



La Carta dei Servizi

- Allegato B -

Le principali attività garantite da ACEA sono:

- la raccolta stradale per Eco-Punti;
- i nuovi servizi innovativi;
- le raccolte domiciliari;
- il lavaggio e la manutenzione dei cassonetti;
- lo spazzamento delle strade;
- i servizi accessori a favore di enti pubblici e privati;
- i servizi per le aziende;
- il conferimento dei rifiuti agli impianti di trattamento/recupero/smaltimento;
- la gestione degli impianti di trattamento/smaltimento.

1. Le raccolte dei rifiuti

1.1. La raccolta per Eco-Punti

La raccolta stradale per Eco-Punti prevede l'installazione presso aree segnalate e delimitate dell'intera batteria di cassonetti (umido, carta, vetro, imballaggi in plastica/metalli, secco residuo indifferenziato). A ciascun Eco-punto è associato un numero preciso e predefinito di utenze (mediamente pari a 150) che devono provvedere a conferire i propri rifiuti in modo differenziato solo nell'Eco-Punto di pertinenza.

Questo tipo di raccolta permette di ridurre il numero di cassonetti disposti per le strade e di distribuire le attrezzature per la raccolta differenziata in modo uniforme rispetto alla concentrazione di utenti.

Presso alcuni comuni, nelle aree ove necessario, si è provveduto ad arricchire la dotazione dell'Eco-Punto anche della raccolta degli sfalci e potature a mezzo della collocazione di appositi contenitori sempre accessibili.

1.2. I nuovi servizi innovativi

Le evoluzioni normative hanno imposto obiettivi di raccolta differenziata sempre più ambiziosi. Per rispettare e raggiungere tali risultati, nel 2017 è stato avviato un nuovo progetto sperimentale di raccolta rifiuti nel Comune di Villafranca Piemonte.

In virtù del successo della sperimentazione, il Consorzio ACEA Pinerolese ha stabilito la progressiva estensione del servizio, nel prossimo triennio, a tutti i Comuni del Pinerolese, secondo criteri e modalità che potranno differire in funzione delle caratteristiche del territorio.

Nel 2018 il servizio è stato avviato nei Comuni di Vigone e None ed ha introdotto un sistema di controllo del conferimento dell'indifferenziato e del rifiuto organico: i cassonetti grigi e marroni sono stati dotati di una speciale portella che può essere aperta esclusivamente tramite l'apposita tessera elettronica, consegnata a tutti i nuclei familiari e alle utenze non domestiche aventi diritto. È stata inoltre promossa massivamente la pratica del compostaggio domestico per tutte le utenze dotate di uno spazio verde.

Per tutti gli altri rifiuti (carta, imballaggi in plastica e metalli, vetro e per le frazioni da conferire in Ecoisola) le modalità sono rimaste invariate.

▪ **Contenitori per rifiuti indifferenziati**

ACEA effettua la raccolta dei rifiuti indifferenziati attraverso cassonetti stradali metallici normalmente individuati dal colore grigio a postazione fissa e, nelle zone rurali e presso alcune utenze non domestiche, con altri contenitori normalmente di colore verde dotati di ruote per la movimentazione. Nelle zone servite è garantita la disponibilità di un numero di cassonetti adeguato per ricevere una quantità di rifiuti pari a quella che mediamente si produce nel periodo intercorrente tra i passaggi programmati di raccolta (di norma compresi tra 1 e 6 volte a settimana).

Il numero e il posizionamento dei cassonetti viene stabilito in base alle dimensioni del bacino d'utenza, alla produzione media di rifiuti, al regolamento comunale, alle caratteristiche dei mezzi della raccolta e dei relativi percorsi.

▪ **Svuotamenti**

La frequenza degli svuotamenti è variabile a seconda della densità di abitazioni e/o attività produttive e al numero di utenze servite dal singolo cassonetto. Generalmente i cassonetti vengono svuotati:

- 1-2 volte alla settimana nelle strade a minor densità dei centri abitati, in periferia e nelle zone rurali;
- 3 volte alla settimana nelle strade con presenza mista di attività produttive e residenziali;
- 4 volte alla settimana nei centri storici o nelle zone ad alta densità abitativa;
- per casi particolari - strade a forte vocazione commerciale, alcuni ospedali e scuole, zone di mercato - la frequenza può arrivare a 5 o 6 volte alla settimana.

Il ritardato o mancato svuotamento dei cassonetti è quasi sempre dovuto a cause indipendenti dall'organizzazione, quali:

- veicoli in sosta vietata;
- lavori stradali od ostacoli dovuti al traffico;
- eventi meteorologici avversi;
- spostamenti non autorizzati dei contenitori;
- atti vandalici;
- conferimenti di rifiuti non conformi;
- scioperi del personale.

▪ **Carta e cartone**

La carta viene raccolta attraverso cassonetti stradali metallici normalmente individuati dal colore giallo. I contenitori vengono svuotati secondo la programmazione concordata con il Consorzio ACEA Pinerolese e le Amministrazioni comunali. In alcuni comuni (si veda la Tabella 1, § 3 della Carta dei Servizi) è inoltre prevista la raccolta settimanale del cartone presso punti concordati con le Amministrazioni comunali, oppure tramite raccolta domiciliare dedicata ad utenze specifiche.

▪ **Imballaggi in plastica/metalli**

Gli imballaggi in plastica e metalli vengono raccolti attraverso cassonetti stradali metallici normalmente identificati dal colore bianco. I contenitori vengono svuotati secondo la programmazione concordata con il Consorzio ACEA Pinerolese e le Amministrazioni comunali.

▪ **Vetro**

Il vetro viene raccolto attraverso cassonetti/campane stradali metallici normalmente identificati dal colore verde. I contenitori vengono svuotati secondo la programmazione concordata con il Consorzio ACEA Pinerolese e le Amministrazioni comunali. È inoltre prevista la raccolta domiciliare dedicata ad utenze specifiche.

▪ **Rifiuti organici**

La raccolta differenziata della frazione organica dei rifiuti solidi urbani viene svolta attraverso cassonetti normalmente identificati dal colore marrone. I contenitori vengono svuotati secondo la programmazione concordata con il Consorzio ACEA Pinerolese e le Amministrazioni comunali. È inoltre prevista la raccolta domiciliare dedicata ad utenze specifiche.

▪ Sfalci e potature

La raccolta differenziata di sfalci e potature viene svolta attraverso cassonetti normalmente identificati dal colore verde. I contenitori vengono svuotati con modalità stagionale secondo la programmazione concordata con il Consorzio ACEA Pinerolese e le Amministrazioni comunali. Tale dotazione è presente solo in alcuni comuni e presso un numero limitato di Eco-Punti. Il materiale può invece essere conferito in tutte le Ecoisole.

▪ Pile, farmaci, esausti di stampa

ACEA raccoglie le pile scariche attraverso appositi contenitori collocati presso alcuni Eco-Punti o nelle adiacenze di supermercati, tabaccherie, fotografi, uffici pubblici ed altri esercizi. I farmaci scaduti vengono raccolti invece tramite gli appositi contenitori presenti presso alcuni Eco-Punti o nelle adiacenze di quasi tutte le farmacie. Gli esausti di stampa vengono raccolti in appositi contenitori, disponibili presso le Ecoisole per i privati cittadini e le utenze non domestiche (solo rifiuti non pericolosi). Per le scuole è attivo un servizio domiciliare, attivato su richiesta.

▪ Indumenti usati

Per gli indumenti, le scarpe e le borse usate, ACEA ha attivato una apposita convenzione con una ditta esterna finalizzata alla raccolta di questi materiali per un successivo riutilizzo o recupero attraverso appositi contenitori posti presso alcuni Eco-Punti o presso i Centri di Raccolta. I contenitori vengono svuotati secondo la programmazione concordata con il Consorzio ACEA Pinerolese e le Amministrazioni comunali. Per le scuole è attivo il progetto "Ri-Scarpa" (<https://www.cooperativals.it/progetto-riscarpa.html>)

1.3. Le raccolte differenziate presso i Centri di Raccolta (le Ecoisole)

Integra il servizio di raccolta rifiuti stradale la presenza di Centri di Raccolta sovracomunali (le cosiddette "Ecoisole"), nei quali i cittadini possono conferire le altre tipologie di rifiuti di provenienza domestica non raccolte con i cassonetti stradali.

Nelle Ecoisole è possibile smaltire correttamente tutte le tipologie di rifiuti che vengono prodotte con frequenze ridotte o che occupano grandi volumi e che pertanto non sono collegate ad un circuito di raccolta stradale dedicato.

Le Ecoisole attive sul territorio sono gestite secondo quanto previsto da appositi regolamenti di gestione e sono accessibili al pubblico negli appositi orari, presenti sul sito internet al seguente indirizzo: http://ambiente.aceapinerolese.it/wp-content/uploads/2017/11/ECOISOLE_ORARI.pdf, presso i centri stessi e, su richiesta, gli uffici di contatto con il pubblico.

Si riporta, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'elenco dei rifiuti conferibili presso le Ecoisole:

- Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche (RAEE);
- Materiali ingombranti (es. mobilio, poltrone, materassi);
- Frazione verde (sfalci, potature);
- Cartone;
- Cassette;
- Farmaci scaduti;
- Pile esaurite;
- Batterie usate;
- Legname;
- Materiali ferrosi;
- Filtri olio;
- Oli minerali;
- Olio e grassi alimentari;
- Indumenti usati;
- Esausti di stampa;

L'elenco completo dei materiali e le norme di utilizzo dei centri sono contenuti nell'apposito Regolamento (http://ambiente.aceapinerolese.it/wp-content/uploads/2017/08/ECOISOLE_REGOLAMENTO.pdf).

2. Il lavaggio e la manutenzione dei cassonetti

Parte integrante del servizio di raccolta rifiuti è rappresentata dalle attività di lavaggio e manutenzione dei cassonetti delle diverse raccolte illustrate nei paragrafi precedenti. Tali operazioni vengono svolte secondo le seguenti modalità.

▪ Lavaggi

I cassonetti dedicati alla raccolta dei rifiuti indifferenziati e dei rifiuti organici vengono lavati al loro interno/esterno con l'apposita macchina lavacassonetti secondo la programmazione prevista Comune per Comune con cadenza pluriennale, mentre i contenitori delle raccolte differenziate vengono lavati 1 volta l'anno.

▪ Riparazioni

Durante il normale svolgimento del servizio di raccolta rifiuti, gli operatori controllano lo stato dei cassonetti, e al rientro segnalano l'eventuale necessità di manutenzione. Anche i cittadini, contattando gli uffici ACEA, possono segnalare la presenza di un cassonetto danneggiato o difettoso.

Il personale addetto alla manutenzione dei cassonetti provvede nel minor tempo possibile a svolgere le necessarie riparazioni o eventualmente a sostituire il cassonetto danneggiato.

3. La pulizia delle strade

La pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi pubblici o privati ad uso pubblico) è effettuata sia manualmente sia meccanicamente secondo un percorso, un orario e una frequenza specificatamente definiti con il Comune presso il quale viene svolto il servizio. Lo spazzamento può essere effettuato manualmente o meccanicamente.

In occasione dello svolgimento di mercati speciali, fiere, manifestazioni pubbliche, ACEA può attivare, su richiesta del Comune interessato, un servizio speciale di pulizia e raccolta rifiuti.

4. I servizi accessori a favore di enti pubblici e privati

Oltre alle prestazioni incluse nel servizio pubblico, per esigenze specifiche, Acea Pinerolese Industriale offre una serie di servizi accessori per la gestione dei rifiuti urbani. Tali attività vengono svolte, a fronte di preventivi personalizzati, a favore di qualsiasi soggetto (es. enti pubblici, aziende, uffici, privati cittadini).

- RITIRO INGOMBRANTI A DOMICILIO: nei Comuni in cui il servizio non è attivo, i privati possono farne richiesta ad Acea.
- RACCOLTA E SMALTIMENTO DEI RIFIUTI ABBANDONATI SUL SUOLO PUBBLICO: tale servizio viene svolto su segnalazione degli enti preposti o su richiesta dei Comuni.

5. I servizi per le aziende

Nell'ambito della gestione integrata dei rifiuti, ACEA Pinerolese Industriale SpA offre anche una serie di servizi a favore di utenze non domestiche, che non possono conferire al servizio pubblico.

I servizi offerti sono:

- raccolta, trasporto, avvio a smaltimento/recupero, valorizzazione dei rifiuti;
- noleggio container, compattatori;
- spazzamento meccanizzato per aree industriali, commerciali, artigianali.

In merito al servizio noleggio, Acea Pinerolese Industriale SpA offre:

- compattatori di diversi tipi in base alla tipologia di rifiuto;
- presse: mini compattatori da 7-8 mc;
- cassoni da 20/30 mc: si tratta di container scarrabili, posizionabili per il sito dove occorre effettuare il servizio;

ACEA PINEROLESE INDUSTRIALE è in grado di offrire ai privati anche un servizio di spazzamento meccanizzato di grandi superfici di produzione, cortili, piazzali, aree esterne e strade interne a strutture aziendali e commerciali, attraverso moderne spazzatrici meccanizzate.

Le spazzatrici possono scaricare il materiale raccolto direttamente in cassoni scarrabili, senza l'uso di rampe, per il successivo conferimento del materiale stoccato agli idonei impianti di trattamento.

Maggiori informazioni: <https://ambiente.aceapinerolese.it/servizi-per-le-aziende/>

6. Il conferimento dei rifiuti agli impianti di trattamento/recupero/smaltimento

ACEA conferisce i rifiuti raccolti agli impianti autorizzati. Per i rifiuti da imballaggio, le strutture di recupero sono indicate dal Conai (<http://www.conai.org/>). Per gli altri materiali, gli impianti di destino vengono individuati attraverso le procedure previste dalla normativa. Per le frazioni stradali, gli impianti di trattamento vengono resi noti sul sito: <http://ambiente.aceapinerolese.it/>.

7. La gestione degli impianti di trattamento/smaltimento

A completamento dei servizi offerti per la raccolta dei rifiuti, ACEA provvede alla gestione dei seguenti impianti:

- Linea Umido – Digestione Anaerobica
- Linea Umido - Impianto di Compostaggio;
- Impianto Fotovoltaico
- Impianto di depurazione delle acque reflue
- Discarica;
- Area di stoccaggio.

Tali strutture si configurano come un'unica realtà impiantistica, denominata Polo Ecologico Integrato, interconnessa per i servizi relativi al trattamento delle acque, dei fanghi/digestato ed al recupero energetico e rappresenta un esempio di integrazione del trattamento anaerobico - aerobico.

Tutte le frazioni che non sono gestite direttamente da ACEA vengono inviate ad altri impianti autorizzati o ai relativi Consorzi di filiera.

7.1. Linea Umido – Digestione Anaerobica

La linea di digestione anaerobica tratta circa 60.000 tonnellate di rifiuti organici all'anno, equivalenti alla quantità prodotta da oltre 1.000.000 di abitanti e produce fango di altissima qualità (digestato), destinato al compostaggio e biogas, dal quale si ricavano energia elettrica e calore. Dal 2014, inoltre, una parte del biogas prodotto dalla digestione anaerobica viene trasformato in biometano, un combustibile di origine naturale che può essere impiegato nel settore dell'autotrazione o immesso in rete.

7.2. Linea Umido – Impianto di Compostaggio

L'impianto di Compostaggio si configura come anello finale della linea di trattamento dei rifiuti organici. Inaugurato nel 2001, la struttura è oggi in grado di trattare 20.000 tonnellate/anno di rifiuti verdi.

Il processo di compostaggio prevede il trattamento di due frazioni di rifiuto in entrata: il cosiddetto "verde" (sfalci, potature, ecc...) ed il "digestato" proveniente dalla digestione anaerobica. Tali frazioni di rifiuto vengono sottoposte ad una serie di trattamenti e il prodotto finale della lavorazione è il compost di qualità Florawiva, un fertilizzante di origine naturale.

7.3. Impianto fotovoltaico

L'impianto fotovoltaico nasce con lo scopo di soddisfare il fabbisogno energetico delle utenze a servizio della linea di digestione anaerobica. È costituito da 630 pannelli che convertono la luce solare in energia elettrica.

L'energia prodotta è principalmente a servizio della linea di digestione anaerobica e l'eventuale eccedenza è ceduta alla rete nazionale.

7.4. La discarica

La discarica attualmente in uso è concepita in modo da limitare e contenere gli impatti ambientali inevitabilmente legati a tale tipologia di impianti. Dal 2005 la Discarica ha conseguito la Certificazione Ambientale ISO 14001 e, negli anni successivi, ha ottenuto la Certificazione ISO 45001.

La Discarica è autorizzata a smaltire esclusivamente le seguenti tipologie di rifiuti:

- rifiuti speciali non pericolosi (attualmente riceve solo scarti degli impianti di recupero);
- rifiuti inerti (terra e rocce di scavo) solo per la copertura giornaliera dei rifiuti.

7.5. L'area di stoccaggio

Presso il Polo Ecologico è presente un'area di stoccaggio e messa in riserva di rifiuti derivanti dalla raccolta differenziata e destinati al recupero. In questo sito vengono depositati, per renderne più efficiente il trasporto, le varie tipologie di rifiuti differenziati prima di avviarli agli impianti di destino finali.