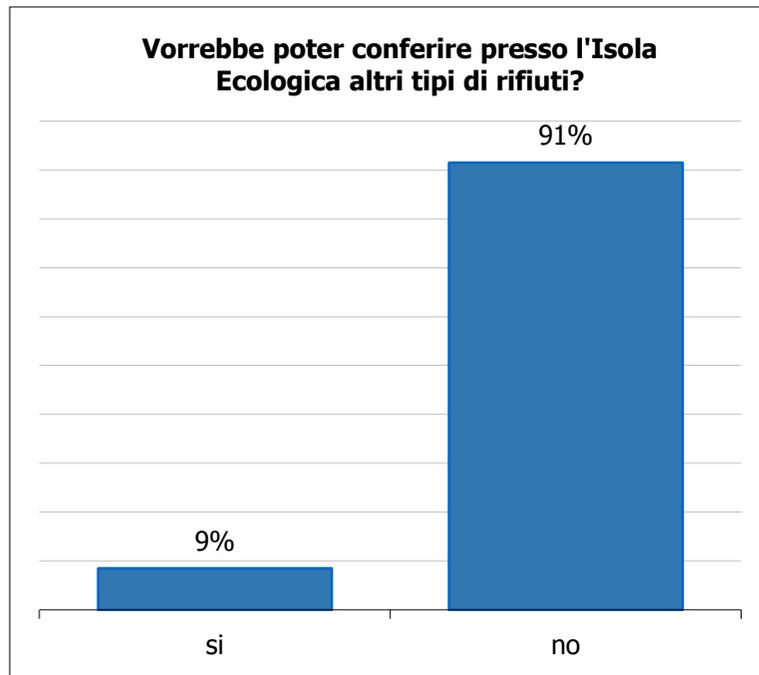
Ritiene che gli orari di apertura siano adeguati alle esigenze dei cittadini?		
Risposte	Numero	Percentuale
SI	27	57
NO	20	43
Risposte raccolte	47	100

Quale fascia oraria preferirebbe? (max 3 risposte)		
Fascia oraria	Numero	Percentuale
7-9	7	35
9-11	4	20
11-13	3	15
13-15	4	20
15-17	2	10
17-19	9	45
19-21	10	50
Risposte raccolte	20	



VALUTAZIONE ISOLA ECOLOGICA ASSISTITA

Vorrebbe poter conferire presso l'Isola Ecologica altri tipi di rifiuti?		
Risposte	Numero	Percentuale
SI	4	9
NO	43	91
Risposte raccolte	47	100



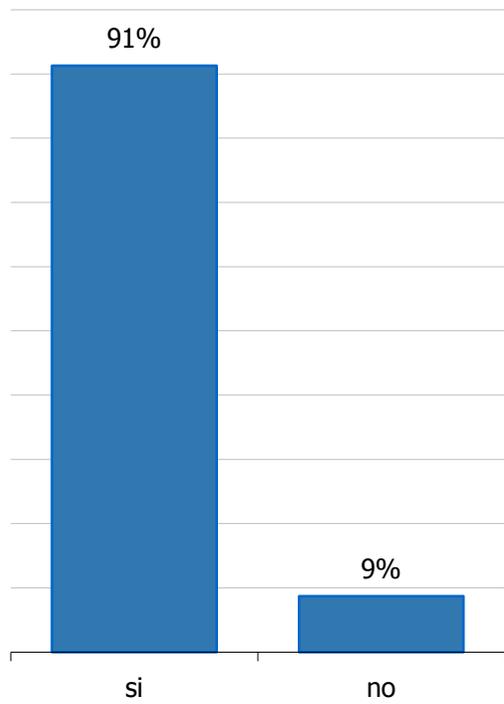
VALUTAZIONE ISOLE ECOLOGICHE INFORMATIZZATE

Trova che il sistema informatizzato sia di facile utilizzo?		
Risposte	Numero	Percentuale
SI	21	91
NO	2	9
Risposte raccolte	23	100

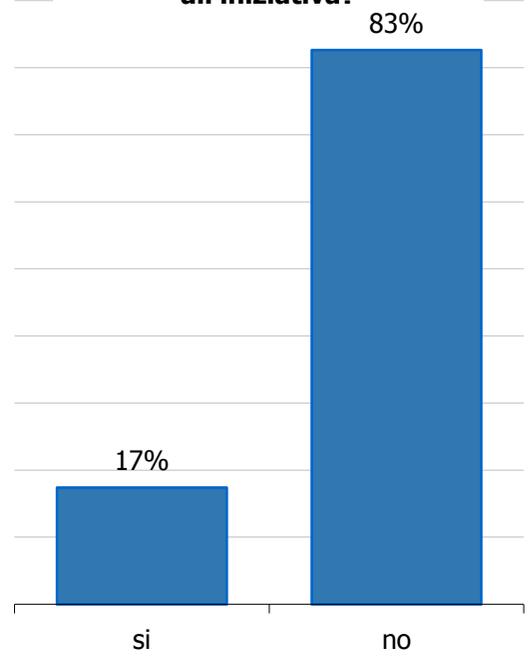
Ha utilizzato l'eventuale buono sconto, emesso dal sistema informatizzato, spendibile presso i negozi aderenti all'iniziativa?		
Risposte	Numero	Percentuale
SI	4	17
NO	19	83
Risposte raccolte	23	100

Vorrebbe poter spendere il buono in altre tipologie di negozi?		
Risposte	Numero	Percentuale
SI	3	75
NO	1	25
Risposte raccolte	4	100

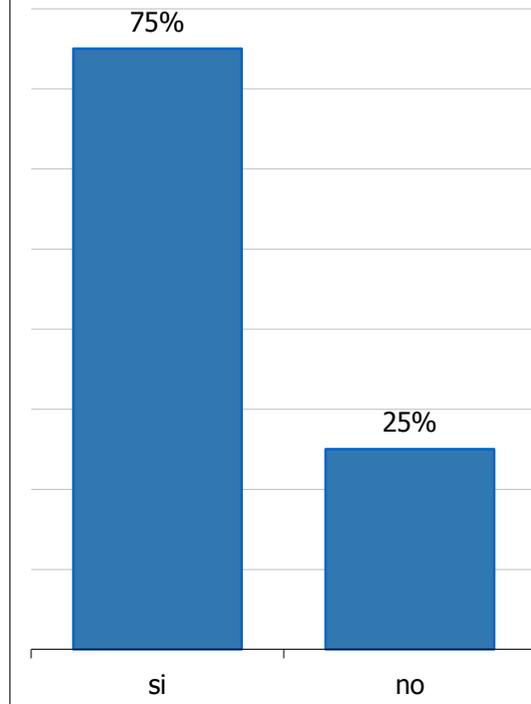
Trova che il sistema informatizzato sia di facile utilizzo?



Ha utilizzato l'eventuale buono sconto, emesso dal sistema informatizzato, spendibile presso i negozi aderenti all'iniziativa?



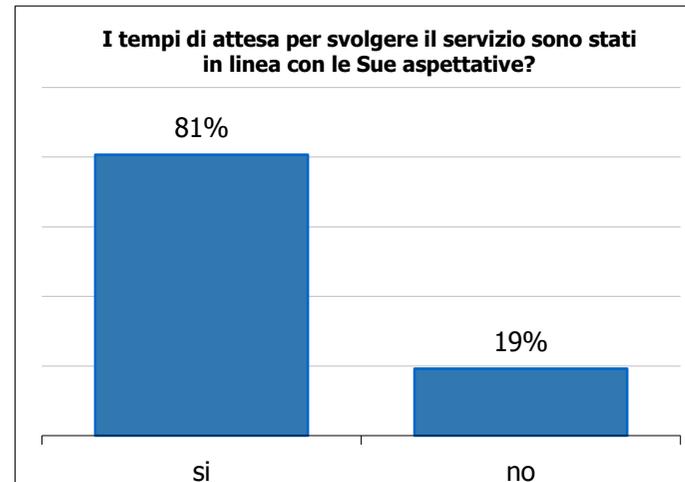
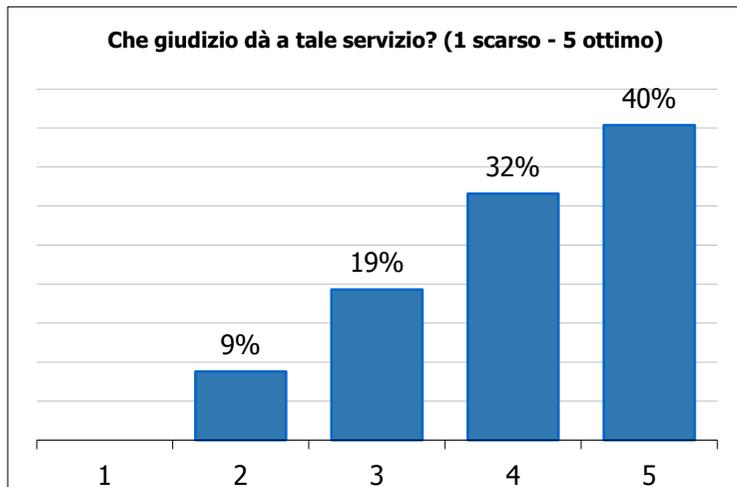
Vorrebbe poter spendere il buono in altre tipologie di negozi?



VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO DI RITIRO INGOMBRANTI E POTATURE

Che giudizio dà a tale servizio?		
Punteggio attribuito	Numero	Percentuale
1	0	0
2	5	9
3	11	19
4	18	32
5	23	40
Risposte raccolte	57	100

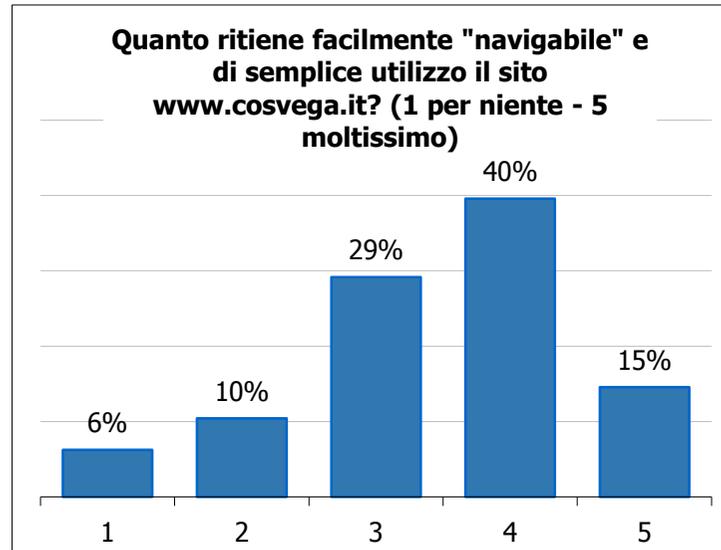
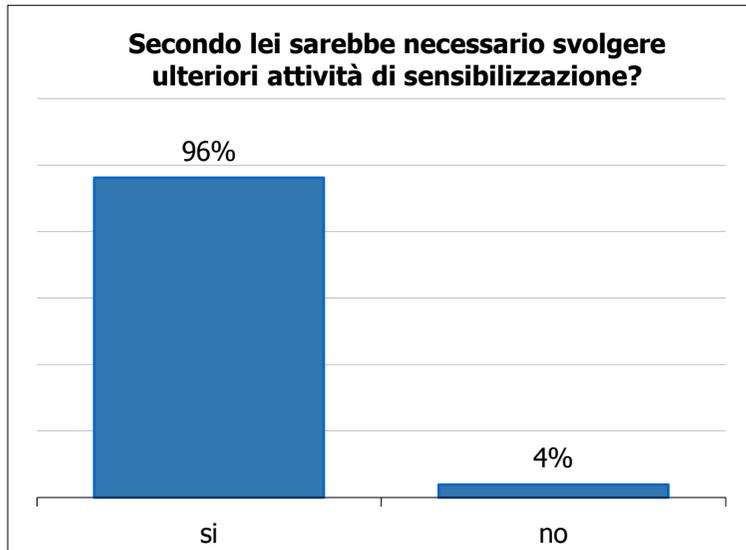
I tempi di attesa per svolgere il servizio sono stati in linea con le Sue aspettative?		
Risposte	Numero	Percentuale
SI	46	81
NO	11	19
Risposte raccolte	57	100



VALUTAZIONE DELL'ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE

Secondo lei sarebbe necessario svolgere ulteriori attività di sensibilizzazione?		
Risposte	Numero	Percentuale
SI	75	96
NO	3	4
Risposte raccolte	78	100

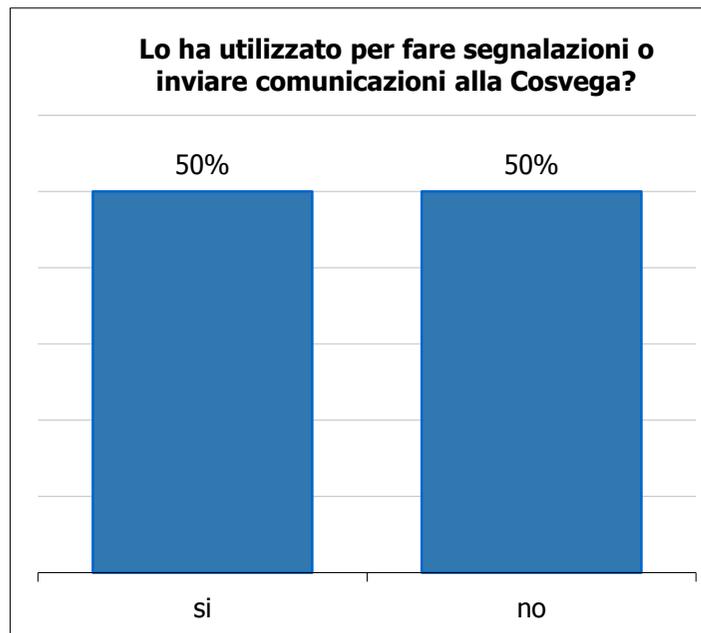
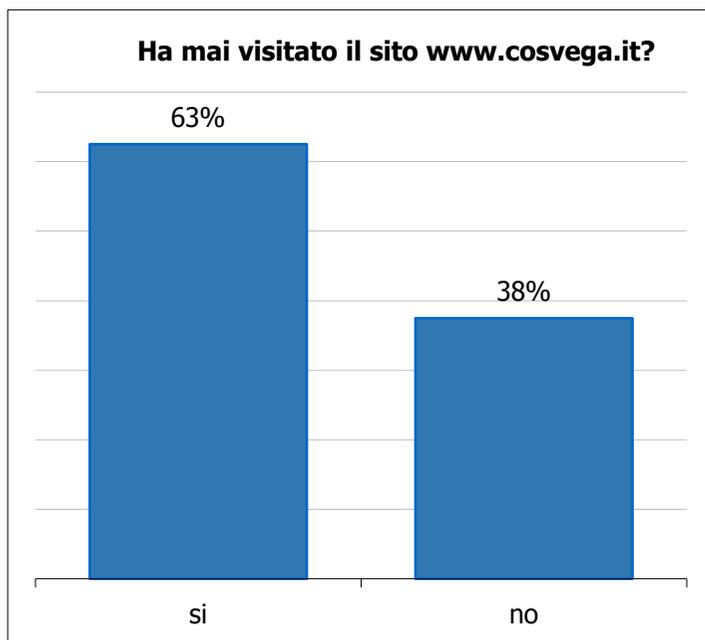
Quanto ritiene facilmente "navigabile" e di semplice utilizzo il sito www.cosvega.it ?		
Punteggio attribuito	Numero	Percentuale
1	3	6
2	5	10
3	14	29
4	19	40
5	7	15
Risposte raccolte	48	100



VALUTAZIONE DELL'ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE

Ha mai visitato il sito www.cosvega.it ?		
Risposte	Numero	Percentuale
SI	50	63
NO	30	37
Risposte raccolte	80	100

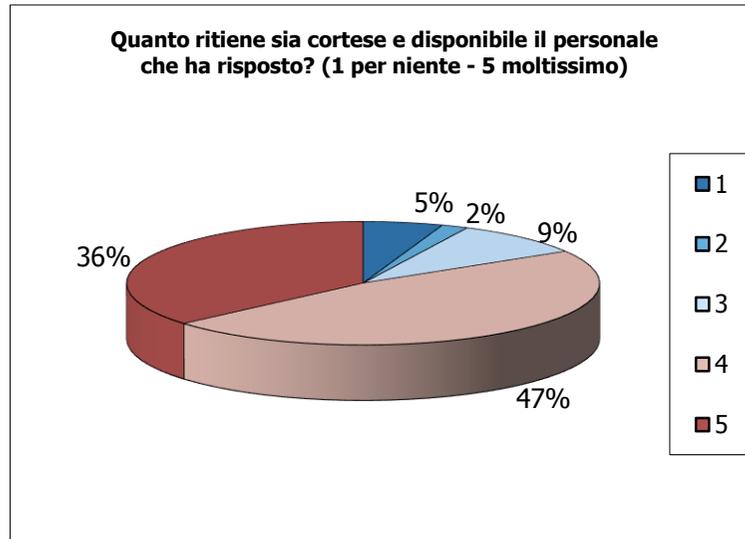
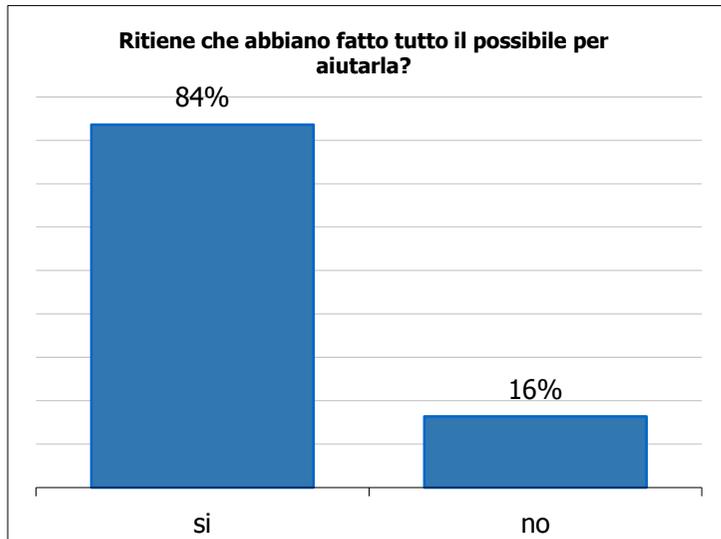
Lo ha utilizzato per fare segnalazioni o inviare comunicazioni alla Co.Sve.Ga.?		
Risposte	Numero	Percentuale
SI	24	50
NO	24	50
Risposte raccolte	48	100



VALUTAZIONE DELL'ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE

Ha mai visitato il sito www.cosvega.it ?		
Risposte	Numero	Percentuale
SI	46	84
NO	9	16
Risposte raccolte	55	100

Quanto lo ritiene facilmente "navigabile" e di semplice utilizzo?		
Punteggio attribuito	Numero	Percentuale
1	3	5
2	1	2
3	5	9
4	26	47
5	20	36
Risposte raccolte	55	100



INDAGINE DI SODDISFAZIONE UTENTI A MEZZO QUESTIONARIO SOMMINISTRATO TELEFONICAMENTE A CAMPIONE CASUALE

Nel corso del mese di aprile 2016 viene proposto telefonicamente un **questionario di customer satisfaction** ad un campione di 200 utenti, rappresentativo della popolazione di Francavilla al Mare. I temi trattati nel questionario riguardano: servizi ambientali, operatori, ritiro ingombranti, isole ecologiche, gestione numero verde, attività di comunicazione e sensibilizzazione.

Le utenze "tari" nel Comune di Francavilla al Mare complessivamente sono 15.043, di cui 14.002 domestiche, 9.063 domestiche residenti. Su queste ultime è stata operata una suddivisione della città in zone omogenee, per la precisione: Sud (23%), Centro (15%), Nord (30%), Nord Villanesi (7%), Nord Pretaro (8%), altre contrade (11%) e Francavilla alta (Paese Alto) (6%).

Il campione di 200 unità è stato estratto casualmente rispettando le percentuali di appartenenza alle zone sopra indicate.

Di seguito vengono illustrati i risultati dell'indagine sull'intero campione preso in considerazione. In allegato vengono fornite anche le elaborazioni relative a ciascuna zona omogenea della città.

Il **67%** degli intervistati è di **sexso femminile**, mentre il rimanente 33% è costituito da maschi. Il **42%** del campione intervistato è ricompreso nelle due **fasce d'età intermedie** (26-45 e 46-60) mentre il 56% ha superato i **60 anni**. Il 46% dei nuclei familiari non supera le due unità, mentre il 45% si compone di 3 o 4 persone. Dal punto di vista del **titolo di studio** posseduto il 23% ha conseguito la licenza elementare, il 22% il diploma di scuola media inferiore, il 36% il diploma di scuola media superiore e il 19% è in possesso della laurea.

Dal punto di vista lavorativo **solo il 30% è occupato**, mentre è alta la presenza di **casalinghe (20%)** e, soprattutto, di **pensionati (44%)**.

Il **61%** degli intervistati abita in un **condominio** (per oltre il 35% di piccole dimensioni visto che ha meno di 10 appartamenti) e il 39% risiede in una casa singola.

Venendo alla valutazione possiamo riscontare un **giudizio complessivo sui servizi espletati dalla Co.Sve.Ga. largamente positivo**. Infatti, considerando positivi i punteggi da 3 a 5, riscontriamo che il **92%** del gruppo ritiene la prestazione più che adeguata.

Anche la valutazione del **servizio "porta a porta"** è largamente positiva; infatti **i giudizi dell'89% del campione** va in questa direzione. Analogamente il livello di soddisfazione per la **pulizia di strade e marciapiedi (86%)**.

Anche per quanto attiene il livello di professionalità, disponibilità e cortesia degli **operatori** la valutazione del campione è largamente positiva (**86%**). Margini di miglioramento vengono riscontrati soprattutto nella **maggiore accuratezza nella pulizia delle aree di raccolta** (47%) e **nell'attenzione alle problematiche segnalate direttamente agli operatori da parte dei cittadini** (26%).

Positivo sotto tutti i punti di vista presi in esame il servizio di **ritiro ingombranti e potature**, con livelli di gradimento che superano il **95%**. In riferimento alle **isole ecologiche** larga parte dell'utenza conosce la loro esistenza (71%) ma, mentre la **percentuale di utilizzo di quella assistita è pari al 93%, solo il 25% ha utilizzato l'isola informatizzata**. In quest'ultimo caso, seppure il numero delle risposte è molto basso, il 75% degli utilizzatori non incontra particolari difficoltà, ma quasi nessuno ha ancora "speso" il bonus negli esercizi convenzionati.

La soddisfazione per l'utilizzo dell'**isola assistita** è tale che solo il 5% degli intervistati chiede di poter conferire anche altre tipologie di rifiuti e poco più del 10% ritiene opportuno modificare gli orari di apertura. In ogni caso **il 100% degli intervistati ritiene utile il servizio in questione e si dichiara sostanzialmente soddisfatto della sua gestione**.

Ampio consenso anche nella valutazione della gestione del **numero verde**.

Più problematica la valutazione dell'attività di comunicazione e sensibilizzazione. Il primo problema consiste nel **basso numero di utenti che si rende disponibile a rispondere ai quesiti**. Il diniego è dovuto in parte alla sottovalutazione della questione, in parte alla scarsa conoscenza degli strumenti di comunicazione utilizzati, soprattutto nelle fasce d'età più avanzate. Infatti solo 33 intervistati si pronunciano in merito all'attività di comunicazione della Co.Sve.Ga..

Contraddittorie le risposte in merito alla completezza e all'efficacia delle attività svolte dalla Società. Infatti, se da un lato oltre l'80% di coloro che hanno risposto ritiene chiara e completa la comunicazione, dall'altro oltre il 45% degli intervistati ritiene l'attività di sensibilizzazione non soddisfacente o poco soddisfacente.

Tutti ritengono che sia **indispensabile promuovere l'educazione e la sensibilizzazione dei cittadini** ad una corretta raccolta differenziata dei rifiuti e, quindi, in larghissima misura convengono sulla necessità di promuovere ulteriori incontri in merito. I temi da affrontare suggeriti dagli utenti riguardano aspetti tra loro molto diversi quali la formazione dei più giovani, l'aggiornamento legislativo, l'informazione specifica per i turisti nel periodo estivo, la corretta gestione degli animali da compagnia.

Come richiesto dal questionario molti intervistati hanno fornito **suggerimenti** per migliorare il servizio. Di seguito vengono elencati “in ordine sparso”, non essendo stato possibile articularli per “numerosità” o per importanza:

- il ritiro più frequente dell'organico, almeno 4 volte in estate e 3 volte in inverno
- il ritiro più frequente della carta e del vetro
- il ritiro delle potature in base alle stagioni
- maggiori controlli da parte della polizia municipale o degli operatori soprattutto in estate per evitare che i rifiuti vengano lasciati per strada
- eventuale utilizzo delle telecamere per effettuare controlli su corrette modalità di conferimento
- maggiore rifornimento di buste, soprattutto gratuite e più resistenti
- pulizia accurata delle strade mettendo appositi avvisi per evitare che il parcheggio delle autovetture impedisca l'attività
- raccolta dei bidoni dei rifiuti senza romperli
- maggiore attenzione da parte degli operatori evitando di lasciare rifiuti per terra
- ripensare il meccanismo del bonus in quanto di importo troppo basso per il consumo o l'acquisto di beni. Si ipotizza di destinare il valore equivalente ad abbassare le tariffe o alla fornitura delle buste
- riposizionare per strada le campane per il vetro e la plastica
- utilizzo di bidoncini “con le chiavi”
- distribuzione materiale per raccolta escrementi cani
- confermare e incrementare l'attività di educazione ambientale in collaborazione con le scuole cittadine.

In conclusione sembra opportuno richiamare alcune considerazioni di carattere generale desunte dalla gestione dell'indagine.

1. Gli intervistati, nella grande maggioranza, hanno accolto positivamente l'iniziativa dell'indagine di *customer satisfaction*, collaborando attivamente alla sua riuscita. Pochi gli episodi di “insofferenza” o gli atteggiamenti polemic. Naturalmente ciò è dovuto, in larga misura, al generale apprezzamento per il lavoro svolto dalla Co.Sve.Ga.. Qualche difficoltà è stata riscontrata nella gestione delle interviste relative alla zona Nord della città. In primo luogo molti utenti selezionati non hanno risposto, rendendo necessario il ricorso ad un ampliamento del campione. In secondo luogo un numero limitato, ma non trascurabile, di utenti si è rifiutato di rispondere alle domande. In ogni caso in questa zona della città le lamentele sono state decisamente maggiori rispetto a quanto riscontrato in altri quartieri.
2. Come si evince dai dati sopra illustrati molti sono stati gli intervistati anziani. In questa fascia d'età il gradimento del servizio è risultato particolarmente elevato. Tuttavia diverse persone hanno segnalato difficoltà nella gestione quotidiana del

conferimento rifiuti dovute a fattori fisici: scale condominiali, posizionamento esterno dei bidoncini nelle case singole, ecc. In proposito non sono state formulate richieste specifiche ma è stato segnalato un disagio di una particolare categoria sociale che potrebbe essere affrontato immaginando soluzioni originali collegate al volontariato e alla collaborazione di vicinato.

3. L'esperienza delle isole ecologiche informatizzate è ancora poco conosciuta e necessita di un'ulteriore messa a punto sia sul versante dell'informazione, sia per quanto riguarda il bonus. Al di là delle risposte formali sembra di percepire apprezzamento per il meccanismo del bonus ma insoddisfazione per la sua attuazione concreta. Qualche intervistato suggerisce che il vantaggio rimanga nel ciclo della gestione dei rifiuti, in primo luogo attraverso un meccanismo che consenta di scalare quanto accumulato dalla tariffa annuale.
4. Anche la strategia di comunicazione necessita di una messa a punto. Pochi conoscono quanto fatto in merito, ma chi ne ha cognizione apprezza il lavoro svolto. Tutti chiedono maggiore informazioni per migliorare i propri comportamenti e dare soluzione a molti dubbi. Data l'eterogeneità degli utenti per età e livello di istruzione, la comunicazione web risulta importante ma non risolutiva. In alternativa è necessario pensare ad altre forme di intervento che raggiungano capillarmente l'utente nei suoi luoghi di vita e di residenza.
5. Infine, a volte è stata riscontrata qualche confusione tra ruoli e responsabilità di competenza del Comune di Francavilla al Mare e della Co.Sve.Ga.. Trattandosi dell'erogazione di un servizio pubblico locale questa tendenza all'assimilazione è in parte inevitabile; per questa ragione, piuttosto che cercare di evidenziare nell'opinione pubblica distinzioni di ruolo difficilmente percepibili, sembrerebbe opportuno elaborare strategie coordinate e condivise che diano modo di poter chiarire, al di là delle pur necessarie distinzioni di ruoli, le ragioni delle scelte compiute.

ANALISI DATI PERSONALI

Sesso	Numero	Percentuale
Femmine	135	67
Maschi	65	33
Risposte raccolte	200	100

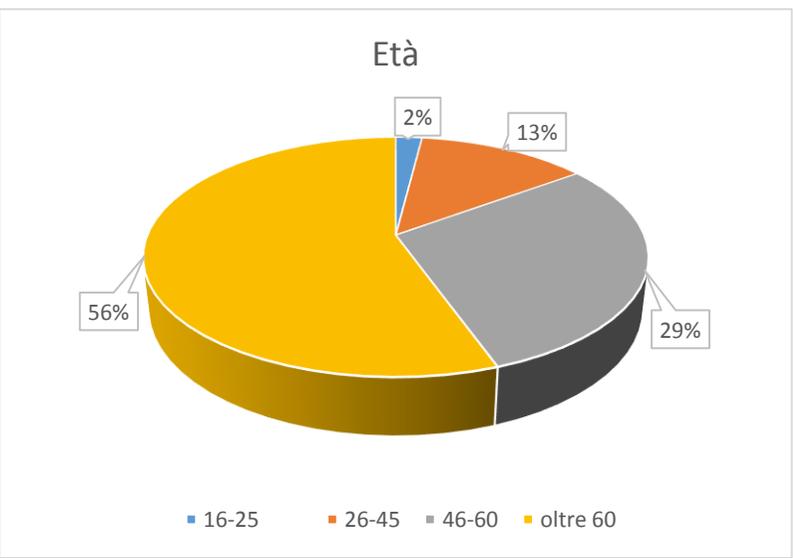
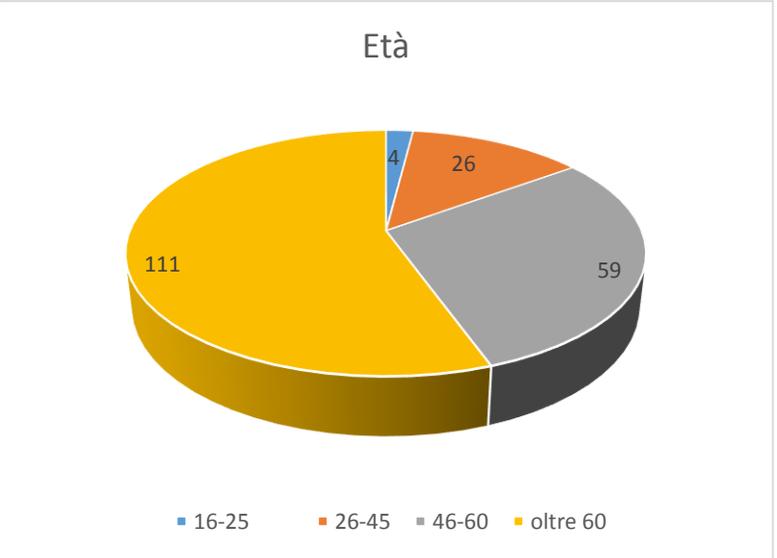
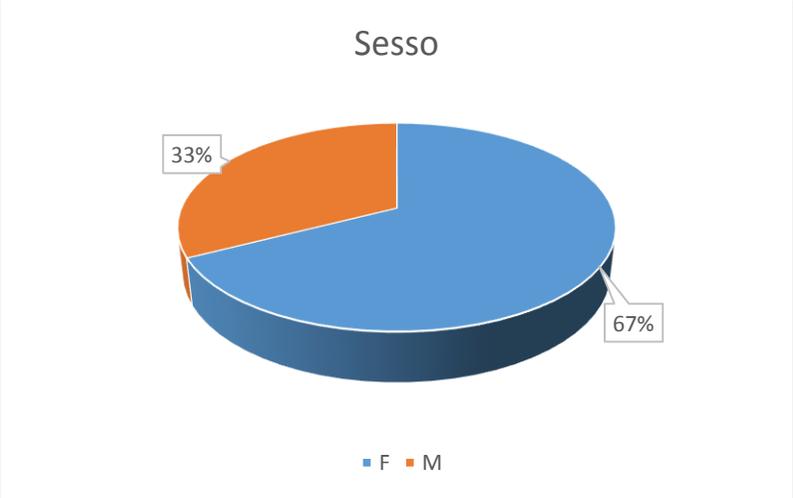
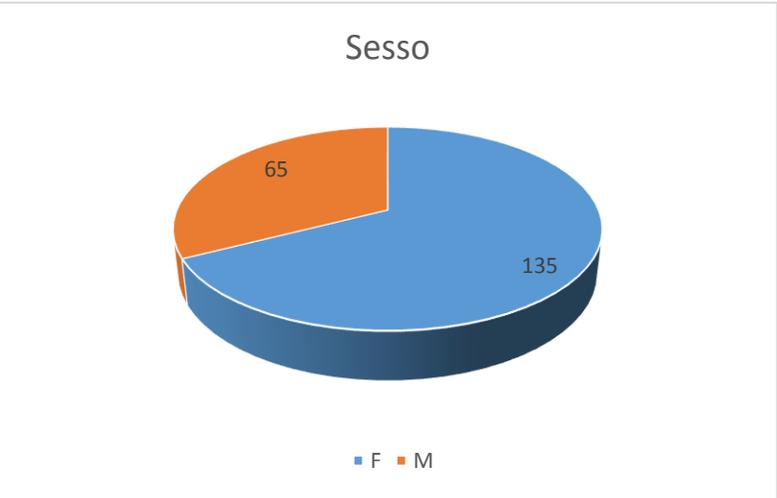
Fascia d'età	Numero	Percentuale
16-25 anni	4	2
26-45 anni	26	13
46-60 anni	59	29
oltre 60 anni	111	56
Risposte raccolte	200	100

Struttura della famiglia	Numero	Percentuale
2 persone	92	46
3 persone	52	26
4 persone	39	19
Oltre 4 persone	17	9
Risposte raccolte	200	100

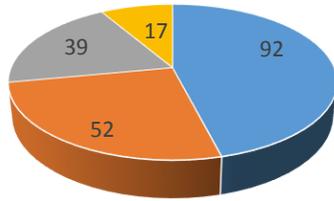
Titolo di studio	Numero	Percentuale
Licenza elementare	45	23
Diploma scuola media inferiore	44	22
Diploma scuola media superiore	72	36
Laurea o Diploma universitario	38	19
Specializzazione post laurea		
Risposte raccolte	199	100

Dimensione Condominio	Numero	Percentuale
Oltre 10 famiglie	51	25
Meno di 10 famiglie	71	36
Casa singola	77	39
Risposte raccolte	199	100

Condizione lavorativa	Numero	Percentuale
Occupato/a	60	30
In cerca prima occupazione	1	
Disoccupato/a	4	2
Studente	7	4
Casalinga	40	20
Altro	88	44
Risposte raccolte	200	100

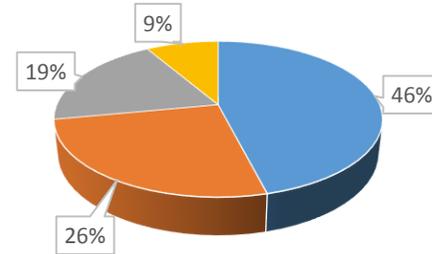


Struttura famiglia



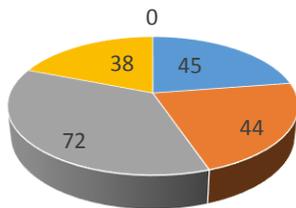
- fino a 2 persone
- 3 persone
- 4 persone
- oltre 4 persone

Struttura famiglia



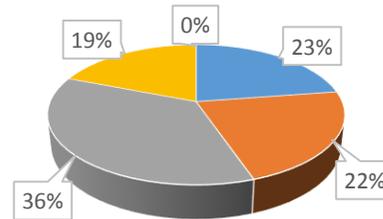
- fino a 2 persone
- 3 persone
- 4 persone
- oltre 4 persone

Grado di istruzione



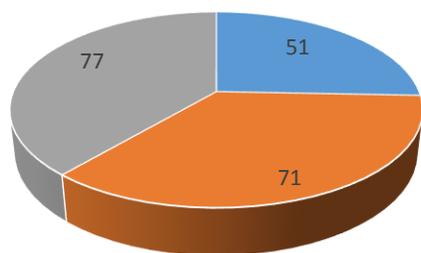
- Licenza elementare o nessun titolo
- Licenza media inferiore
- Diploma di scuola media superiore
- Laurea o DU
- Specializzazioni post-laurea

Grado di istruzione



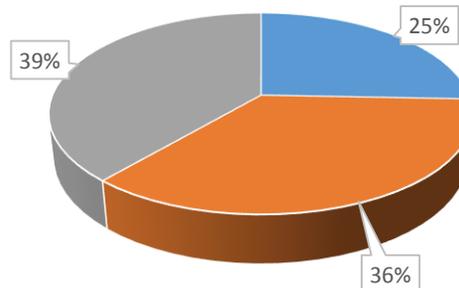
- Licenza elementare o nessun titolo
- Licenza media inferiore
- Diploma di scuola media superiore
- Laurea o DU
- Specializzazioni post-laurea

Condominio



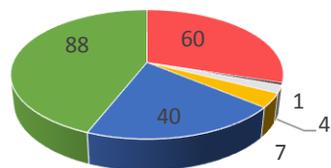
■ oltre 10 famiglie ■ meno di 10 famiglie ■ casa singola

Condominio



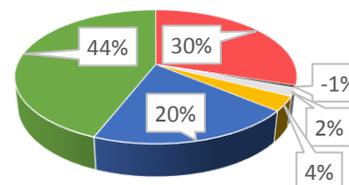
■ oltre 10 famiglie ■ meno di 10 famiglie ■ casa singola

Condizione lavorativa



■ Occupato/a ■ In cerca di prima occupazione
■ Disoccupato/a ■ Studente
■ Casalinga ■ Altro

Condizione lavorativa



■ Occupato/a ■ In cerca di prima occupazione
■ Disoccupato/a ■ Studente
■ Casalinga ■ Altro

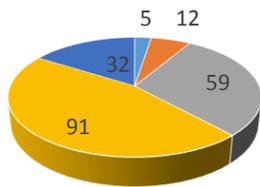
VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO

Come valuta globalmente l'esecuzione dei servizi ambientali svolti dalla Co.Sve.Ga.?		
Risposta	Numero	Percentuale
Non soddisfacente	5	2
Poco soddisfacente	12	6
Abbastanza soddisfacente	59	30
Soddisfacente	91	46
Molto soddisfacente	32	16
Risposte raccolte	199	100

Come valuta globalmente il servizio porta a porta?		
Risposta	Numero	Percentuale
Non soddisfacente	5	2
Poco soddisfacente	18	9
Abbastanza soddisfacente	61	31
Soddisfacente	78	39
Molto soddisfacente	37	19
Risposte raccolte	199	100

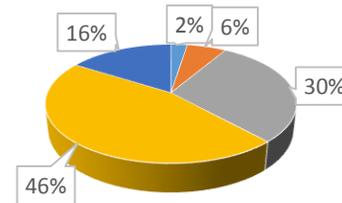
Come valuta globalmente il servizio di pulizia di strade e marciapiedi?		
Risposta	Numero	Percentuale
Non soddisfacente	11	5
Poco soddisfacente	17	9
Abbastanza soddisfacente	59	30
Soddisfacente	66	34
Molto soddisfacente	43	22
Risposte raccolte	196	100

Come valuta l'esecuzione dei servizi ambientali svolti da Cosvega?



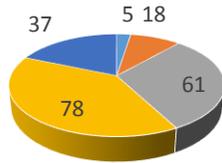
- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- abbastanza soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

Come valuta l'esecuzione dei servizi ambientali svolti da Cosvega?



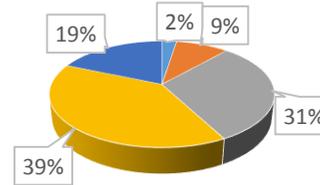
- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- abbastanza soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

Come valuta globalmente il servizio porta a porta?



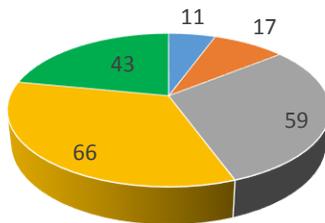
- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- abbastanza soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

Come valuta globalmente il servizio porta a porta?



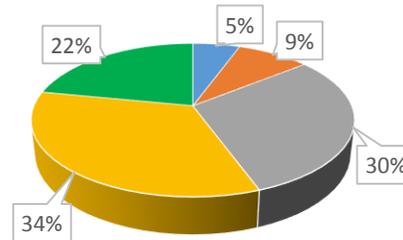
- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- abbastanza soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

Come valuta globalmente il servizio di pulizia di strade e marciapiedi?



- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- abbastanza soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

Come valuta globalmente il servizio di pulizia di strade e marciapiedi?



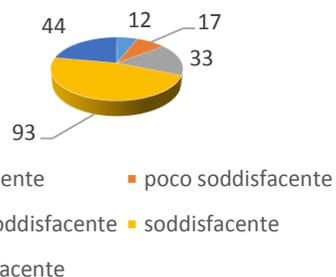
- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- abbastanza soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

VALUTAZIONE OPERATORI

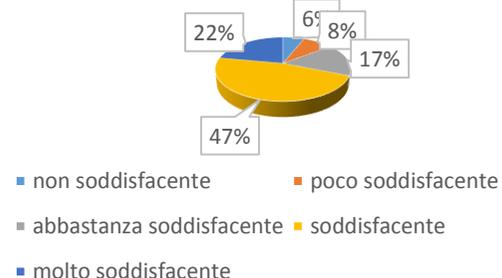
Come valuta globalmente il livello di professionalità, disponibilità e cortesia del personale in servizio?		
Risposta	Numero	Percentuale
Non soddisfacente	12	6
Poco soddisfacente	17	8
Abbastanza soddisfacente	33	17
Soddisfacente	93	47
Molto soddisfacente	44	22
Risposte raccolte	199	100

Precisi in quali dei seguenti ambiti è possibile migliorare il servizio		
Risposta	Numero	Percentuale
Rapporto con gli utenti	9	16
Rispetto orari e calendario raccolta	5	9
Accuratezza nella pulizia delle aree di raccolta	26	47
Attenzione alle problematiche dei cittadini segnalate agli operatori	14	26
Altro da precisare	1	2
Risposte raccolte	55	100

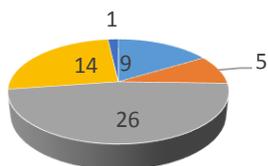
Come valuta il livello di professionalità, disponibilità e cortesia del personale in servizio?



Come valuta il livello di professionalità, disponibilità e cortesia del personale in servizio?

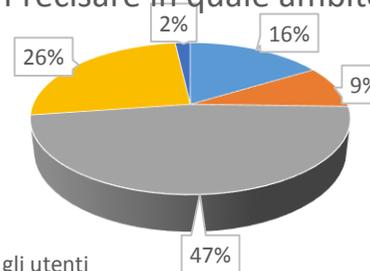


Precisare in quale ambito



- Rapporto con gli utenti
- Rispetto da parte degli operatori degli orari e del calendario di raccolta
- Accuratezza nella pulizia delle aree di raccolta
- Attenzione alle problematiche dei cittadini segnalate agli operatori
- Altro

Precisare in quale ambito



- Rapporto con gli utenti
- Rispetto da parte degli operatori degli orari e del calendario di raccolta
- Accuratezza nella pulizia delle aree di raccolta
- Attenzione alle problematiche dei cittadini segnalate agli operatori
- Altro

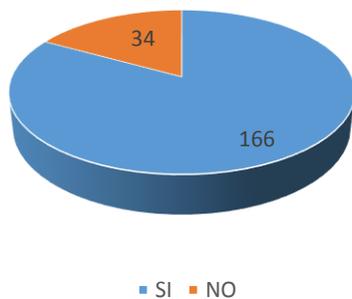
VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO DI RITIRO INGOMBRANTI E POTATURE

Le è capitato di utilizzare il servizio ritiro ingombranti?		
Risposta	Numero	Percentuale
SI	166	83
NO	34	17
Risposte raccolte	200	100

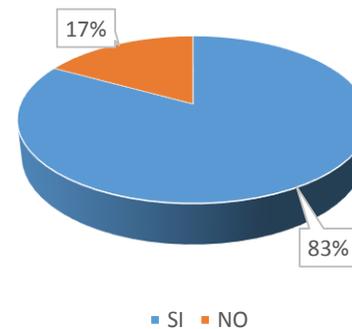
Se SI quando contatta l'azienda per il ritiro ingombranti/potature i tempi di attesa per le prenotazioni la soddisfano?		
Risposta	Numero	Percentuale
SI	163	98
Abbastanza	1	
NO	3	2
Eventuali commenti per giudizi "Abbastanza" e NO		
Risposte raccolte	1677	100

Se SI i rifiuti ingombranti vengono ritirati secondo gli appuntamenti programmati?		
Risposta	Numero	Percentuale
SI	159	95
Abbastanza	2	1
NO	6	4
Eventuali commenti per giudizi "Abbastanza" e NO		
Risposte raccolte	77	100

Le è capitato di utilizzare il servizio ritiro ingombranti ?



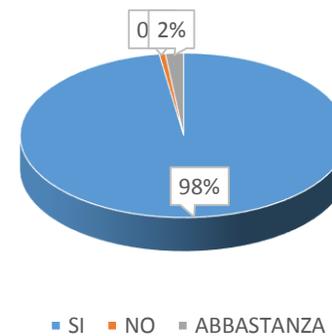
Le è capitato di utilizzare il servizio ritiro ingombranti ?



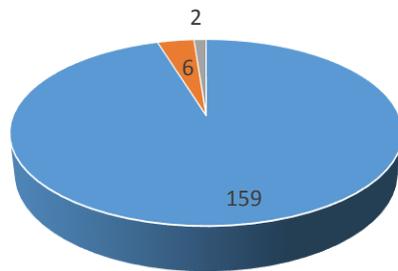
Se SI quando contatta l'azienda per il ritiro ingombranti /potature i tempi di attesa per le prenotazioni la soddisfano?



Se SI quando contatta l'azienda per il ritiro ingombranti /potature i tempi di attesa per le prenotazioni la soddisfano?

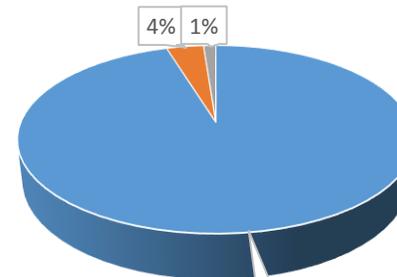


Se SI i rifiuti ingombranti vengono ritirati secondo gli appuntamenti programmati?



■ SI ■ NO ■ ABBASTANZA

Se SI i rifiuti ingombranti vengono ritirati secondo gli appuntamenti programmati?



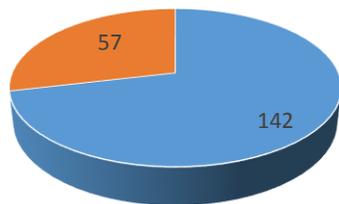
■ SI ■ NO ■ ABBASTANZA

VALUTAZIONE COMPLESSIVA ISOLE ECOLOGICHE

È a conoscenza della presenza di tre Isole Ecologiche sul territorio di Francavilla al Mare?		
Risposta	Numero	Percentuale
SI	142	71
NO	57	29
Risposte raccolte	199	100

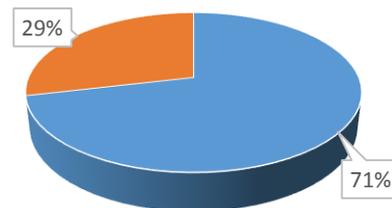
Se SI di quale Isola Ecologica ha usufruito?		
Risposta	Numero	Percentuale
Informatizzata	6	7
Presidiata	67	75
Entrambe	16	18
Risposte raccolte	89	100

È a conoscenza della presenza di tre Isole Ecologiche sul territorio di Francavilla al Mare?



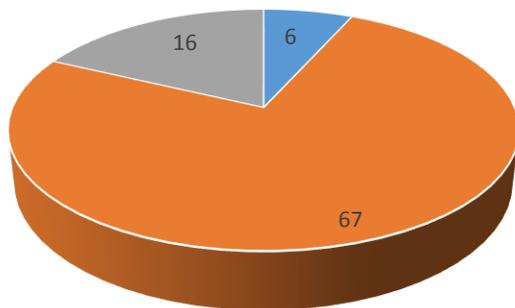
■ SI ■ NO

È a conoscenza della presenza di tre Isole Ecologiche sul territorio di Francavilla al Mare?



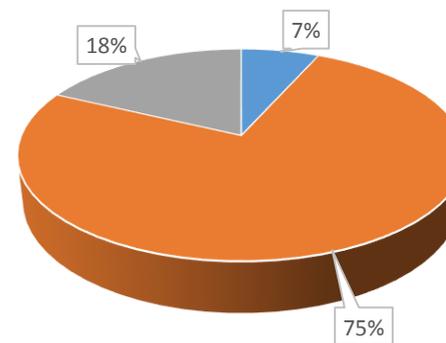
■ SI ■ NO

Se si, di quale Isola Ecologica ha usufruito?



■ informatizzata ■ presidiata ■ entrambe

Se si, di quale Isola Ecologica ha usufruito?



■ informatizzata ■ presidiata ■ entrambe

VALUTAZIONE ISOLE ECOLOGICHE INFORMATIZZATE

Trova che il sistema informatizzato sia di facile utilizzo?		
Risposta	Numero	Percentuale
SI	15	75
NO	5	25
Risposte raccolte	20	100

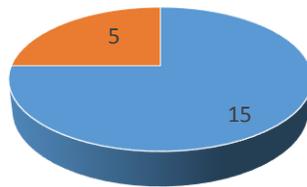
Se NO ci indichi quale problema ha riscontrato

Ha utilizzato l'eventuale buono conto emesso dal sistema informatizzato, spendibile presso i negozi aderenti all'iniziativa?		
Risposta	Numero	Percentuale
SI	6	32
NO	13	68
Risposte raccolte	19	100

Se SI vorrebbe poter spendere il buono in altre tipologie di negozi?		
Risposta	Numero	Percentuale
SI	3	33
NO	6	67
Risposte raccolte	9	100

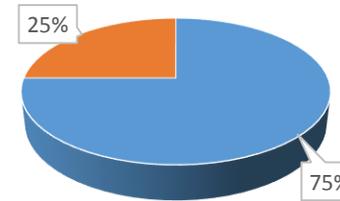
Se SI quali? (supermercati, palestre, cinema ...)

Trova che il sistema informatizzato sia di facile utilizzo?



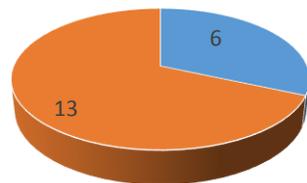
■ SI ■ NO

Trova che il sistema informatizzato sia di facile utilizzo?



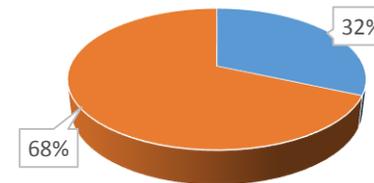
■ SI ■ NO

Ha utilizzato l'eventuale buono sconto emesso dal sistema informatizzato, spendibile presso i negozi aderenti all'iniziativa?



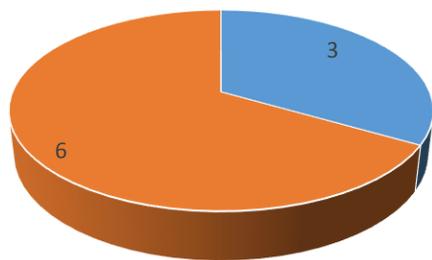
■ SI ■ NO

Ha utilizzato l'eventuale buono sconto emesso dal sistema informatizzato, spendibile presso i negozi aderenti all'iniziativa?



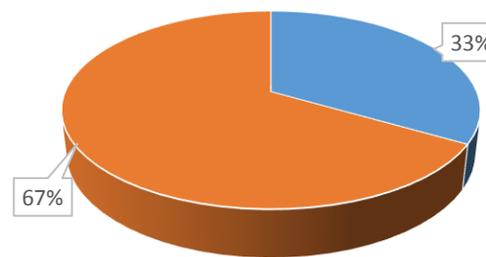
■ SI ■ NO

Se SI vorrebbe poter spendere il buono in
altre tipologie di negozi?



■ SI ■ NO

Se SI vorrebbe poter spendere il buono in
altre tipologie di negozi?



■ SI ■ NO

VALUTAZIONE ISOLA ECOLOGICA PRESIDATA DA OPERATORI

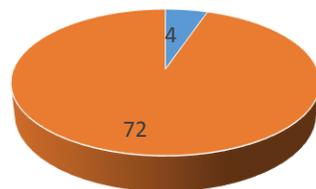
Vorrebbe poter conferire presso l'Isola Ecologica presidiata altri tipi di rifiuti?		
Risposta	Numero	Percentuale
SI	4	5
NO	72	95
Risposte raccolte	76	100

Se SI quali?

Ritiene che gli orari di apertura dell'isola ecologia ci Valle Anzuca, presidiata da operatore, siano adeguati alle esigenze dei cittadini?		
Risposte	Numero	Percentuale
SI	67	88
NO	9	12
Risposte raccolte	76	100

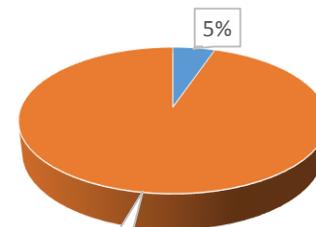
Se NO, quale fascia oraria preferirebbe? (anche più di una)		
Fascia oraria	Numero	Percentuale
7-9		
9-11	2	22
11-13		
13-15		
15-17		
17-19		
19-21	5	56
Altro	2	22
Risposte raccolte	9	100

Se SI vorrebbe poter conferire presso l'Isola Ecologica presidiata altri tipi di rifiuti?



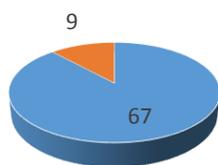
■ SI ■ NO

Se SI vorrebbe poter conferire presso l'Isola Ecologica presidiata altri tipi di rifiuti?



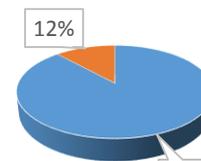
■ SI ■ NO

Ritiene che gli orari di apertura dell'isola ecologica di Valle Anzuca ,presidiata da operatore,siano adeguati alle esigenze dei cittadini?



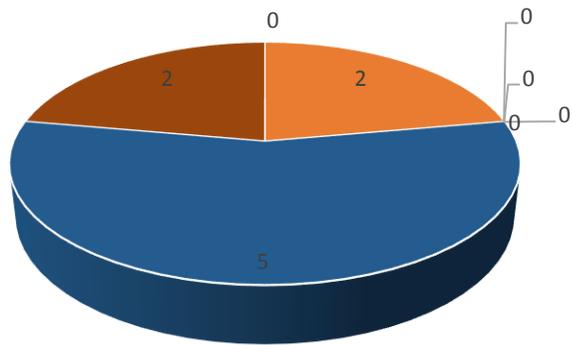
■ SI ■ NO

Ritiene che gli orari di apertura dell'isola ecologica di Valle Anzuca ,presidiata da operatore,siano adeguati alle esigenze dei cittadini?



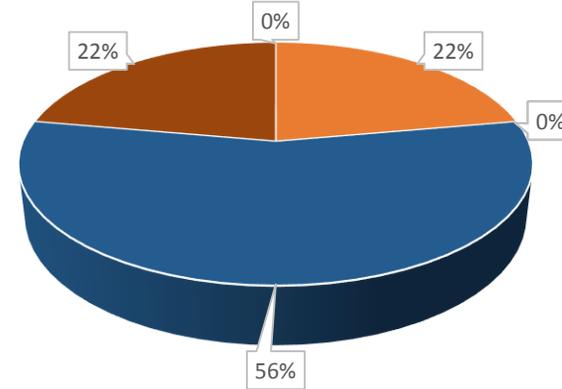
■ SI ■ NO

Se NO, quale fascia oraria preferirebbe?



■ 7-9 ■ 9-11 ■ 11-13 ■ 13-15 ■ 15-17 ■ 17-19 ■ 19-21 ■ altro

Se NO, quale fascia oraria preferirebbe?



■ 7-9 ■ 9-11 ■ 11-13 ■ 13-15 ■ 15-17 ■ 17-19 ■ 19-21 ■ altro

ULTERIORI VALUTAZIONI SULLE ISOLE ECOLOGICHE

Ritiene utile aggiungere altre isole informatizzate?		
Risposte	Numero	Percentuale
SI	4	31
NO	9	69
Risposte raccolte	13	100

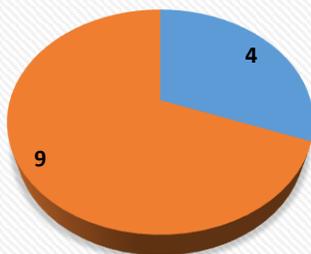
Se SI suggerisca in quale zona di Francavilla al Mare

Ritiene che la presenza di isole ecologiche sia un servizio utile per i cittadini?		
Risposte	Numero	Percentuale
SI	117	100
NO		
Risposte raccolte	117	100

Se NO per quali motivi?

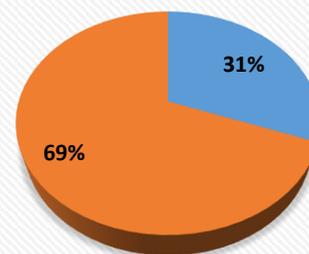
Che giudizio dà complessivamente alla gestione delle isole ecologiche?		
Risposta	Numero	Percentuale
Non soddisfacente	2	2
Poco soddisfacente		
Abbastanza soddisfacente	25	31
Soddisfacente	22	28
Molto soddisfacente	31	39
Risposte raccolte	80	100

Ritiene utile aggiungere altre isole informatizzate?



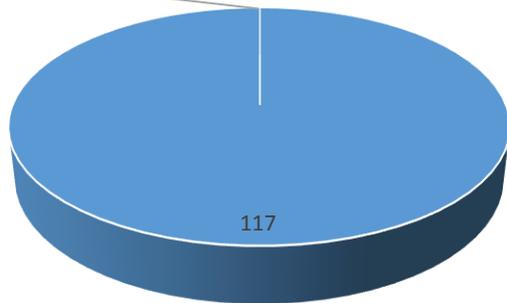
■ SI ■ NO

Ritiene utile aggiungere altre isole informatizzate?



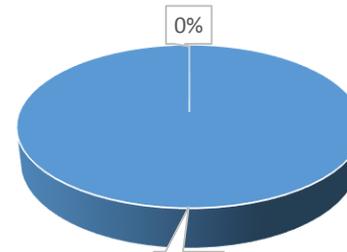
■ SI ■ NO

Ritiene che la presenza di isole ecologiche sia un servizio utile per i cittadini?



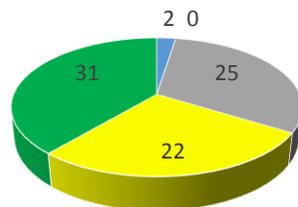
■ SI ■ NO

Ritiene che la presenza di isole ecologiche sia un servizio utile per i cittadini?



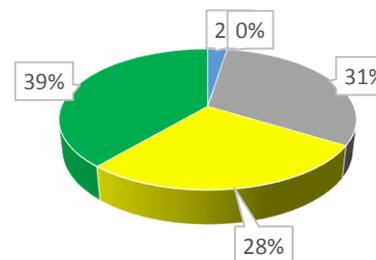
■ SI ■ NO

Che giudizio dà complessivamente alla gestione delle Isole Ecologiche?



■ non soddisfacenti ■ poco soddisfacenti
 ■ abbastanza soddisfacenti ■ soddisfacenti
 ■ molto soddisfacenti

Che giudizio dà complessivamente alla gestione delle Isole Ecologiche?



■ non soddisfacenti ■ poco soddisfacenti
 ■ abbastanza soddisfacenti ■ soddisfacenti
 ■ molto soddisfacenti

VALUTAZIONE SERVIZIO NUMERO VERDE

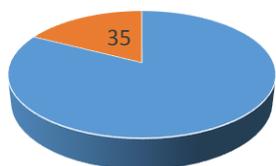
Le è mai capitato di utilizzare il numero verde Co.Sve.Ga.?		
Risposte	Numero	Percentuale
SI	165	82
NO	35	18
Risposte raccolte	200	100

Che esito ha avuto la chiamata in termini di soluzione del problema?		
Risposta	Numero	Percentuale
Non soddisfacente	2	1
Poco soddisfacente	5	3
Abbastanza soddisfacente	53	31
Soddisfacente	60	36
Molto soddisfacente	48	29
Risposte raccolte	168	100

Ha riscontrato capacità di venire incontro ai cittadini e di fornire informazioni chiare e complete?		
Risposta	Numero	Percentuale
Non soddisfacente	3	2
Poco soddisfacente	7	4
Abbastanza soddisfacente	59	37
Soddisfacente	50	31
Molto soddisfacente	42	26
Risposte raccolte	161	100

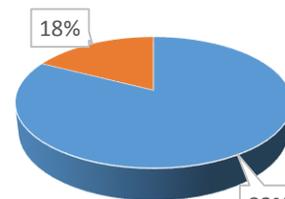
Ha riscontrato disponibilità e cortesia degli operatori che hanno risposto al telefono?		
Risposta	Numero	Percentuale
Non soddisfacente	2	1
Poco soddisfacente	7	4
Abbastanza soddisfacente	50	30
Soddisfacente	45	27
Molto soddisfacente	64	38
Risposte raccolte	168	100

Le è mai capitato di utilizzare il numero verde COSVEGA?



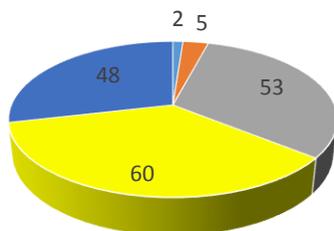
■ SI ■ NO

Le è mai capitato di utilizzare il numero verde COSVEGA?



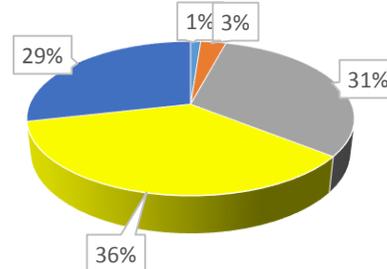
■ SI ■ NO

Che esito ha avuto la chiamata in termini di soluzione del problema?



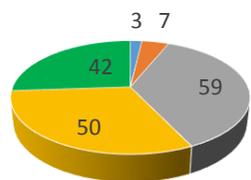
■ non soddisfacente ■ poco soddisfacente
 ■ abbastanza soddisfacente ■ soddisfacente
 ■ molto soddisfacente

Che esito ha avuto la chiamata in termini di soluzione del problema?



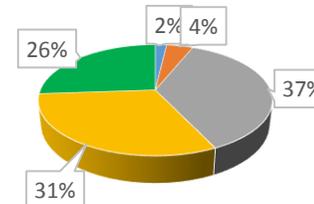
■ non soddisfacente ■ poco soddisfacente
 ■ abbastanza soddisfacente ■ soddisfacente
 ■ molto soddisfacente

Ha riscontrato capacità di venire incontro ai cittadini e di fornire informazioni chiare e complete?



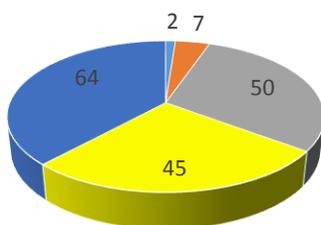
- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- abbastanza soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

Ha riscontrato capacità di venire incontro ai cittadini e di fornire informazioni chiare e complete?



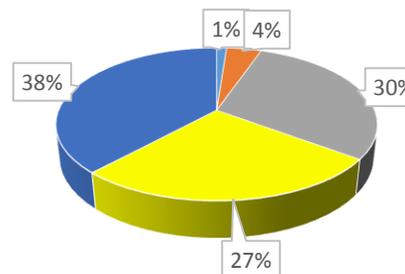
- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- abbastanza soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

Ha riscontrato disponibilità e cortesia degli operatori che hanno risposto al telefono?



- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- abbastanza soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

Ha riscontrato disponibilità e cortesia degli operatori che hanno risposto al telefono?



- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- abbastanza soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

VALUTAZIONE DELL'ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE

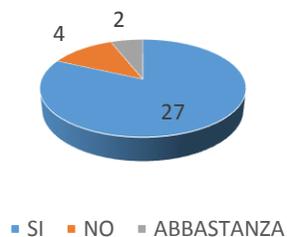
La comunicazione dell'attività e dei risultati attraverso il sito internet, la pagina facebook, i quotidiani, i mensili è chiara e completa?		
Risposta	Numero	Percentuale
SI	27	82
Abbastanza	2	6
NO	4	12
Commenti per giudizi "Abbastanza" e NO		
Risposte raccolte	33	100

Ritiene che sia importante l'attività di formazione e sensibilizzazione per educare e sensibilizzare i cittadini a fare una più attenta e responsabile raccolta differenziata dei rifiuti?		
Risposte	Numero	Percentuale
SI	75	97
NO	2	3
Risposte raccolte	77	100

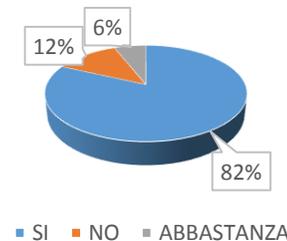
Quanto ritiene che l'attività di sensibilizzazione svolta per i cittadini presso il suo comune sia stata efficace?		
Risposta	Numero	Percentuale
Non soddisfacente	6	13
Poco soddisfacente	15	32
Abbastanza soddisfacente	16	35
Soddisfacente	4	9
Molto soddisfacente	5	11
Risposte raccolte	46	100

Secondo lei sarebbe necessario svolgere ulteriori incontri di sensibilizzazione, di formazione e di informazione?		
Risposte	Numero	Percentuale
SI	23	77
NO	7	23
Risposte raccolte	30	100

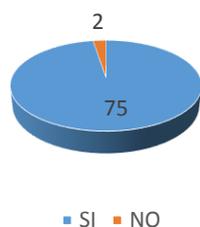
La comunicazione delle attività e dei risultati attraverso il sito internet, la pagina facebook, i quotidiani, i mensili è chiara e completa?



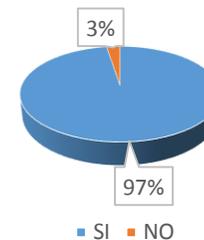
La comunicazione delle attività e dei risultati attraverso il sito internet, la pagina facebook, i quotidiani, i mensili è chiara e completa?



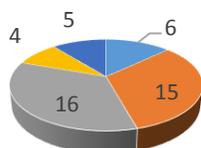
Ritiene che sia importante l'attività di formazione e sensibilizzazione per educare e sensibilizzare i cittadini a fare una più attenta e responsabile raccolta differenziata dei rifiuti?



Ritiene che sia importante l'attività di formazione e sensibilizzazione per educare e sensibilizzare i cittadini a fare una più attenta e responsabile raccolta differenziata dei rifiuti?

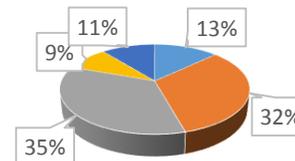


Quanto ritiene che l'attività di sensibilizzazione svolta per i cittadini presso il suo Comune sia stata efficace?



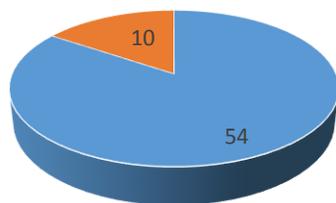
- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- abbastanza soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

Quanto ritiene che l'attività di sensibilizzazione svolta per i cittadini presso il suo Comune sia stata efficace?



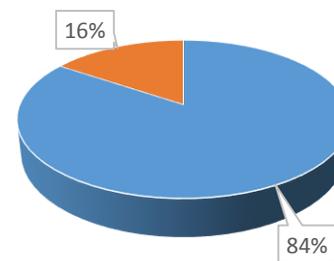
- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- abbastanza soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

Secondo lei sarebbe necessario svolgere ulteriori incontri di sensibilizzazione, di formazione e di informazione ?



- SI
- NO

Secondo lei sarebbe necessario svolgere ulteriori incontri di sensibilizzazione, di formazione e di informazione ?



- SI
- NO

3.2.2. Indagine sul miglioramento del servizio di raccolta differenziata nei mesi estivi

REPORT FOCUS GROUP DEL 26 APRILE 2016

Definizione

Il Focus Group è una tecnica di rilevazione per la ricerca sociale, basata sulla discussione tra un piccolo gruppo di persone, alla presenza di uno o più moderatori, focalizzata su un argomento che si vuole indagare in profondità. (Sabina Corrao 2000)

Tema

Come migliorare il servizio di raccolta differenziata nei mesi estivi, in presenza di un considerevole incremento di residenti e turisti

Metodologia

Discussione aperta, coordinata da un facilitatore

Data: 26 aprile 2016

Luogo: Francavilla al Mare, Saletta Conferenze Palazzo MuMi

Durata: dalle 11,15 alle 13,30

Partecipanti:

- Giuseppina Rosato – Presidente Co.Sve.Ga.
- Tina Giangiulio – Componente Consiglio di Amministrazione Co.Sve.Ga.
- Francesco Di Maio – Amministratore Delegato Co.Sve.Ga.
- Massimo Galasso – Direttore Generale Co.Sve.Ga.
- Mauro Cioffi – Operatore turistico, rappresentante Associazione balneari
- Cristina D'Alberto – Commerciante, rappresentante Associazione Asterope
- Francesco Festa – Amministratore di condomini
- Marcella D'Ancona – Rappresentante del Comitato per l'Imprenditoria Femminile della Camera di Commercio di Chieti
- Alessandra Carulli – Rappresentante della Confesercenti di Francavilla

- Fabrizio Mantini – Operatore turistico settore alberghiero
- Nicola Belcastro – Operatore turistico settore alberghiero
- Alessandro De Merolis – Operatore turistico settore alberghiero

Non hanno potuto assicurare la propria presenza per concomitanti impegni i rappresentanti dell'Amministrazione comunale, delle Associazioni ambientaliste e delle Agenzie immobiliari.

Staff tecnico: Valerio Roberto Cavallucci e Maria Pia Rana (Social Hub scarl)

L'incontro è stato aperto dal saluto del Presidente della Co.Sve.Ga., Prof.ssa Giuseppina Rosato che ha ringraziato i presenti per la partecipazione e ha ricordato che l'iniziativa si colloca nell'ambito della preparazione del primo bilancio sociale dell'azienda. Rinviando a successivi interventi l'illustrazione dettagliata dei contenuti e della metodologia dell'incontro, la prof.ssa Rosato ha ricordato i lusinghieri risultati raggiunti nella raccolta differenziata e l'impegno a migliorarli ulteriormente a partire dalla ricerca delle soluzioni alle problematiche emerse nel periodo estivo, a fronte della presenza di un elevato numero di turisti, siano essi ospiti di alberghi e seconde case o pendolari. Infine, riferendosi all'organizzazione dell'incontro in questione, ha segnalato, con soddisfazione, il rispetto di una equilibrata rappresentanza di genere tra i partecipanti.

Il Direttore della Co.Sve.Ga., Dottor Massino Galasso, ha provveduto a fornire le informazioni di base su cui avviare il confronto.

In primo luogo ha informato i partecipanti che Francavilla al Mare, nei primi 3 mesi del 2016, ha raggiunto il 66% di raccolta differenziata superando, quindi, la percentuale prescritta dalla legge. Tuttavia permangono criticità nella raccolta differenziata, soprattutto a fronte dell'innalzarsi delle presenze in città nel periodo estivo, siano esse presenze nelle seconde case e nelle strutture alberghiere ovvero presenze di pendolari.

Le principali problematiche possono così essere riassunte:

- abbandoni di rifiuti connessi alla produzione straordinaria da parte dei turisti. A tale fenomeno si è provato a rispondere da un lato con la disponibilità delle Isole Ecologiche assistite e informatizzate – per queste ultime si prevede l'attivazione di ulteriori due unità nelle zone Asterope e Foro – e dall'altro con maggiori controlli da parte della polizia municipale
- abbandoni di rifiuti da parte dei residenti, contrastati da maggiori controlli della polizia municipale e dall'installazione di telecamere
- abbandoni vicino ai contenitori di maggiori dimensioni, predisposti per i grandi utenti (principalmente esercizi commerciali)
- abbandoni ovvero mancata effettuazione della raccolta differenziata in alcuni condomini

- antiestetività della raccolta mediante buste dei rifiuti per le frazioni plastica/metallo e indifferenziata, anche a seguito dell'orario di conferimento fissato a partire dalle ore 23,30.

Interviene il Dottor Cavallucci precisando ulteriormente la premessa del lavoro del focus group:

- in estate la percentuale di raccolta differenziata scende in maniera significativa (ma non drammatica) perché una parte degli ospiti, per motivi diversi, non riesce ad adeguarsi alle modalità di raccolta differenziata che la città applica durante tutto l'anno. Nel 2015 la raccolta media annua si è attestata al 64,05%, mentre la media dei mesi di luglio e agosto è stata del 60,96; nel 2014 la media annua è stata del 63,20%, mentre la media di luglio e agosto è stata del 61,05%. Ma soprattutto si riscontrano episodi di "abbandono" di rifiuti, di inadeguate modalità di conferimento e, in linea generale, si fatica a tenere pulita la città, come illustrato dettagliatamente dal direttore della Co.Sve.Ga..

Cavallucci, inoltre, illustra gli obiettivi dell'attività di approfondimento:

- sulla base dei dati forniti da Co.Sve.Ga. mettere a fuoco, dal punto di vista dell'attività professionale svolta da ciascun partecipante, tutti i problemi, le questioni, i disagi riscontrati nel periodo estivo, per disporre di una "mappatura" completa
- raccogliere i suggerimenti connessi alla soluzione delle problematiche censite, elaborati sulla base dell'esperienza professionale di ciascun partecipante.

Cavallucci chiarisce che sono state invitate rappresentanze delle categorie di seguito indicate al fine di acquisire il "punto di vista" di soggetti particolarmente interessati al tema in questione:

- esercizi commerciali
- albergatori
- gestori di stabilimenti balneari
- amministratori di condominio
- titolari di agenzie immobiliari
- associazioni ambientaliste
- proprietari di seconde case.

Gli esiti del lavoro di approfondimento vengono riassunti in una breve relazione che servirà alla Co.Sve.Ga. e all'Amministrazione comunale per strutturare al meglio il servizio anche nel periodo estivo, tentando di risolvere le problematiche esaminate.

Vengono quindi illustrate le modalità di svolgimento dell'incontro e le sue principali fasi:

- primo giro di tavolo orientato a mettere a fuoco i problemi riscontrati, a partire da quelli illustrati nella presentazione di Co.Sve.Ga.
- secondo giro di tavolo orientato a raccogliere i suggerimenti connessi alla soluzione delle problematiche censite.

Prima fase

Mauro Cioffi si sofferma sulle problematiche connesse alla **raccolta differenziata negli stabilimenti balneari e nelle spiagge**. Rileva l'esigenza di un'intensa campagna di sensibilizzazione in quanto:

- spesso i clienti, pur in presenza di differenti contenitori per ciascuna tipologia di rifiuti, non conferiscono in maniera corretta
- i mozziconi di sigarette vengono abbandonati in spiaggia nonostante la presenza di portacenere
- taluni stabilimenti posizionano all'esterno, in strada, i contenitori dei rifiuti anche al di fuori degli orari consentiti.

Cristina D'Alberto sottolinea che la gran parte dei problemi è connessa al **comportamento inadeguato dei turisti**. Gli abbandoni sono dovuti anche a chi affitta le seconde case senza fornire agli ospiti i contenitori della raccolta differenziata. Da questo punto di vista parte rilevante della responsabilità va imputata ai proprietari delle seconde case e alle agenzie immobiliari che affittano gli immobili e che non forniscono il materiale per la raccolta e non informano adeguatamente gli ospiti sulle modalità della raccolta medesima.

Francesco Festa evidenzia che la Co.Sve.Ga. dispone dei nominativi dei **proprietari di case che non hanno ritirato i contenitori per la raccolta differenziata**; su di loro è necessario intervenire direttamente o attraverso gli amministratori dei condomini, per assicurare che ogni alloggio disponga della necessaria dotazione per la raccolta differenziata. Inoltre Festa sottolinea che è necessario **dotare i condomini di contenitori di più grandi dimensioni**, evitando una molteplicità di piccoli cestelli per ciascuna tipologia di rifiuti. Inoltre informa i partecipanti che **molti condomini non dispongono dei necessari spazi interni** (o esterni ad uso esclusivo) per i contenitori dei rifiuti e, quindi, sono costretti a posizionarli sotto i portici degli edifici o direttamente per strada.

Nicola Belcastro informa che il proprio esercizio alberghiero ha una notevole **produzione di plastica** che rende insufficienti i contenitori forniti e la frequenza della raccolta.

Alessandro De Merolis si sofferma, in particolare, sugli **orari di raccolta dei rifiuti** evidenziando che:

- l'orario di inizio conferimento fissato alle 23,30 spesso non viene rispettato dai residenti, determinando disagi nelle vie di passeggio
- entro le 7,30 la raccolta deve assolutamente essere conclusa per evitare che la mattina le strade restino occupate dai rifiuti fino a tardi, creando imbarazzo e problemi in particolare alle attività alberghiere che hanno terrazze con affaccio sulla strada dove vengono servite le colazioni ai clienti, proprio a partire dalle 7,30
- la raccolta del vetro avviene durante la notte, in linea di massima tra le cinque e le sei, con inevitabile rumore che disturba il riposo dei clienti.

Alessandra Carulli focalizza l'attenzione sulla necessità di un'**efficace strategia di comunicazione** che metta tutti, residenti e turisti, in condizione di **conoscere con precisione quali siano le regole che presidiano la raccolta differenziata**. A tale riguardo è certamente

positiva la presenza dell'azienda sul web e sui social media, ma è necessario che le informazioni, quali ad esempio il calendario per la raccolta e il numero verde, siano affissi anche nelle bacheche condominiali, a disposizione di tutti. Inoltre è necessaria una **strategia integrata**, perché non è possibile essere rigorosi su alcuni aspetti e "lassisti" su altri, come ad esempio negli stabilimenti balneari o, ancor peggio, in occasione degli eventi in cui la raccolta non viene affatto differenziata.

Marcella D'Ancona a più riprese sottolinea come sia necessario **facilitare la raccolta differenziata** anche attraverso l'utilizzo di uno stesso contenitore per almeno 2 tipologie di rifiuti e, in ogni caso, dotando tutti gli eventi estivi di isole ecologiche per la raccolta differenziata, in accordo con l'Amministrazione comunale. Inoltre evidenzia la necessità di ritirare con tempestività i rifiuti ingombranti.

Nel corso della discussione più volte intervengono Francesco Di Maio e Massimo Galasso per fornire **informazioni e precisazioni su vari aspetti tecnici** delle problematiche sollevate. In particolare i dirigenti della società si soffermano sugli orari di raccolta, precisando che è necessario contemperare le esigenze estetico-funzionali evidenziate dagli albergatori con l'eventuale disagio procurato ai cittadini residenti. In ogni caso se il conferimento è previsto nella fascia oraria 23,30 – 7,30, il secondo turno di raccolta dovrà necessariamente partire dopo le 7,30 e avrà la durata minima di 2 ore.

La Presidente **Giuseppina Rosato** ricorda l'**intensa attività di informazione, sensibilizzazione e comunicazione** che ha avuto luogo negli ultimi anni e, in particolare, nel corso dell'ultimo, ponendo attenzione a diversi target. Ricorda, in proposito, l'attività di rinnovo del **sito** e della pagina **facebook**, l'istituzione del **QR Code** (Quick Response Code), il lavoro nelle **scuole**, gli **incontri pubblici**, l'**ecocalendario**, la rubrica attivata sulla **rivista "La torre"**, la campagna per la raccolta degli **oli alimentari**. In ogni caso ribadisce la necessità che le azioni di sensibilizzazione e di comunicazione abbiano carattere continuativo.

Seconda fase

Il moderatore introduce il secondo giro di interventi, finalizzato alla raccolta di suggerimenti e indicazioni per migliorare il servizio.

Mauro Cioffi informa che nella prossima stagione turistica l'Associazione dei balneari ha previsto l'installazione di **totem informativi per i turisti**, dove saranno messe a disposizione anche informazioni relative al numero verde della Co.Sve.Ga., al calendario della raccolta dei rifiuti e a quant'altro in merito si ritenesse di concordare. Inoltre, per incrementare la raccolta differenziata negli stabilimenti, i balneari promuoveranno un **meccanismo di "bonus"** sul modello delle isole ecologiche informatizzate. Ad integrazione di questa linea di attività, Marcella D'Ancona propone che si istituisca una sorta di **concorso cittadino per lo stabilimento balneare "riciclone"**, riprendendo il modello attualmente in uso per i Comuni. Infine Cioffi informa che verrà messa in atto anche una specifica azione di **sensibilizzazione per evitare il deposito dei mozziconi delle sigarette nella spiaggia**. Infine propone che si stabiliscano specifici **protocolli d'intesa per garantire condizioni adeguate agli affitti turistici**, in prospettiva di una vera e propria **certificazione delle abitazioni ad uso turistico**.

Cristina D'Alberto indica l'esigenza di educare le persone proprietarie di seconde case al rispetto delle regole e, quindi, impegnarle a fornire attrezzature e informazioni ai propri ospiti, nonché a rispettare gli orari di conferimento.

Francesco Festa propone di:

- **fornire tutti i condomini di contenitori di grandi dimensioni**
- **ritirare i rifiuti direttamente negli atrii dei condomini**, o comunque nei locali deputati al loro immagazzinamento
- **posizionare i rifiuti all'esterno**, laddove non vi siano spazi interni o spazi esterni di pertinenza esclusiva del condominio.

In proposito il Direttore di Co.Sve.Ga. precisa che è allo studio una modifica del regolamento comunale che obbliga i condomini a posizionare all'esterno i contenitori dei rifiuti, anche avvalendosi di società di servizio appositamente contrattualizzate. Inoltre l'utilizzo più adeguato degli spazi esterni per il deposito dei contenitori verrà definito per ciascun singolo condominio.

Alessandro De Merolis insiste sul tema dell'**orario di conferimento e ritiro dei rifiuti** al fine di evitare che permangano rifiuti depositati in strada durante l'orario serale di passeggio (maggiore vigilanza da parte della polizia municipale al rispetto dell'orario di conferimento). Allo stesso tempo è necessario assicurare il ritiro mattutino entro le 7,30. Nel corso della discussione in merito viene anche proposto di **differenziare gli orari tra la zona nord della città**, che vede una maggiore presenza di strutture alberghiere e di turisti residenti, **e la zona sud**.

La discussione, inoltre, evidenzia i seguenti suggerimenti:

- definire norme di comportamento precise e dettagliate, sostenute da una **intensa campagna di informazione** che coinvolga tutte le strutture interessate e sia accompagnata, ove necessario, da adeguate sanzioni
- organizzare una campagna di **informazione capillare e ricorrente** sull'attuazione della **raccolta differenziata negli stabilimenti balneari e nelle spiagge**, accompagnata da adeguati controlli
- strutturare un **sistema integrato di interventi** che valorizzi l'uso delle isole ecologiche informatizzate, verificandone l'utilizzabilità nel corso dei principali eventi estivi, anche attraverso la predisposizione di adeguata segnaletica stradale
- coinvolgere l'**Amministrazione comunale** nella gestione di tutti gli aspetti della campagna di comunicazione, nella definizione di eventuali modifiche regolamentari e nell'attività di controllo e sanzione.

Inoltre la Prof.ssa Rosato annuncia che è allo studio per l'imminente stagione estiva la proposta di attivazione di un **automezzo attrezzato per il ritiro delle diverse tipologie di rifiuto** che, a orari prefissati, potrebbe sostare in alcuni punti strategici della città, facilitando così il conferimento da parte di quanti, per diversi motivi, abbiano difficoltà a rispettare tempi e modalità standard di raccolta.

L'incontro viene concluso dall'intervento della stessa Rosato che ricorda come le condizioni preliminari per ogni azione efficace nella gestione dei rifiuti consistano in primo luogo nell'**impegno per la riduzione della loro produzione** da parte dei cittadini e dell'intero sistema e, in secondo luogo, nella considerazione del **rifiuto come risorsa**.

Al termine della sessione di lavoro Co.Sve.Ga. prende impegno a valutare con attenzione tutti gli elementi di analisi e i suggerimenti emersi e ringrazia i partecipanti per il contributo fornito.

3.3 I PROGETTI Co.Sve.Ga.

3.3.1 Schede dei principali progetti promossi e partecipati dalla società nel periodo 2014 - 2016

In questa sezione si intende fornire un quadro per quanto possibile completo delle **iniziative e dei progetti promossi dalla Co.Sve.Ga. nel periodo 2014-2016** nonché di quelli a cui la società ha fornito la propria collaborazione. Si tratta di eventi di varia natura, che spaziano dalla comunicazione istituzionale all'educazione ambientale, dall'organizzazione di premi e concorsi a iniziative solidaristiche. In ogni caso esempi concreti dell'impegno sociale dell'azienda e delle relazioni intrattenute con il territorio e con i suoi protagonisti.

COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

Incontri pubblici sull'andamento della raccolta differenziata

Ripa Teatine – Sala polifunzionale – gennaio, maggio e settembre 2014

Incontri pubblici sulla raccolta differenziata e su eventuali problematiche riscontrate dagli utenti.

L'iniziativa ha lo scopo di sensibilizzare la cittadinanza e di stimolare l'interazione tra utenti, azienda e Pubblica Amministrazione. Sono stati illustrati i risultati ottenuti con la raccolta differenziata, benefici e miglioramenti. Sono stati ascoltati dubbi e suggerimenti degli utenti.

Relatori

- **Sindaco del Comune di Ripa Teatina – Dott. Ignazio Rucci**
- **Assessore all'Ambiente – Moreno Nicolò**
- **Direttore Co.Sve.Ga – Dott. Massimo Galasso**

Soggetto promotore

- **Co.Sve.Ga srl**

Partner dell'iniziativa

- **Comune di Ripa Teatina**

Hanno partecipato circa 80 cittadini per ciascun incontro

EDUCAZIONE AMBIENTALE

GIORNATA MONDIALE DELL'AMBIENTE 2014

Francavilla al Mare – Scuola primaria San Franco – 5 giugno 2014

Incontro ludico-educativo con gli alunni della scuola elementare San Franco

Lo scopo di questa iniziativa è quello di insegnare ai ragazzi in età scolare le “buone pratiche” da adottare a casa nel quotidiano. Gli alunni hanno assistito ad una lezione teorica sulla raccolta differenziata ed hanno visto un video sulla prevenzione dell'inquinamento dovuto allo scarico degli oli da cucina. In seguito hanno partecipato ad un gioco a squadre in cui dovevano gettare dei rifiuti particolari nel cassonetto esatto, seguendo i suggerimenti dei compagni di squadra.

Relatore Fabrizio Sciarretta responsabile Comunicazione Co.Sve.Ga

Soggetto promotore

- **Co.Sve.Ga srl**

Partner di progetto:

- **Comune di Francavilla al Mare**
- **Adriatica Oli**

Hanno partecipato circa 60 alunni della scuola primaria San Franco provenienti da 3 classi

Nel corso dell'iniziativa Co.Sve.Ga e Adriatica Oli hanno distribuito materiale informativo

EDUCAZIONE AMBIENTALE

Consiglio comunale dei bambini sullo sviluppo sostenibile

Francavilla al Mare – Sala del Consiglio comunale – 17 maggio 2014

Incontro con gli alunni che hanno costituito il Consiglio comunale dei bambini.

Presentazione con alcuni dati sulla raccolta differenziata, analisi del concetto di imballaggio e di rifiuto, un decalogo per ridurre rifiuti, sprechi ed eliminare il ricorso all'usa e getta, cenni sul compostaggio domestico.

Scopo dell'iniziativa è sviluppare negli alunni una coscienza ecologica ed ambientale ed una sensibilità verso i temi della raccolta differenziata, in modo ludico ed interattivo.

Relatore Fabrizio Sciarretta – Responsabile Comunicazione Co.Sve.Ga

Soggetto promotore

- **Comune di Francavilla al mare**

Partner di progetto

- **Co.Sve.Ga srl**

Hanno partecipato circa 15 giovani consiglieri accompagnati da compagni di scuola, insegnanti e genitori

EDUCAZIONE AMBIENTALE
PROGETTO ADOTTIAMO UNA SCUOLA
Francavilla al Mare – settembre 2014

Progetto di fornitura di materiale per riverniciatura classi a fronte di un percorso di sensibilizzazione sulla raccolta differenziata. La Co.Sve.Ga ha fornito del materiale per la riverniciatura di classi e ambienti comuni di parte del plesso di via Monte Amaro della scuola Masci, a fronte di un percorso formativo intrapreso dai ragazzi formato da lezioni teoriche, laboratori in classe, visita guidata presso la cartiera ICO di San Giovanni teatino. Nel corso della visita guidata è stato illustrato agli alunni il “percorso della carta”, dal conferimento al recupero e al riciclaggio.

Relatori

- **Responsabile Comunicazione Co.Sve.Ga – Fabrizio Sciarretta**
- **Responsabile Progetto Scuola Masci – Prof.ssa Patrizia Gasparri**

Soggetto promotore

- **Comune di Francavilla al Mare**

Partner di progetto

- **Co.Sve.Ga srl**
- **ICO San Giovanni Teatino**

Hanno partecipato circa 100 alunni della scuola media Masci, 4 classi

Nel corso dell'iniziativa Co.Sve.Ga e ICO hanno distribuito materiale informativo



COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

Presentazione dell'area "Centro del Riuso" nel portale web www.cosvega.it

Francavilla al Mare – 22 dicembre 2014

Realizzazione e presentazione alla stampa di apposito modulo software su pagina del sito web cosvega, destinato allo scambio di beni ancora utilizzabili tra privati – Centro del Riuso

Relatore Dott. Massimo Galasso – Direttore Co.Sve.Ga

Soggetto promotore

- **Co.Sve.Ga srl**

Partner di progetto

- **Comune di Francavilla al mare**

Hanno partecipato online oltre 200 utenti

Sono state realizzate interviste televisive e per la carta stampata che hanno consentito di informare la popolazione locale e di dare adeguata visibilità all'iniziativa

EDUCAZIONE AMBIENTALE

GIORNATA MONDIALE DELL'AMBIENTE 2015

Francavilla al Mare – Parco Arenazze – 5 giugno 2015

Incontro ludico-educativo con gli alunni della scuola media Masci

Lo scopo dell'iniziativa consiste nell'insegnare ai ragazzi in età scolare le "buone pratiche" da adottare quotidianamente in ambito domestico. Il gioco prevede una staffetta realizzata portando con delle padelle l'acqua in un contenitore, come quello stradale degli oli vegetali.

La squadra che conferisce più litri vince.

Soggetto promotore

- **Co.Sve.Ga srl**

Partner di progetto

- **Comune di Francavilla al Mare**
- **Adriatica Oli**

Hanno partecipato circa 100 alunni della scuola media Masci, 4 classi organizzate in due turni di gioco

Nel corso dell'iniziativa Co.Sve.Ga e Adriatica Oli hanno distribuito a titolo gratuito contenitori per uso domestico per la raccolta degli oli alimentari e altro materiale informativo

EDUCAZIONE AMBIENTALE

PULIAMO IL MONDO 2015

Francavilla al Mare – Foce del Fiume Alento – 27 settembre 2015

Alunni e genitori delle scuole di Francavilla al mare hanno ripulito il tratto di spiaggia adiacente la foce del fiume Alento da detriti e rifiuti depositati da mare e abbandonati da persone incivili.

Sono stati realizzati la raccolta differenziata e il trasporto dei rifiuti presso il centro di raccolta

Soggetto promotore

- **Legambiente**

Partner di progetto:

- **Co.Sve.Ga srl**
- **Comune di Francavilla al Mare**

Hanno partecipato circa 100 persone tra studenti e cittadini

Nel corso dell'iniziativa Co.Sve.Ga ha distribuito a titolo gratuito buste, rastrelli, guanti, pale e contenitori per la raccolta differenziata

PROGETTO DI SOLIDARIETÀ SOCIALE

Il Tappo è Vita – Raccolta e smaltimento di tappi in plastica (PE)

Francavilla al Mare – settembre 2015

L'Associazione Abruzzo Eco Solidale in collaborazione con l'Amministrazione Comunale e con l'Azienda locale Cosvega, ha promosso una "rete" cittadina di raccolta e smaltimento dei tappi in plastica, finalizzata a sostenere progetti di solidarietà.

La plastica del tappo è pregiata, non è considerata rifiuto urbano, riciclabile anche più volte per ottenere oggetti di uso comune (cassette per la frutta, vasi di fiori, contenitori, imballaggi, paraurti, ecc.).

I fondi ricavati dalla raccolta saranno destinati ai bambini degenti presso l'Istituto di ricovero e cura a carattere scientifico di Aviano, C.R.O (Centro di Riferimento Oncologico), mediante un aiuto economico diretto a Soroptmist club di Pordenone, che fornisce attività didattiche ed educative a giovani ospedalizzati oncologici.

Due sono gli obiettivi che si prefigge l'iniziativa:

- 1. Obiettivo ecologico – educativo. La raccolta tappi è un mezzo che contribuisce alla sensibilizzazione sul problema del riciclo e della corretta raccolta differenziata.*
- 2. Obiettivo solidaristico. L'iniziativa, totalmente senza scopo di lucro, contribuisce a progetti di solidarietà.*

Soggetto promotore

- **Associazione Abruzzo Eco Solidale**

Partner di progetto:

- **Co.Sve.Ga srl**
- **Comune di Francavilla al Mare**

COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

Humana people to people onlus - Eco-solidarity award 2014.

Francavilla al Mare – 1 ottobre 2015

Humana people to people onlus ha premiato Francavilla al Mare con l'Eco-solidarity award 2014.

L'organizzazione umanitaria che sostiene lo sviluppo dei popoli svantaggiati che vivono nel sud del mondo, ha assegnato il riconoscimento «per la generosità dimostrata nel 2014 dai francavillesi attraverso la donazione degli abiti usati», evidenziando così una particolare attenzione, «agli scopi sociali e ambientali della raccolta».

Il Comune è risultato primo, in tutta la provincia di Chieti, nel rapporto tra chili di indumenti usati donati a Humana e numero di abitanti, pari a 3,7 chilogrammi per abitante.

L'Eco-solidarity award pone l'accento sulla valenza ambientale e sociale della raccolta dei vestiti usati e viene assegnato agli enti pubblici e alle aziende.

Soggetto promotore

- **Humana people to people onlus**

Partner di progetto:

- **Comune di Francavilla al mare**
- **Co.Sve.Ga srl**

COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

Incontro pubblico - La raccolta differenziata a Francavilla al Mare: risultati, criticità, prospettive

Francavilla al Mare – Palazzo Sirena Sala Ovale – 31 ottobre 2015

Lo scopo dell'iniziativa consiste nel diffondere i dati sulla raccolta differenziata, comunicare i risultati ed analizzare le criticità. In particolare l'analisi delle criticità riscontrate in questi anni, durante lo svolgimento del servizio, permetterà di formulare proposte di casi concreti e "buone pratiche".

Programma

Saluto del Sindaco Avv. Antonio Luciani

Il modello Co.Sve.Ga - Dott. Francesco Di Maio

Illustrazione risultati raccolta differenziata - Dott. Massimo Galasso

Il percorso dei rifiuti - Dott.ssa Tina Giangiulio

Prospettive e Best Practices - Prof.ssa Giuseppina Rosato

Intervento dell'Assessore al bilancio e programmazione economica Dott. Rocco Alibertini

Intervento conclusivo dell'Assessore all'ambiente Dott. Gianluca Bellomo

Soggetti promotori

- **Comune di Francavilla al mare**
- **Co.Sve.Ga srl**

Hanno partecipato circa 80 cittadini



PROGETTO DI EDUCAZIONE AMBIENTALE

SERR - Settimana europea per la riduzione dei rifiuti

Francavilla al Mare – Palazzo Sirena Sala Ovale – 27 novembre 2015

Incontro ludico con gli alunni delle classi elementari e medie degli istituti Masci e Michetti di Francavilla.

Il progetto di sensibilizzazione proposto, consiste nel sottoporre agli studenti un quiz interattivo multimediale in cui, divisi in squadre, possono rispondere a delle domande a risposta multipla formulate su un video in proiezione. Gli animatori che conducono il gioco, coinvolgono attivamente i ragazzi, stimolandoli a dare la risposta corretta nel più breve tempo possibile, confrontandosi tra di loro.

Lo scopo del progetto è quello di sviluppare negli alunni una coscienza ecologica ed ambientale, ed una sensibilità verso i temi della raccolta differenziata, in modo ludico ed interattivo. Questa modalità di apprendimento risulta essere molto più incisiva e penetrante poiché coinvolge gli studenti in una competizione tra loro e tra le classi, piuttosto che far “subire passivamente” una interrogazione sul tema o un compito scritto.

Soggetti promotori:

- **Comune di Francavilla al Mare**
- **Co.Sve.Ga srl**
- **Legambiente**

Partner di progetto:

- **Adriatica Oli – recupero oli alimentari,**
- **Eurosintex – Attrezzature, tecnologie ed arredo urbano,**
- **Edènia soc. Coop. – Compostaggio,**
- **Sumus Italia – Prodotti ed attrezzature per raccolta e trattamento rifiuti organici,**
- **Ecocontrolsgm**
- **Associazione orizzonte**
- **Progetto “Il tappo è vita” - Associazione Abruzzo Eco Solidale**
- **Humana – People to people Italia**

Hanno partecipato 12 classi con oltre 200 alunni

Sono stati distribuiti gadget forniti dai Consorzi di recupero



PROGETTO DI EDUCAZIONE AMBIENTALE

SERR - Settimana europea per la riduzione dei rifiuti

Francavilla al Mare – Palazzo Sirena Sala Ovale – 27 novembre 2015

Incontro e laboratorio di compostaggio

Con il compostaggio vogliamo imitare, riproducendoli in forma controllata e accelerata, i processi naturali che trasformano la sostanza organica in humus. Il processo per creare il compost è copiato dalla natura.

Le materie prime per la produzione del terriccio compostato sono tutti gli scarti, residui ed avanzi di ogni tipo organico biodegradabile, ovvero aggredibili dai microrganismi. Vanno invece evitati i rifiuti non biodegradabili, o ancora contaminati da sostanze pericolose, tossiche o nocive.

Soggetti promotori:

- **Comune di Francavilla al Mare**
- **Co.Sve.Ga srl**
- **Legambiente**

Partner di progetto:

- **Edènia società cooperativa**

Hanno partecipato 40 cittadini aderenti ad Associazioni locali

Sono stati distribuiti gadget forniti dai Consorzi di recupero



PROGETTO DI EDUCAZIONE AMBIENTALE

SERR - Settimana europea per la riduzione dei rifiuti

Francavilla al Mare – Palazzo Sirena Sala Ovale – 28 novembre 2015

Incontro: Rifiuti senza frontiere

Modera Davide Acerra- Giornalista Direttore de “La Torre”

Introduce Giuseppina Rosato – Presidente Co.Sve.Ga

Relatori:

Il modello Co.Sve.Ga - Massimo Galasso - Direttore Co.Sve.Ga

Dematerializzazione e interazione con i cittadini - Monica Piscella - Giornalista esperta di innovazione digitale

La responsabilità sociale delle imprese - Valerio Cavallucci – Presidente Socialhub scarl

La tariffa puntuale: Perché? – Angelo Martina – Presidente Eurosintex s.r.l.

Economia circolare e rifiuti: quale futuro per l'Abruzzo? - Giuseppe Di Marco - Presidente regionale di Legambiente

Antonio Luciani – Sindaco della Città di Francavilla al Mare

Mario Mazzocca - Sottosegretario alla Presidenza della Regione Abruzzo

Soggetti promotori:

- **Comune di Francavilla al Mare**
- **Co.Sve.Ga srl**
- **Legambiente**

Partner di progetto:

- **Adriatica Oli – recupero oli alimentari,**
- **Eurosintex – Attrezzature, tecnologie ed arredo urbano,**
- **Edènia soc. Coop. – Compostaggio,**
- **Sumus Italia – Prodotti ed attrezzature per raccolta e trattamento rifiuti organici,**
- **Ecocontrolsgm**
- **Associazione orizzonte**
- **Progetto “Il tappo è vita” - Associazione Abruzzo Eco Solidale**
- **Humana – People to people Italia**

Hanno partecipato 100 persone, tra cittadini e studenti delle classi IV e V del Liceo A. Volta

Sono stati distribuiti gadget forniti dai Consorzi di recupero



EDUCAZIONE AMBIENTALE

PROGETTO ECOISOLE

Francavilla al Mare – Isole Ecologiche Automatizzate

L'iniziativa si prefigge lo scopo di promuovere e incentivare il servizio di raccolta differenziata svolto dalla Cosvega srl al fine di incrementare la quota percentuale di rifiuti raccolti in modalità differenziata, oltre che a migliorare la qualità del materiale conferito.

I rifiuti possono essere conferiti presso le due Isole Ecologiche Automatizzate localizzate in contrada Valle Anzuca (in prossimità dell'ingresso dell'Oasi Ecologica presidiata) e in Via Nazionale Adriatica Nord (nei pressi del parcheggio Todis).

Al momento del conferimento dei rifiuti differenziati verranno rilasciati gli "Ecobonus" di valore variabile in funzione dei quantitativi depositati. Il tagliando che contiene l'indicazione della tipologia e della quantità di rifiuto conferito dovrà essere conservato a cura dell'utente al fine di ottenere sconti presso gli esercizi convenzionati

Soggetto promotore

- **Co.Sve.Ga srl**

Partner di progetto:

- **Comune di Francavilla al Mare**
- **Esercizi commerciali convenzionati**

COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

Per Olivia, campagna sulla raccolta differenziata degli oli vegetali esausti

Francavilla al Mare – Mercati cittadini – 23 e 24 febbraio 2016

Per Olivia è una campagna di sensibilizzazione sulla raccolta differenziata degli oli vegetali esausti.

Un furgoncino, in versione infopoint, ha sostato all'ingresso dei mercati di piazza Sant'Alfonso e di Via Bolzano e nel parcheggio del supermercato Oasi per spiegare il corretto smaltimento dell'olio da cucina ed evitare, così, ingenti danni ambientali.

Solo se conferito nelle postazioni stradali può essere avviato a recupero e trasformato in prodotti utilissimi come saponi, distaccanti per edilizia, oli lubrificanti, inchiostri, nuova energia e biodiesel.

I quantitativi di residui di oli sono aumentati da 7.130 chili del 2014 a 7.955 del 2015, ma la raccolta pro capite ha ancora un discreto margine di crescita.

Soggetto promotore

- Co.Sve.Ga srl

Partner di progetto:

- Adriatica Oli – azienda specializzata nella raccolta di oli vegetali
- Comune di Francavilla al mare,

COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

Rivista La Torre - Rubrica a cura della Co.Sve.Ga srl

Francavilla al Mare – 2015/2016

Al fine di rafforzare la propria comunicazione istituzionale sui temi della raccolta differenziata e, più in generale, dell'educazione ambientale, la Co.Sve.Ga ha definito uno specifico rapporto di collaborazione con la rivista La Torre.

La Torre, infatti, ha ospitato una serie di contributi elaborati dalla Co.Sve.Ga che riguardano attività e progetti promossi e sostenuti dall'azienda ovvero riflessioni e approfondimenti sui temi indicati.

Ad esempio La Torre ha dato notizia dell'attivazione delle isole ecologiche automatizzate, così come della campagna per la raccolta dei residui degli oli vegetali o del progetto 10 e lode per la carta. Allo stesso tempo la rivista ha ospitato articoli di approfondimento su argomenti quali l'economia circolare o la rendicontazione sociale delle imprese.

Soggetto promotore

- Co.Sve.Ga srl

4. QUALCHE RIFLESSIONE CONCLUSIVA, GUARDANDO AL FUTURO

È la prima volta che la Co.Sve.Ga. si misura con l'elaborazione del **bilancio sociale**. Ma non è certo la prima volta che l'azienda si misura con il tema della **responsabilità sociale**. In alcuni casi lo ha fatto "per istinto", come capita a molte piccole e medie imprese in sé responsabili, radicate nel territorio d'origine, nella comunità locale e nella cultura del lavoro. In altre occasioni lo ha fatto affrontando aspetti specifici, come quando ha acquisito la certificazione SA8000: 2008 sul rispetto dei diritti umani, dei diritti dei lavoratori, sulla tutela contro lo sfruttamento dei minori e sulla sicurezza e salubrità sul posto di lavoro.

A inizio 2016, dopo una approfondita riflessione, gli amministratori e il management Co.Sve.Ga. decidono di dotarsi del bilancio sociale relativo all'esercizio 2015, allineando tempi e modalità di redazione e di approvazione con il bilancio economico-finanziario, in modo tale da **fornire agli stakeholder un quadro informativo più ampio e articolato**. Questo è il primo risultato rilevante. Dal 2015 in avanti la Co.Sve.Ga. fornirà ai propri interlocutori un'illustrazione più ricca e dettagliata del lavoro svolto e dei risultati conseguiti, entrando nella cerchia di quanti credono che le cosiddette "informazioni non finanziarie" siano importanti quanto quelle finanziarie.

Il bilancio sociale 2015 ha imposto all'azienda di "fermarsi a riflettere" sul processo di crescita in corso, sui cambiamenti intervenuti, sui documenti elaborati nel tempo a proposito dell'identità e della strategia aziendali. In altri termini, il bilancio sociale contribuisce a "**mettere ordine**" e a **esplicitare quanta strada l'azienda abbia percorso verso la responsabilità sociale**.

In questo itinerario tre passaggi, in particolare, meritano di essere segnalati.

1. **La messa a punto dell'identità aziendale.** Lavorare su questo aspetto ha consentito di "tenere insieme" aspetti che altrimenti sarebbero rimasti tra loro separati, in angoli diversi della memoria, di portare in evidenza connotazioni

finora rimaste in ombra. Per conseguire questo risultato molta attenzione è stata dedicata alla formulazione della *vision* e della *mission* dell'azienda.

2. **L'analisi della produzione e della distribuzione del valore aggiunto.** Per la prima volta si portano a evidenza le quote di valore aggiunto che “remunerano” il lavoro, il capitale di credito, il capitale di rischio, i soci e la stessa azienda. Tuttavia l'analisi è solo avviata; è necessaria una classificazione più analitica e penetrante per comprendere a pieno con quali modalità e in che misura il valore prodotto torni agli stakeholder, diventando così **valore condiviso**.
3. **La mappa degli stakeholder e la Relazione socio-ambientale.** Questi strumenti permettono di comprendere quali siano e come si articolino i rapporti e gli scambi tra l'azienda e i suoi diversi interlocutori.

Ma, soprattutto, in questa prima edizione si è scelto di approfondire il **rapporto intrattenuto dall'azienda con i suoi utenti**, a partire dai cittadini del comune di Francavilla al Mare. Per questo nel bilancio si è dato conto:

- di una indagine di *customer satisfaction*, attuata con la somministrazione *on line* di un questionario a un gruppo di cittadini che ha risposto spontaneamente, senza alcun intervento esterno;
- di una seconda indagine di *customer satisfaction*, realizzata attraverso la somministrazione telefonica a un campione di 200 unità, rappresentativo dell'utenza di Francavilla al Mare, di un questionario più sintetico ed essenziale del precedente;
- di un *focus group*, finalizzato al miglioramento del servizio di raccolta differenziata nei mesi estivi, che ha visto la partecipazione dei soggetti maggiormente interessati al tema.

Co.Sve.Ga., quindi, utilizza **indagini di campo per valutare le proprie performance**, per conoscere a fondo la percezione dei servizi prestati da parte degli utenti, per raccogliere indicazioni preziose per elaborare un'efficace e puntuale strategia di miglioramento. Vengono così sperimentate **modalità relazionali “strutturate” e “replicabili” con i cittadini-utenti e con le comunità locali**. Attraverso una **modalità partecipativa**, Co.Sve.Ga. prende coscienza del giudizio degli utenti sulla qualità dei servizi e delle eventuali criticità cui porre rimedio.

Si tratta di una sperimentazione di grande importanza per un'azienda che ha compiuto due scelte identitarie: porre estrema attenzione alla completezza, qualità e puntualità dei servizi erogati e alle relazioni intrattenute nelle realtà territoriali in cui opera. Nel **passaggio da azienda locale a azienda di mercato** Co.Sve.Ga. intende mettere a punto

strumenti efficaci per affinare il rapporto con i cittadini-utenti, non solo per garantire elevati standard di servizio ma anche per sviluppare un dialogo continuativo con le comunità locali.

Tuttavia in questa prima esperienza alcune tematiche sono rimaste sullo sfondo e richiedono un successivo approfondimento. Ad esempio, nella prossima edizione del bilancio sociale, nel capitolo dedicato all'identità aziendale, sarà necessario inserire due paragrafi, uno relativo alla **ricostruzione dei contesti territoriali** in cui opera la Società e un altro dedicato alle **normative ambientali e societarie di riferimento**. Nel capitolo dedicato alla Relazione socio-ambientale, inoltre, si renderà opportuno sviluppare i paragrafi relativi al **rapporto dell'azienda con i soci, con gli istituti di credito e con i fornitori di beni e servizi**.

Per altro verso sembra utile **distinguere in modo più preciso la programmazione aziendale a breve termine (annuale) da quella di medio-lungo periodo (pluriennale)**. In tal modo si disporrà di una strumentazione articolata che consentirà la precisa definizione di politiche e strategie aziendali.

Infine, nel tempo, verrà costruito **un sistema di monitoraggio calibrato sulle esigenze del bilancio sociale**. Nella prima edizione ha prevalso l'esigenza di "descrivere" quanto fatto dalla società con un approccio socialmente responsabile. Nel prossimo futuro bisognerà "quantificare" l'impegno sociale dell'azienda sia in termini di risorse economiche sia attraverso **una serie di indicatori** in grado, in ogni caso, di "dare conto" dell'attività svolta.

Avviandosi alla conclusione del lavoro possiamo chiederci quale sia il **profilo aziendale** che emerge dal bilancio sociale 2015.

Co.Sve.Ga. è un'azienda che ha intrapreso un impegnativo programma di sviluppo dopo aver definito i propri elementi identitari. Il percorso è chiaro: da qualche anno la società si sta trasformando da **azienda locale**, storicamente posizionata a Francavilla al Mare, ad **azienda di mercato** che sistematicamente cerca nuove opportunità di sviluppo in altri territori. Questa scelta, naturalmente, incide profondamente sull'intera organizzazione aziendale e richiede, quindi, un impegnativo lavoro di adattamento.

Ma il cambiamento è sostenuto da alcuni irrinunciabili **elementi identitari**.

In primo luogo **l'efficienza e la redditività aziendali**. Non è un caso che anche il bilancio 2015, come del resto i precedenti, si chiuda in utile. In secondo luogo, come più volte ricordato, **l'attenzione alla qualità, puntualità, efficienza e completezza dell'intera gamma dei servizi erogati**. Ne è prova, tra le altre, l'adozione del sistema integrato di qualità e le indagini di *customer satisfaction*. In terzo luogo la scelta di costruire un **forte radicamento territoriale** che, partendo dal territorio d'origine si estenda a quelli di nuovo intervento, realizzando in ogni contesto pratiche di ascolto, rapporti fiduciari, forme di collaborazione. E, infine, la **centralità delle risorse umane** che si traduce in stabilità del lavoro, rispetto dei diritti dei lavoratori, tutela della sicurezza e della salute, cura del clima aziendale.

Naturalmente restano ampie **aree di miglioramento**. Senza alcuna pretesa di esaustività, è possibile avviare una prima riflessione.

Il primo ambito riguarda **temi già all'attenzione dall'azienda**, sui quali si ritiene di poter insistere ulteriormente. In proposito si segnalano tre possibili percorsi di lavoro.

1. **L'impegno per la sostenibilità ambientale**. Molti passi in avanti, nel tempo, sono stati compiuti. Gli obblighi connessi alla certificazione UNI EN ISO 14001 per il controllo e la riduzione degli impatti ambientali lo testimoniano in modo evidente. Ora è possibile fare un ulteriore salto di qualità e trasformare l'attenzione posta dall'azienda al contenimento dei consumi energetici e al controllo di qualsiasi forma di inquinamento in vera e propria strategia di sostenibilità ambientale, tanto più importante in un'azienda che opera nel settore della gestione dei rifiuti.
2. **Il ruolo delle donne in azienda**. Co.Sve.Ga. non ha affatto trascurato la questione, tanto che ben due componenti su tre del Consiglio di Amministrazione sono di sesso femminile. Anche negli uffici la presenza femminile non costituisce più un'eccezione. Tuttavia il lavoro femminile nel ciclo produttivo al momento è assente. Questo dato merita una riflessione. L'esperienza di altre aziende ha mostrato come l'igiene urbana e la manutenzione ambientale non costituiscano più settori per soli uomini. Tempi e modalità per conseguire una più equilibrata rappresentanza di genere entrano nel quadro delle decisioni aziendali da assumere nel prossimo futuro.
3. **La comunicazione aziendale**. Le indagini di campo suggeriscono di rendere più mirata ed efficace la comunicazione aziendale. Si delineano due aspetti di un rinnovato impegno. Il primo riguarda l'attività di informazione e sensibilizzazione direttamente orientata a ridurre la produzione dei rifiuti e a migliorare la qualità della

raccolta differenziata. Il secondo, invece, riguarda il profilo di responsabilità sociale dell'azienda. Il lavoro fin qui svolto deve essere fatto conoscere agli stakeholder e deve concorrere ad **accrescere la reputazione aziendale**.

Il secondo ambito interessa le pratiche che possono **consolidare ulteriormente i punti di forza** dell'azienda. Tra queste:

- **pianificare indagini periodiche di customer satisfaction** estese a tutti i territori in cui opera l'azienda, al fine di disporre di un quadro conoscitivo costantemente aggiornato;
- **sperimentare**, in occasione dell'ampliamento dell'organico dovuto ai nuovi appalti acquisiti, **un'indagine di clima aziendale**, al fine di "governare" al meglio il passaggio da azienda locale ad azienda di mercato, in particolare nel rapporto con le risorse umane,
- proseguire e accelerare il **processo di valorizzazione e responsabilizzazione di alcuni profili professionali** che operano in diretta collaborazione con la Direzione, favorendo la loro piena e autonoma assunzione di responsabilità.

Il bilancio sociale 2015, in conclusione, da **strumento di rendicontazione** si trasforma progressivamente in **programma di sviluppo della responsabilità sociale** e concorre, a pieno titolo, alla **pianificazione strategica** dell'intera azienda.