

# CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI Cooperativa Sociale Risorse

GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI, LAVAGGIO, SPAZZAMENTO STRADE

## Sommario

1-PREMESSA .....	2
2-VALIDITA' E DIFFUSIONE DELLA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI .....	3
2.1 Territorio nel quale viene svolto il servizio .....	3
2.2 Evoluzione delle modalità di raccolta rifiuti nel territorio di interesse .....	3
2.3 Principi fondamentali di erogazione del servizio.....	3
3-PROFILO DELLA SOCIETA' INCARICATA.....	6
3.1 Cooperazione Sociale: un'impresa privata a vocazione pubblica .....	6
3.2 Cooperativa Sociale Risorse, storia, esperienza e recapiti .....	6
4-PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO .....	8
4.1 Rendere comoda la raccolta, per massimizzare la "differenziata" .....	8
4.2 Operatori professionali a servizio di utenti consapevoli .....	8
4.3 Standard degli obblighi di servizio .....	8
5-STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO .....	10
5.1 Frequenze di raccolta e modalità di custodia: l'equilibrio nella raccolta rifiuti .....	10
5.2 I parametri che misurano l'esito della raccolta differenziata .....	10
6-RACCOLTA DEI RIFIUTI INDIFFERENZIATI CON SACCO CONFORME.....	11
6.1 Il sacco conforme: richiamo quotidiano al risparmio delle risorse .....	11
6.2 Il destino dei rifiuti indifferenziati.....	12
7- RACCOLTA DEI RIFIUTI DIFFERENZIATI .....	13
7.1 Il destino dei rifiuti differenziati .....	13
7.2 Le esigenze delle filiere di recupero .....	13
7.3 Le quantità delle varie tipologie di rifiuti .....	14
8- COMPORTAMENTO DEL PERSONALE IN SERVIZIO.....	15
8.1 Il personale impegnato in raccolta a presidio del territorio affidato .....	15
8.2 L'organizzazione del personale della Cooperativa .....	15
8.3 Organigramma .....	16
9- TUTELA DELL'UTENZA – PROCEDURE DI RECLAMO E RIMEDIO .....	17
9.1 Strumenti di segnalazione dei reclami .....	17
9.2 Tempi e modi per porre rimedio .....	17
10- VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA .....	19
10.1 L'esito in termini di R.D.: indice indiretto del grado di soddisfazione .....	19
10.2 La risoluzione dei casi critici come impegno costante di miglioramento .....	19

## 1-PREMESSA

Un territorio pulito e ben custodito è il risultato non solo del servizio offerto da Cooperativa Sociale Risorse in sinergia col Consorzio Medio Novarese ma anche e sempre più dell'attenzione dei cittadini dei 20 comuni da noi serviti.

Attraverso la Carta dei servizi, Cooperativa Sociale Risorse dà evidenza delle attività svolte nella Gestione dei rifiuti e chiede a voi cittadini la fattiva collaborazione finalizzata alla riduzione di quegli "80kg" di rifiuti non ancora recuperabili che annualmente sono in capo a ciascuno. Questo obiettivo diventa concretamente raggiungibile osservando le disposizioni contenute in questo documento e soprattutto nel calendario annuale che viene costantemente aggiornato perché la raccolta differenziata è in continua evoluzione. (I calendari sono consultabili al sito [www.cooprisorse.it](http://www.cooprisorse.it))

Ai sensi dell'Art.5.2 del TQRIF (*Testo Unico per la Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani*), tale Carta è pubblicata sul nostro sito ([www.cooprisorse.it](http://www.cooprisorse.it)). ARERA, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, che ha introdotto il suddetto TQRIF, ha individuato 4 Schemi regolatori che prevedono un diverso livello di qualità tecnica e contrattuale. In riferimento alla matrice degli schemi regolatori sotto riportata, Cooperativa Sociale Risorse si posiziona nello **Schema I – Livello qualitativo minimo**, i cui Obblighi di servizio sono indicati nella Tabella 2 Appendice 1 TQRIF ove applicabili.

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITA' TECNICA (CONTINUITA', REGOLARITA' E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITA' TECNICA=NO	QUALITA' TECNICA=SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITA' CONTRATTUALE	QUALITA' CONTRATTUALE=NO	<b>SCHEMA I</b> LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	<b>SCHEMA III</b> LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITA' CONTRATTUALE=SI	<b>SCHEMA II</b> LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	<b>SCHEMA IV</b> LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

## 2-VALIDITA' E DIFFUSIONE DELLA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

### 2.1 Territorio nel quale viene svolto il servizio

Il servizio di raccolta differenziata, spazzamento strade e presidio ecologico del territorio, con inclusione sociale di persone svantaggiate, riguarda quell'area geografica tra Cusio e Vergante corrispondente ai Comuni di: Ameno, Armeno, Colazza, Invorio, Lesa, Massimo Visconti, Meina, Miasino, Nebbiuno, Orta San Giulio, Pella, Pettenasco, Pisano, San Maurizio d'Opaglio, Bolzano Novarese, Briga Novarese, Gargallo, Gozzano, Pugno e Soriso. Si tratta cioè di quel territorio della Provincia di Novara che, già a partire dai primi anni '90, grazie alla lungimiranza di alcuni Sindaci, ha individuato nella raccolta differenziata dei rifiuti un cardine della propria organizzazione sociale ed amministrativa.

### 2.2 Evoluzione delle modalità di raccolta rifiuti nel territorio di interesse

Nel corso di tre decenni, il servizio di raccolta dei rifiuti si è profondamente evoluto, trasformando la raccolta differenziata da elemento accessorio, con percentuali inferiori al 20% del totale raccolto, ad elemento determinante, con percentuali superiori all'80% del totale raccolto.

Partendo dalla raccolta stradale con campane, le principali tappe di questa evoluzione di servizio sono state: la raccolta porta-porta con sacco semitrasparente di tutti i materiali secchi, la raccolta "monomateriale" con contenitore dedicato di tutti i materiali secchi e dell'umido domestico ed infine la raccolta con sacco conforme della frazione non recuperabile.

### 2.3 Principi fondamentali di erogazione del servizio

#### **Eguaglianza e imparzialità**

Cooperativa Sociale Risorse assicura l'erogazione del servizio senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione e opinioni politiche e gli stessi diritti e medesimi risultati, a tutti i cittadini-utenti. Si impegna inoltre ad adeguare la modalità di erogazione del servizio alle esigenze dei cittadini-utenti diversamente abili e/o appartenenti a categorie sociali deboli.

### **Partecipazione**

Cooperativa Sociale Risorse garantisce la partecipazione degli utenti alla prestazione del servizio al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione dello stesso. L'utente può produrre documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Cooperativa Sociale Risorse fornisce un riscontro all'utente nel più breve tempo possibile riguardo alle richieste, segnalazioni e proposte da esso formulate.

### **Continuità del servizio**

Cooperativa Sociale Risorse garantisce la continuità e la regolarità delle attività sulla base delle modalità previste nella convenzione di servizio. Si impegna, inoltre, ad adottare tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di risoluzione di eventuali disservizi e fornire tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata degli stessi, garantendo le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

### **Trasparenza**

Gli utenti hanno il diritto di conoscere i dati quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio, nonché di accedere ad archivi, registri, atti e documenti ai sensi e nelle modalità di quanto stabilito dalla Legge 241/1990 e del D. Lgs. 195/2005.

### **Efficacia ed efficienza**

Il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo secondo precisi criteri di fattibilità tecnica ed economica.

### **Cortesia**

Cooperativa Sociale Risorse si impegna a garantire all'utente un rapporto basato sulla cortesia, sull'educazione ed il rispetto. Assicura, inoltre, di fornire tutte le informazioni e le indicazioni utili al fine di agevolare l'utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

### **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Cooperativa Sociale Risorse, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

### **Sicurezza e tutela dell'ambiente**

Cooperativa Sociale Risorse, nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente, impegnandosi a sviluppare strategie ed azioni finalizzate al risparmio delle risorse primarie ed alla riduzione delle fonti di inquinamento.

### **Tutela della Privacy**

Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 679/2016 del 27 aprile 2016.

L'informativa Privacy resa ai sensi del Regolamento UE 679/2016 è consultabile sul sito al link <https://www.cooprisorse.it/servizio-gestione-rifiuti/#privacy>

### 3-PROFILO DELLA SOCIETA' INCARICATA

#### 3.1 Cooperazione Sociale: un'impresa privata a vocazione pubblica

Questi trent'anni di evoluzione del servizio di raccolta rifiuti sono stati i medesimi nei quali è nata e cresciuta Cooperativa Sociale Risorse, la quale, grazie ad una profonda collaborazione con gli Enti Pubblici incaricati, ossia dapprima i singoli Comuni e poi il Consorzio Medio Novarese che li rappresenta tutti, ha potuto coniugare efficienti prestazioni nel campo della raccolta differenziata dei rifiuti solidi urbani e dello spazzamento strade ad un'efficace azione di inclusione sociale, attraverso l'inserimento al lavoro di persone svantaggiate del territorio, così come definite dall'art 4 della legge 381/91<sup>1</sup>.

Cooperativa Sociale Risorse, oltre ad operare nell'ambito della raccolta dei rifiuti, ha sempre sviluppato un'attività di trattamento ed avvio a recupero di alcune frazioni raccolte, perseguendo da molti anni quell'approccio di lungo respiro che oggi ha preso il nome di economia circolare. In particolare, grazie agli investimenti compiuti nel settore della produzione vivaistica specializzata, una buona parte della frazione organica raccolta nel territorio di competenza oggi diviene substrato di coltura per essenze acidofile, ossia le piante tipiche del Lago Maggiore, quali azalee, rododendri e camelie in particolare.

Quel "verde" e parte di quell'"umido" che i cittadini differenziano con cura, torna nei giardini e nei terrazzi di tutt'Europa sotto forma di piante fiorite; ogni cittadino ed ogni utenza partecipa quindi indirettamente al progetto di economia circolare promosso concretamente da Cooperativa Sociale Risorse nei Comuni nei quali opera.

#### 3.2 Cooperativa Sociale Risorse, storia, esperienza e recapiti

Risorse nasce nel 1989 dall'incontro delle istanze di riscatto sociale colte e rappresentate dall'associazione "Gruppo Abele di Verbania" e dalla volontà di organizzare un'attività economica

---

<sup>1</sup> Ai sensi della Legge 381/91, istitutiva delle Cooperative Sociali, si considerano persone svantaggiate gli invalidi fisici, psichici e sensoriali, gli ex degenti di ospedali psichiatrici, anche giudiziari, i soggetti in trattamento psichiatrico, i tossicodipendenti, gli alcolisti, i minori in età lavorativa in situazioni di difficoltà familiare, le persone detenute o internate negli istituti penitenziari, i condannati e gli internati ammessi alle misure alternative alla detenzione e al lavoro all'esterno ai sensi dell'articolo 21 della legge 26 luglio 1975, n. 354, e successive modificazioni.

continuativa ed indipendente da parte dei soci fondatori. L'ambito di attività della Cooperativa riguarda sostanzialmente la valorizzazione delle risorse ambientali.

Il criterio etico che sovrintende l'attività stessa è la condivisione, possibile esclusivamente tramite la trasparenza amministrativa e l'accessibilità alle informazioni.

La gestione dei rifiuti, attività primaria della Cooperativa, non costituisce solo un ambito di attività economica; viene perseguita tramite questa una visione di sostenibilità, che inizia rintracciando nei rifiuti potenziali materie prime, funzionali ad una economia competitiva ma rispettosa dell'ambiente.

La raccolta differenziata è quindi, per i lavoratori della Cooperativa, un orientamento culturale che, grazie al rapporto fiduciario stabilito negli anni con Cittadini ed Enti Pubblici, è diventato un valido strumento di politica attiva del lavoro. Anche l'attività vivaistica, avviata in tempi più recenti ossia nell'anno 2014, costituisce nella visione della Cooperativa una grande risorsa offerta dal territorio per creare occasioni di lavoro, attingendo a quel patrimonio di storia vegetale e di cultura materiale radicato sulle sponde del Lago Maggiore da almeno due secoli.

**Recapiti:**

Indirizzo: Via Muller 35/90, CAP 28921, Verbania, Verbano Cusio Ossola, Piemonte

Telefono: 0323. 519109

Numero verde: 800 519109

E-mail: [info@cooprisorse.it](mailto:info@cooprisorse.it)

Indirizzo PEC: [cooprisorse@cert.cooprisorse.it](mailto:cooprisorse@cert.cooprisorse.it)

Sito web: [www.cooprisorse.it](http://www.cooprisorse.it)

## 4-PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO

### 4.1 Rendere comoda la raccolta, per massimizzare la “differenziata”

La raccolta differenziata non è un problema tecnologico ma organizzativo. Poichè la separazione dei rifiuti deriva da un atto di volontà individuale, la migliore raccolta differenziata è quella che semplifica la vita alle persone. Raggiungere, nei limiti del possibile, ogni porta, distribuire in modo capillare sacchi e contenitori idonei, mantenere un calendario regolare, unitamente ad un’informazione aggiornata e costante sono gli strumenti più preziosi di una raccolta differenziata efficace.

In un secondo momento, per trasformare i flussi di raccolta differenziata in nuove materie prime, servono anche i grandi impianti industriali ad alta tecnologia ma, alla base, c’è una semplice organizzazione domestica connessa ad una semplice organizzazione di raccolta, per radunare ciò che è disperso.

### 4.2 Operatori professionali a servizio di utenti consapevoli

Semplice non vuol dire facile: organizzare una raccolta capillare su un territorio molto ampio a bassa densità di popolazione, mantenendosi entro costi ragionevoli, comporta investimenti materiali e immateriali. E’ di fondamentale importanza non solo avere attrezzature adeguate ma soprattutto fare in modo che gli addetti alla raccolta conoscano tutte le caratteristiche qualitative richieste dagli impianti di destinazione dei singoli materiali raccolti perchè, a loro volta, sappiano indirizzare gli utenti, giorno per giorno, mantenendo una raccolta differenziata di alta qualità. E’ per questo motivo che, in caso di conferimento errato, gli operatori della Cooperativa appongono sui sacchi o sui contenitori degli avvisi sui quali sono indicate le motivazioni del mancato ritiro del rifiuto depositato, in modo da accompagnare l’utente verso una sempre maggiore consapevolezza, elemento indispensabile per una raccolta differenziata di successo.

### 4.3 Standard degli obblighi di servizio

Ecco, in sintesi, gli standard del servizio da noi svolto

<b>Servizio</b>	<b>Modalità</b>	<b>Tempistiche</b>
Carta	Porta a Porta	Settimanale
Plastica	Porta a Porta	Settimanale / Quindicinale
Metallo	Porta a Porta	Quindicinale / Mensile
Vetro	Porta a Porta	Settimanale / Quindicinale
Organico	Porta a Porta	Bisettimanale / Settimanale
Verde	Porta a Porta	Settimanale
	Aree ecologiche	
Ingombranti + RAEE (Art. 29, 30 TQRIF)	Porta a Porta	Su prenotazione
	Aree ecologiche	Settimanale
Tessili	Armadi stradali	Conferimento libero
Pile/Farmaci	Contenitori dedicati c/o esercenti	In orario di apertura
Vernici	Porta a Porta	Su prenotazione
	Aree ecologiche	Nel giorno dedicato
Indistinto	Porta a Porta	Settimanale / Quindicinale
Consegna delle attrezzature	Porta a Porta	Su ordinativo
Riparazione attrezzature (Art. 32 TQRIF)	Porta a Porta	Su ordinativo
Spazzamento e Lavaggio strade (Art. 42.1 TQRIF)	Manuale e meccanizzato	Su richiesta dei Comuni

## 5-STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

### 5.1 Frequenze di raccolta e modalità di custodia: l'equilibrio nella raccolta rifiuti

La raccolta differenziata economicamente sostenibile è quella che trova il giusto equilibrio tra la frequenza di ritiro, definita nel calendario annuale (Art. 35.2 TQRIF) e la capacità di deposito, definita dalla dotazione di contenitori carrellati, pattumiere e sacchi di cui ogni utenza è tenuta a dotarsi.

Per raggiungere e mantenere un elevato standard di qualità del servizio è basilare che a tutti gli attori della raccolta differenziata sia chiara la distribuzione dei compiti: al Comune, attraverso il Consorzio Medio Novarese che a sua volta si avvale di Imprese specializzate (nel caso la nostra Cooperativa) spetta quello di organizzare la raccolta dei rifiuti; al Cittadino, costituente un'Utenza Domestica o non Domestica, spetta quello di organizzare la custodia dei propri rifiuti tra un turno di raccolta e quello successivo.

### 5.2 I parametri che misurano l'esito della raccolta differenziata

Tutta l'immondizia si misura in chilogrammi ed ognuno di noi ne produce quasi 500 kg all'anno. Anche la raccolta differenziata quindi si misura in kg ma, più frequentemente, la si esprime in termini percentuali rispetto al totale dei rifiuti raccolti.

La Regione Piemonte, che ogni anno pubblica con apposito atto deliberativo i risultati quali/quantitativi della raccolta rifiuti di tutto il territorio regionale, con DGR n° 662 del 15 ottobre 2021 ha evidenziato che il Consorzio Medio Novarese, ossia proprio quello nel quale opera la Cooperativa, ha raggiunto i migliori risultati sia in termini di percentuale di raccolta differenziata (85% su una media regionale del 65%) sia in termini assoluti, ossia 420 kg recuperati su una media regionale di 310 kg per abitante all'anno.

Per voi cittadini del Consorzio Medio Novarese, restano quindi ancora 80 kg all'anno di rifiuti non recuperabili sui quali lavorare, per raggiungere l'ambizioso traguardo di rifiuti zero.

## 6-RACCOLTA DEI RIFIUTI INDIFFERENZIATI CON SACCO CONFORME

### 6.1 Il sacco conforme: richiamo quotidiano al risparmio delle risorse

Ciò che ha reso possibile questi risultati è l'aver puntato l'attenzione su quel vecchio SACCO NERO, che un tempo raccoglieva tutto quello che andava indistintamente in discarica. Averlo dipinto di bianco ed averne consegnato un numero ben preciso e limitato ad ogni utenza, ha richiamato maggiore attenzione, riducendo usi impropri e sviluppando ulteriormente la raccolta differenziata.

Il sistema di gestione del "Sacco Conforme" si basa sulla creazione di un *data base* che, partendo dal "ruolo rifiuti" ricevuto dal Comune, associa ad ogni utenza la tessera magnetica identificativa; così facendo si crea una banca dati utile anche per usufruire dei servizi su chiamata e per regolare gli accessi ai centri di raccolta comunali.

Ad ogni utenza/tessera, viene assegnata la dotazione annua spettante, ossia un volume di litri, poi tradotto in un numero di sacchi da 30 o da 120 litri, corrispondente alla quantità di rifiuto non recuperabile atteso da ogni utenza. Nel caso delle utenze domestiche, se un utente è titolare di più unità immobiliari riceverà in dotazione più tessere e, nel caso delle non domestiche, ogni utenza riceverà tante tessere quante sono le categorie assegnate alla propria attività (uffici, locali di produzione...). Questo sistema, per quanto articolato e delicato, ha un rapporto costi/benefici molto buono, al punto da renderlo preferibile rispetto ad altri sistemi tariffari più "puntuali" ma estremamente più complessi e costosi.

La gestione del "sacco conforme" si realizza attraverso lo "sportello ecologico", gestito dalla Cooperativa presso la sede di ogni Municipio, che rimane il punto di riferimento dei cittadini per tutto quanto riguarda la gestione dei rifiuti. "Lo sportello" si distingue in "massivo" che consente la distribuzione base annuale dei sacchi conformi a tutti gli utenti muniti di tessera, nel numero e nel formato stabiliti a priori in sede di creazione della banca dati; e "continuativo" previsto per la distribuzione dei sacchi alle utenze ritardatarie, alle nuove utenze, nonché alle utenze che, avendo esaurito la dotazione spettante, richiedessero dotazioni supplementari a pagamento. Tale sportello, oltre ad essere sede di riconsegna delle tessere smarrite, ha la funzione primaria di veicolo informativo sulle corrette modalità di esecuzione della raccolta differenziata.

## 6.2 Il destino dei rifiuti indifferenziati

L'attuale destino dei rifiuti indifferenziati, raccolti negli ormai consueti "sacchi conformi" di colore bianco è la combustione in termovalorizzatori, con recupero di energia elettrica. Quello attuale è un destino certamente preferibile rispetto a quello del sotterramento in discarica seguito fino a pochi anni or sono, ma è comunque un destino oneroso sia in termini economici che ambientali.

## 7- RACCOLTA DEI RIFIUTI DIFFERENZIATI

### 7.1 Il destino dei rifiuti differenziati

L'attuale destino dei rifiuti differenziati è principalmente il recupero di materia, nell'ambito delle varie filiere industriali dedicate ad ogni materiale, le cui principali sono:

- **scarti vegetali e umido domestico**: per la produzione di compost, cioè sostanza organica umificata utile per il ripristino della fertilità dei suoli;
- **vetro cavo e vetro in lastra**: per la rigenerazione di altro vetro;
- **carta e cartone**: per la rigenerazione di altra carta e cartone;
- **metalli ferrosi e non ferrosi**: per la rigenerazione di altri metalli;
- **legno**: per la generazione di pannelli truciolari;
- **rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE)**: per il recupero delle varie componenti;
- **materie plastiche**: per rigenerazione di alcuni polimeri e per il recupero energetico di altri.

Anche se il trattamento, nell'ambito di alcune filiere, comporta dei costi, il bilancio complessivo della gestione dei rifiuti differenziati è ampiamente positivo, contribuendo alla copertura dei costi generali del servizio di raccolta.

E' quindi sempre preferibile limitare al minimo il conferimento dei rifiuti indifferenziati, incrementando quello dei rifiuti differenziati.

### 7.2 Le esigenze delle filiere di recupero

Come sopra accennato, tutto quanto raccolto separatamente presso la porta di ogni Utente, giunge, più o meno direttamente, al cancello di un'Industria, specializzata nel suo recupero. Già oggi, quindi, ogni cittadino che fa coscientemente la raccolta differenziata, contribuisce alla crescita ed allo sviluppo di un'"economia circolare". Per ottimizzare la possibilità di recupero ogni Industria stabilisce delle specifiche caratteristiche merceologiche alle quali è necessario attenersi per mantenere l'efficienza generale e quindi la sostenibilità del sistema.

Per questo motivo, a diversi livelli, si insiste con opuscoli, calendari, avvisi, campagne pubblicitarie, serate divulgative, programmi di formazione; abbiamo tutti il dovere di mantenere viva e far

crescere la consapevolezza sulle implicazioni ambientali del nostro modo di gestire i rifiuti, aspetto non secondario del nostro modo di vivere.

Del resto, sono i risultati raggiunti che rendono giustizia, in modo inequivocabile, circa l'impatto che decenni di cultura del recupero hanno avuto sul nostro territorio, nel quale la Cooperativa ha avuto la fortuna di poter operare.

### 7.3 Le quantità delle varie tipologie di rifiuti

Ricordando che la quantità complessiva di rifiuti prodotta da ciascuno di noi è di circa 500 kg all'anno, ecco come si compone negli 88 Comuni della Provincia di Novara, in termini assoluti ed in termini percentuali il "paniere" dei rifiuti:

Tipologia di Rifiuto	Quantità annua in kg per tipologia	% Raccolta Differenziata per tipologia/ Rifiuti Totali	% Raccolta Differenziata per tipologia/ Raccolta Differenziata totale
Carta e cartone	22.072.576	12,6%	15,9%
Plastica	13.088.320	7,5%	9,4%
Metalli e contenitori metallici	3.653.093	2,1%	2,6%
Vetro	18.251.970	10,5%	13,2%
Frazione organica	31.400.620	18,0%	22,7%
Compostaggio domestico	659.580	0,4%	0,5%
Sfalci e potature	20.645.746	11,8%	14,9%
Ingombranti	8.258.730	4,7%	6,0%
Raee	2.763.056	1,6%	2,0%
Legno	9.134.700	5,2%	6,6%
Rifiuti da C&D (costruzione e demolizione)	3.349.059	1,9%	2,4%
Tessili	1.214.523	0,7%	0,9%
Spazzamento stradale a recupero	3.268.966	1,9%	2,4%
Altre Raccolte Differenziate	759.021	0,4%	0,5%
<b>Totale Raccolte differenziate</b>	<b>138.519.960</b>	<b>79%</b>	<b>100%</b>
<b>Rifiuti urbani indifferenziati</b>	<b>36.063.197</b>	<b>21%</b>	
<b>Totale Rifiuti</b>	<b>174.583.157</b>	<b>100%</b>	

## 8- COMPORTAMENTO DEL PERSONALE IN SERVIZIO

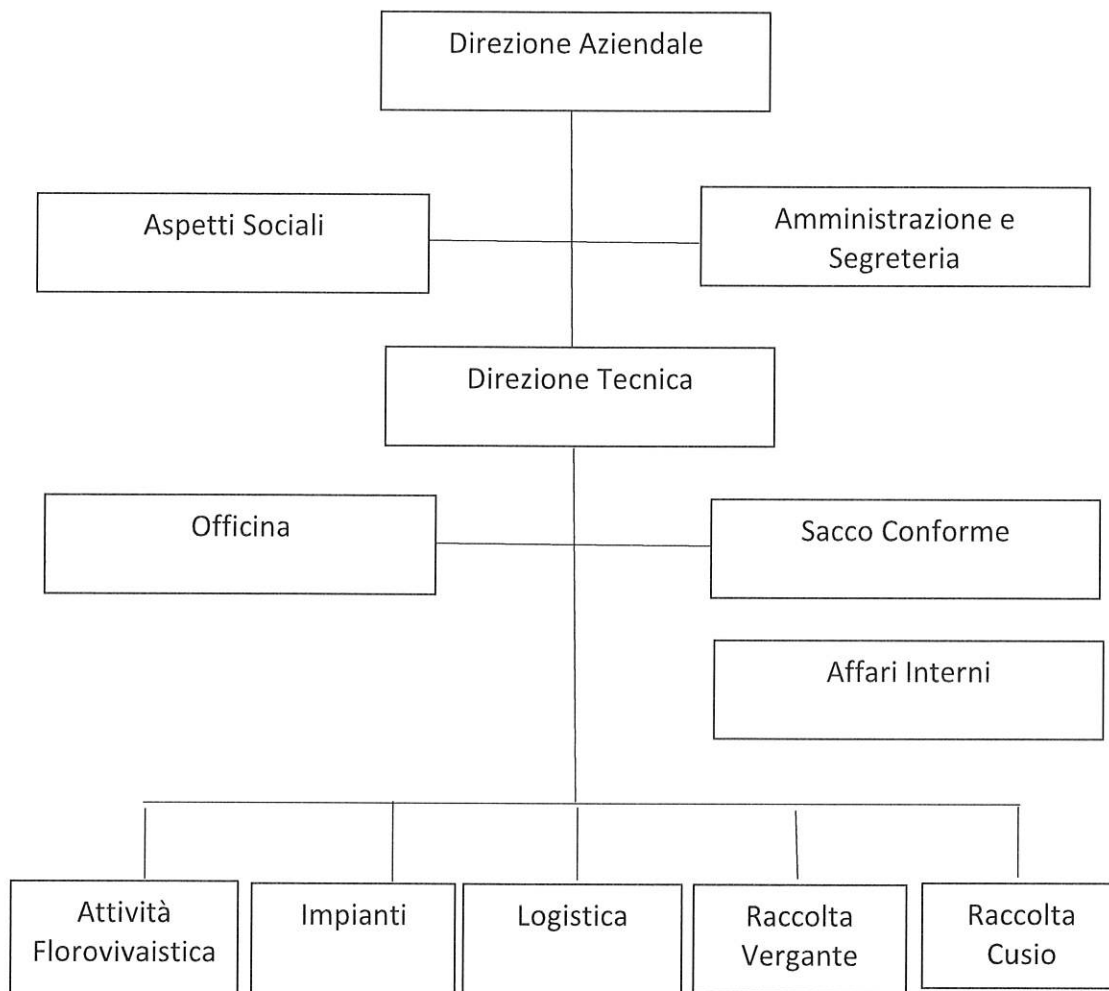
### 8.1 Il personale impegnato in raccolta a presidio del territorio affidato

Per raccogliere quasi tutti i rifiuti in modo indifferenziato, come si faceva nei primi anni '90, bastava un addetto ogni 4.000 abitanti; per sostenere una raccolta differenziata oltre l'80%, come si fa oggi, serve un addetto ogni mille abitanti. Il ruolo del raccoglitore poi, non si limita al solo svuotamento dei contenitori ed alla raccolta dei sacchi ma include anche quello di costante verifica della qualità del materiale conferito e di "divulgatore ecologico" di strada, a presidio costante del territorio di raccolta affidato.

### 8.2 L'organizzazione del personale della Cooperativa

All'attività base di raccolta dei rifiuti porta a porta, si affiancano poi altre attività collaterali, altrettanto importanti, quali: logistica, selezione, trasporto, manutenzione, informazione telefonica, prenotazione di servizi individuali, gestione reclami, distribuzione sacchi, elaborazione dati, rendicontazione; come evidenziato dal seguente organigramma, la raccolta dei rifiuti, per risultare "connessa con l'ambiente" è diventata un'attività complessa, ricca di figure professionali che intrecciano ed organizzano le proprie competenze.

### 8.3 Organigramma



## 9- TUTELA DELL'UTENZA – PROCEDURE DI RECLAMO E RIMEDIO

### 9.1 Strumenti di segnalazione dei reclami

Qualsiasi segnalazione relativa al servizio (Art. 13, 17, 18 TQRIF), oltre che rivolgendosi direttamente ai colleghi impegnati sul campo, può essere comunicata: utilizzando l'apposito modulo scaricabile dal sito, contattando la Segreteria della Cooperativa, telefonando al **numero verde 800 519109** (Art.20, 22 TQRIF) oppure al numero 0323 519109 oppure ancora scrivendo all'indirizzo [segreteria@cooprisorse.it](mailto:segreteria@cooprisorse.it). Il numero resta accessibile al pubblico da lunedì a sabato, nelle ore del mattino durante le quali si concentra la maggior parte dei servizi, dalle ore 8,30 alle ore 13.00 (il sabato dalle 8.30 alle 12.00). Dal lunedì al venerdì, i colleghi della segreteria rispondono anche dalle ore 15.00 alle ore 17.00.

Questo servizio consente agli utenti di:

- Segnalare particolari esigenze, disservizi o criticità nell'erogazione del servizio;
- Prenotare interventi di raccolta ingombranti porta a porta ed altri servizi previsti su prenotazione;
- Fornire suggerimenti sulla corretta gestione dei rifiuti;
- Ottenere informazioni su:
  - o Orari e modalità di erogazione del servizio;
  - o Modalità corrette di utilizzo del servizio;
  - o Ubicazione e funzionamento dei centri di raccolta e degli sportelli ecologici;
  - o Produzione di rifiuti, raccolta differenziata e destinazione finale dei rifiuti raccolti.

### 9.2 Tempi e modi per porre rimedio

Quando la segnalazione riguarda un disservizio, chi risponde al telefono, preso nota di tutte le informazioni del caso, provvede a trasmettere apposita segnalazione scritta al responsabile del servizio interessato per la sua risoluzione entro il giorno successivo. Spesso, per accelerare i tempi di risposta, la segnalazione scritta è anticipata da una comunicazione telefonica, che di frequente consente di arrivare a soluzione nell'arco della medesima giornata.

Di tutte le segnalazioni telefoniche viene mantenuta traccia, anche al fine di misurarne l'andamento nel corso del tempo. Spesso la segnalazione risulta motivata da effettiva mancanza da parte del

servizio di raccolta; con una certa frequenza, tuttavia, quello che viene ritenuto un disservizio ha in realtà una motivazione ben precisa:

- 1 materiale non conforme;
- 2 esposizione successiva al passaggio di raccolta;
- 3 esposizione in data diversa da quella prevista in calendario;
- 4 utenza non accessibile per motivi di forza maggiore.

Credendo che “ogni reclamo sia un regalo”, Cooperativa Sociale Risorse lo traccia e lo cataloga come “accolto e risolto” oppure come “respinto perché non dovuto”.

Nel corso dell’anno 2021 su circa 1.300 segnalazioni ricevute, due terzi sono stati accolti e risolti, mentre le restanti sono state considerate “non dovute”.

## 10- VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

### 10.1 L'esito in termini di R.D.: indice indiretto del grado di soddisfazione

Per valutare se e quanto l'Utenza risulti soddisfatta del servizio prestato, disponiamo di uno strumento diretto e di uno indiretto. Il primo consiste nel telefono attraverso il quale, unitamente alle segnalazioni di cui sopra, giungono anche gli apprezzamenti sul servizio medesimo che nella maggior parte dei casi denotano, se non un esplicito apprezzamento, almeno una disponibilità all'ascolto ed al dialogo che manifestano un coinvolgimento positivo.

Il secondo consiste nel risultato. La raccolta differenziata non è fatta dagli spazzini ma è realizzata tutti i giorni, nelle proprie case, da parte dei cittadini. Se quelli che abitano nel territorio del Consorzio Medio Novarese ottengono i migliori risultati della Regione, una certa soddisfazione, per il servizio che viene loro offerto, dimostrano di averla.

### 10.2 La risoluzione dei casi critici come impegno costante di miglioramento

Non è infrequente che, nello svolgimento dei servizi, si presentino casi critici che, per essere risolti, richiedano interventi diretti, sopralluoghi e verifiche sul campo, su temi quali per esempio:

- il dimensionamento dei contenitori dedicati alla raccolta;
- l'accesso alle proprietà per il prelievo dei rifiuti.

Cooperativa Sociale Risorse, nella sua articolazione organizzativa, mantiene e conferma la propria disponibilità allo studio di ogni caso critico, con l'obiettivo di un costante miglioramento del servizio complessivo e della sua accettazione, quale elemento di coesione e solidarietà sociale.