



Sala Auditorium Provincia di Torino, C.so Inghilterra 7/9 - Torino
Venerdì 5 febbraio 2010

*“Le regole condivise, la qualità richiesta,
l’efficienza dei servizi, la trasparenza delle
tariffe e la sicurezza degli impianti:
un sistema sostenibile”*

Ing. Andrea Cirelli

Non si può dunque trascurare gli effetti che un sistema integrato produce nelle sue componenti:

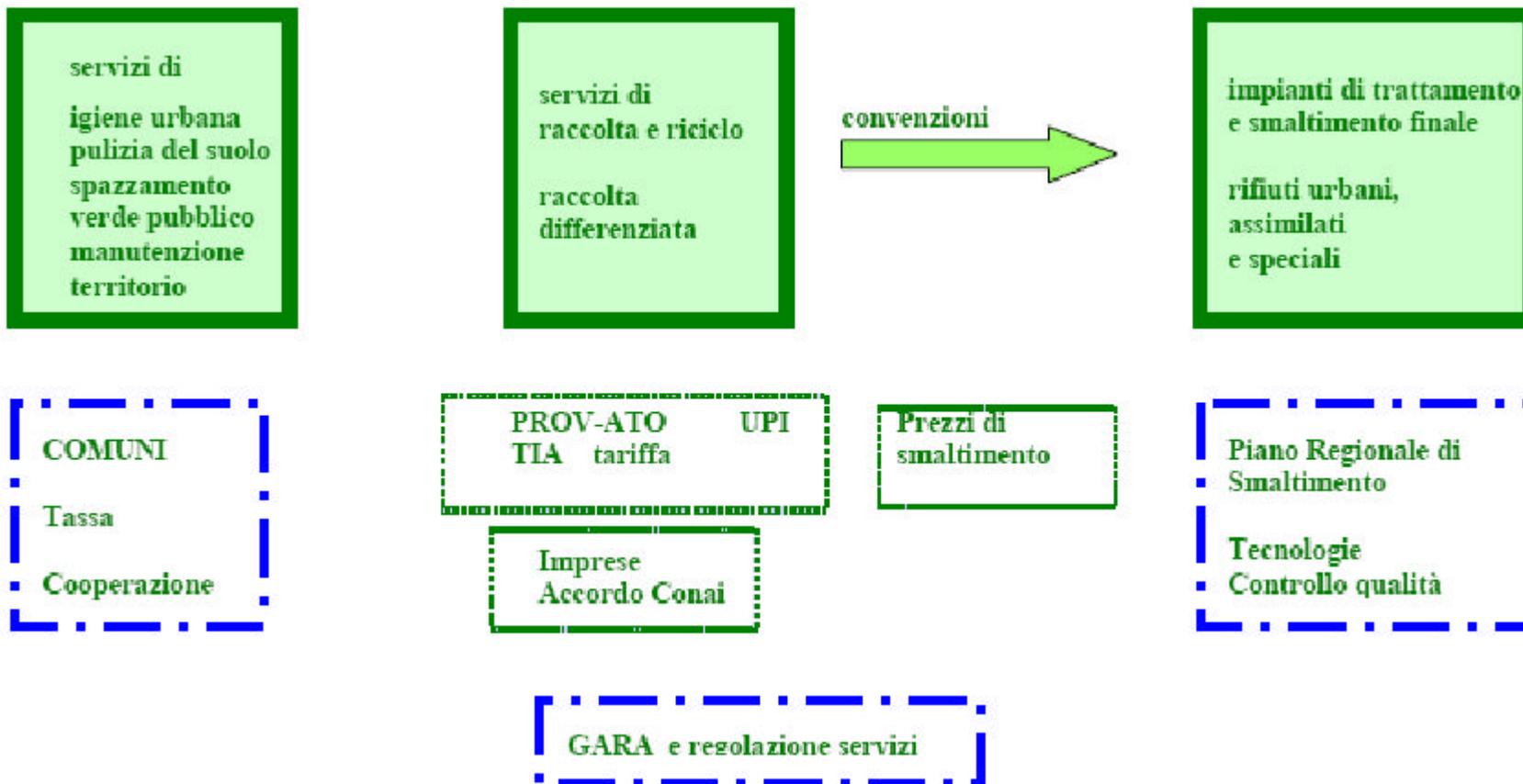


Alcuni indicatori economici del sistema

- **Fatturato:** 9 mld euro
- **Copertura costi:** 70-100%
- **Evasione:** 1 mld euro
- **Fabb. Invest:** 50 mld euro

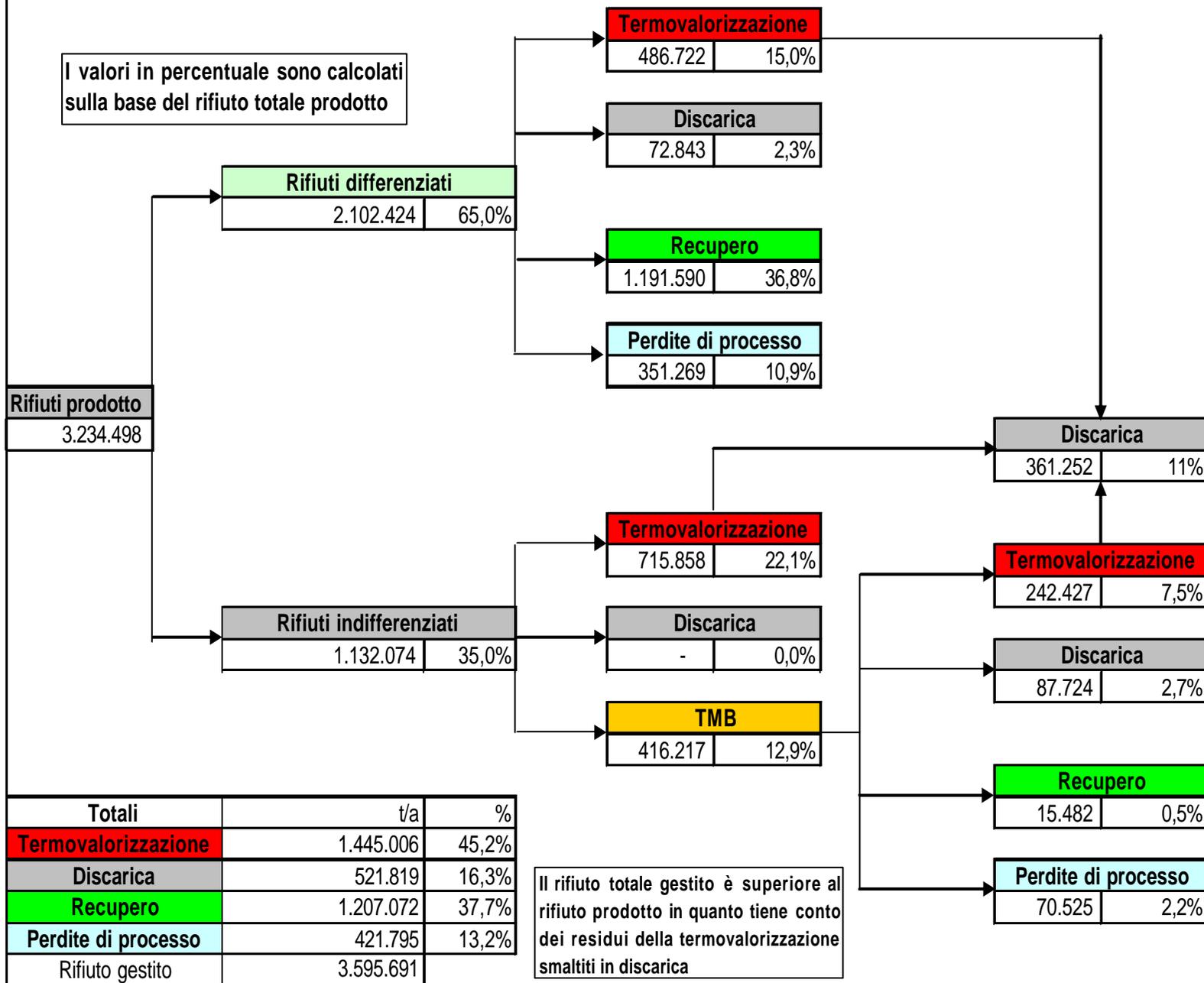
- **CSL costi spazzamento e lavaggio:** 7-15 euro/ab 15-35 euro/tonn
- **CRT costi raccolta e trasporto :** 5-10 euro/ab 30-70 euro/tonn
- **CTS costi trattamento e smaltimento:** 20-40 euro/ab 50-120 euro/tonn
- **CIND totale:** 30-70 euro/ab 80-180 euro/tonn
- **CGD costi di raccolta differenziata:** 20-40 euro/ab 50-100 euro/tonn
- **CC costi comuni:** 15-30 euro/ab 20-40 euro/tonn
- **CK costi uso capitale :** 10-20 euro/ab 20-40 euro/tonn
- **Tariffa di riferimento:** 80-220 euro/ab 150-300 euro/tonn

*Sviluppo Offerta: da aziende municipalizzate e gestioni dirette
a imprese quotate e grandi gruppi, competizione internazionale*



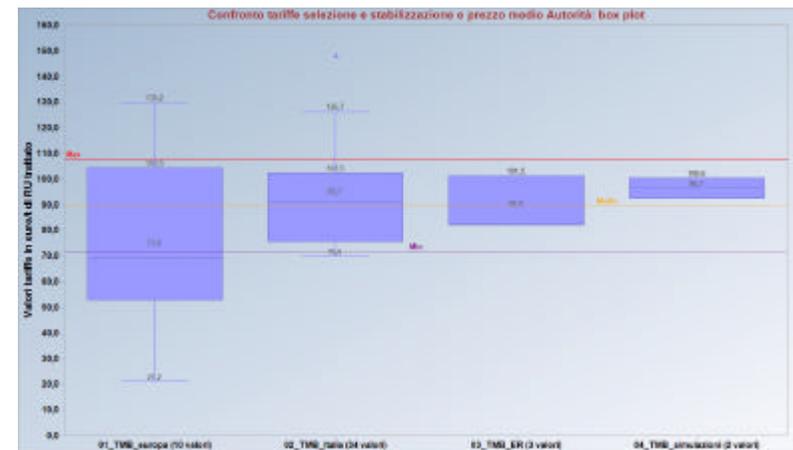
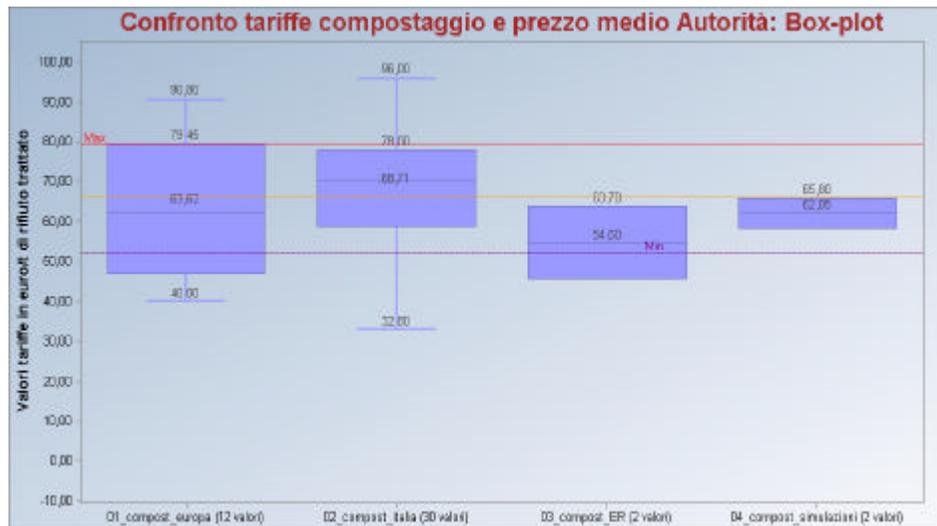
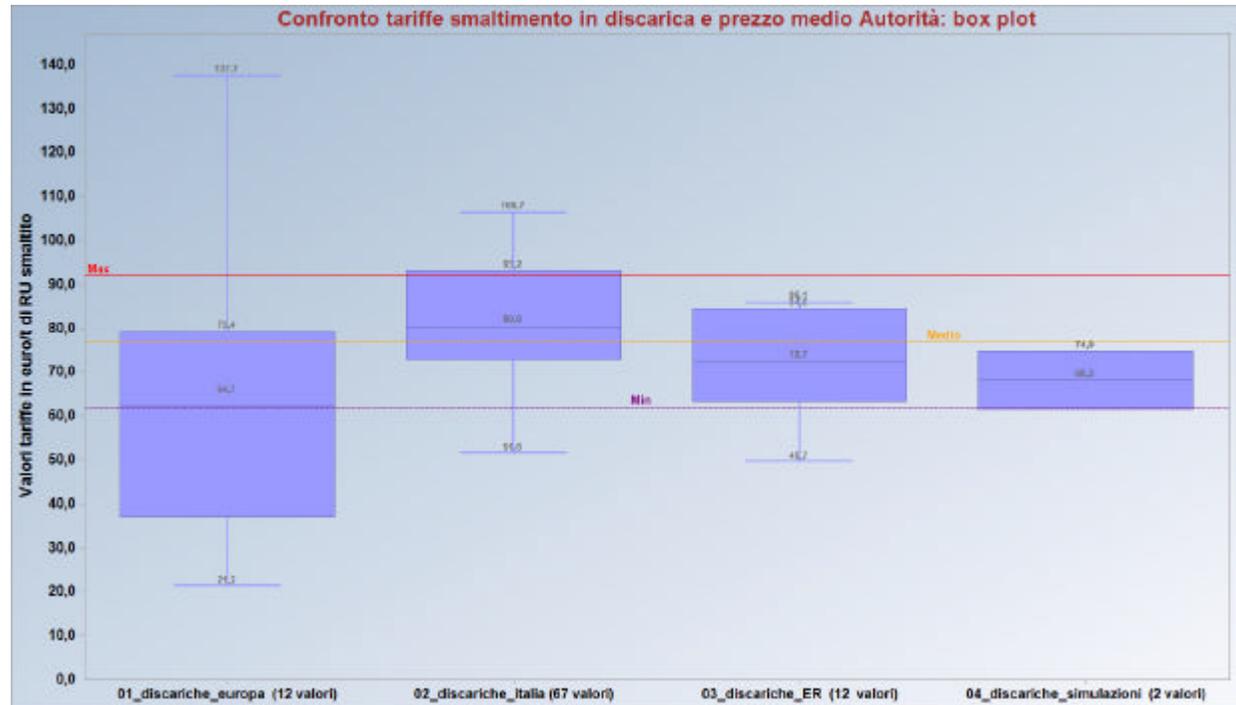
<p><u>Condizioni :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ?Prezzo (e tariffe) ?Piano d'impresa (tecnico e gestionale) ?Sicurezza (SGA sistema gestione ambientale, Piano emergenza) ?Programma investimenti (priorità, finanziam) ?Piano Strategico di Sviluppo ?Manuale della Qualità 	<p><u>Vincoli :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ?Garanzie (cauzioni, assicurazioni, rischi) ?Sanzioni e penali ?Responsabilità civile e sociale ?Informazione (accesso e trasparenza) ?Controlli e report periodic ?Contratto di servizio- capitolato d'appalto ?Qualità (carta servizi, certificaz, bilancio etico, bilancio sociale)
<p><u>Requisiti:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ?Dimensione d'impresa (fatturato nel triennio, azionariato) ?Solidità economica (indicatori economici e patrimoniali) ?Disponibilità finanziaria (solidità, liquidità) ?Capacità tecnica (iscrizioni albo, progettazione, professionalità) ?Esperienza (popolazione servita, lavori omologhi svolti, referenze) ?Capacità gestionale (risorse, attrezzature, multiservizi, esternalizzazioni) ?Capacità impiantistica (proprietà, diritti d'uso, conduzione, complessità) ?Situazione civile-penale (condanne, contenziosi) ?Certificazione (ISO 9001, Emas) 	<p><u>Incentivi:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ?maggiore efficienza ?migliori tecnologie ?piano formativo ?riduzione tempi ?riduzione tariffe ?riduzione consumi ?miglioramento in continuo ?piani e iniziative di comunicazione ?indagini soddisfazione (indicatori customer) ?valutazione performance (indicatori qualità) ?impatto ambientale (indicatori di sistema) <p style="text-align: center;">PRINCIPI</p>

I valori in percentuale sono calcolati sulla base del rifiuto totale prodotto



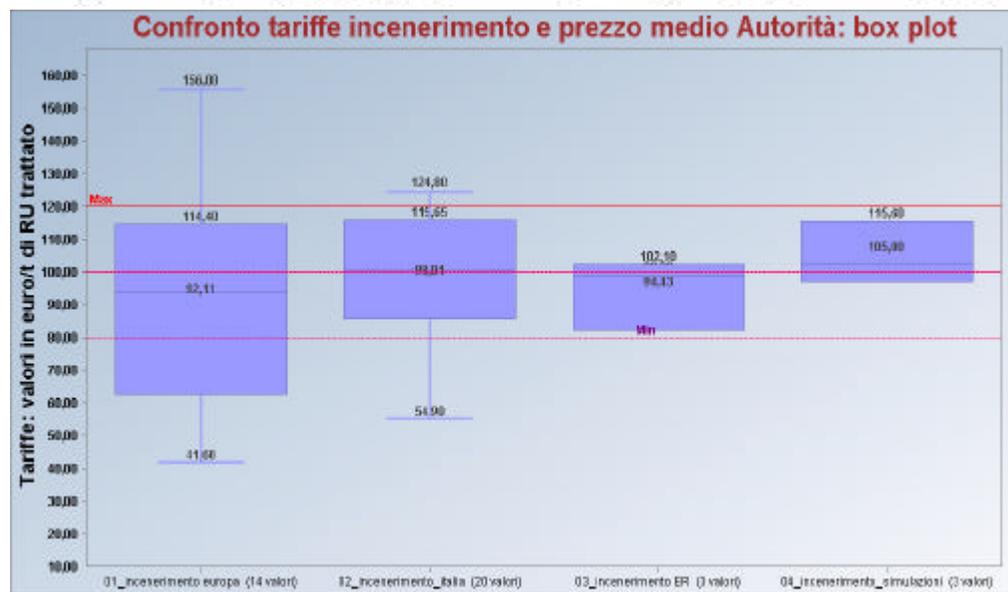
Il rifiuto totale gestito è superiore al rifiuto prodotto in quanto tiene conto dei residui della termovalorizzazione smaltiti in discarica

Il prezzo medio degli impianti di smaltimento



Nazione	media (€/t)
Austria	130-250
Belgio	100-110
Repubblica Ceca	70-150
Danimarca	30-75
Finlandia	60-85
Francia (rifiuti urbani)	80-115
Germania	100-125
Olanda	100-110
Spagna	50-70
Svezia	40-50
Svizzera	100-130

Le tariffe per lo smaltimento negli inceneritori in Italia					
N	C/Investimento (€)	Tariffa			
		Min (€/t)	max (€/t)	media (€/t)	
1	< 60.000	1	€ 118,28	€ 118,28	€ 118,28
2	60.001 - 100.000	11	€ 63,00	€ 124,78	€ 101,03
3	100.001 - 200.000	5	€ 05,71	€ 120,01	€ 30,77
4	> 200.000	4	€ 34,98	€ 98,12	€ 74,55
5	inf-estensione	20	€ 34,98	€ 124,78	€ 38,00



In considerazioni di queste analisi si indicano come riferimenti per impianti che offrono tutte le garanzie di qualità, di gestione e di tecnologia, i seguenti valori (al netto di ecotasse e di adempimenti fiscali) :

discarica	77 euro/tonn
termovalorizzazione	100 ”
compostaggio	66 “
selezione	90 “

Si aggiunge il complesso tema delle **compensazioni, “esternalità”** su cui si rileva crescente attenzione e la necessità di un maggiore approfondimento. In prospettiva è auspicabile che si vada verso una metodologia di calcolo semplificata e verso la definizione di uno standard regionale di regolazione delle compensazione, fissando valori differenziati rispetto a diverse soluzioni impiantistiche e/o delle tipologie di rifiuti smaltiti e/o della provenienza dei rifiuti

I principi di applicazione di un metodo tariffario normalizzato

1. recuperare metodologie e **analisi oggettive** che raggiungano l'obiettivo di un necessario raffronto economico e valutazioni di equità di giudizio tariffario
2. costi del servizio chiari e **correttamente imputati**
3. obblighi di copertura: l'obiettivo è quello della **copertura integrale** del costo
4. **trasparenza nella ripartizione** dei costi ed in particolare delle quote fisse e variabili (il punto di arrivo dovrà essere almeno 30 % fisso e 70% variabile).
5. chiarezza nella **ripartizione dei costi** fra le macrocategorie (utenze domestiche e non domestiche) e fra le singole categorie stesse associandola alle produzioni presunte tramite studi di settore specifici; maggiori sistemi di **controllo dell'evasione ed elusione**
6. La conoscenza della **composizione merceologica** dei rifiuti (vedi Ka e Kc) è alla base della valutazione dei sistemi di gestione, così come importante è la **quantificazione della produzione** e dai relativi indicatori (coefficienti Kb e Kd).
7. necessità di concertazione nella fase di realizzazione dei **regolamenti comunali**; esigenza di rendere il più possibile omogenei i regolamenti e di concertazione per ricercare soluzioni applicative condivise (analisi delle esclusioni, esenzioni, riduzioni, univoca interpretazione della superficie tassabile)
8. **criteri di assimilazione** omogenei su tutto il territorio in attesa di normative applicative di riferimento; l'accordo volontario è lo strumento per regolare quanto non in privata;
9. **Incentivi**: la componente variabile della tariffa dovrebbe già di per sé rappresentare un criterio di incentivazione-impegno alla riduzione della produzione dei rifiuti;
10. **esclusioni**: connesse alle specifiche politiche sociali adottate dal singolo Comune che nelle sue determinazioni si sostituisce al soggetto nel pagamento della tariffa in modo da non confondere il principio del chi inquina paga con gli opportuni calmieratori sociali.

Una considerazione di merito è comunque opportuna farla rispetto ai costi che le famiglie stanno sostenendo per i servizi pubblici: **una famiglia di tre componenti che vive in 80 mq paga dai 200 ai 300 euro all'anno a seconda di dove vive (così come, per la stessa superficie, un artigiano ne paga 100-500 e un negozio o un ufficio 200-800 euro/anno)**; si tratta di cifre per molti impegnative e che si aggiungono alle tante altre, per cui è necessario cresca la sensibilità sul tema.

Effettuando una analisi rispetto al paniere di prodotti e servizi (Nic con base di calcolo dell'indice di inflazione per la collettività nazionale) si evidenziano infatti valori di spesa elevati e con valutazioni rispetto al livello povertà (es. Isee) che incidono per tutti i servizi necessari (acqua, gas, rifiuti, energia) anche del 10% rispetto al reddito di una famiglia.

In questo contesto il tema della **tariffa sociale** nei servizi pubblici sta diventando una esigenza ed una priorità; dove infatti vengono forniti servizi essenziali per la vita dei cittadini e devono dunque essere assicurati a tutte le famiglie, sorge l'esigenza di salvaguardare quelle economicamente disagiate.

Report Sociale

1 Introduzione

2 Un quadro di riferimento generale

3 Alcune considerazioni sulla povertà

4 L'analisi dei dati

5 L'avvio di un progetto di tariffazione sociale nei servizi idrici

6 La tariffa sociale per l'acqua

7 Gli approfondimenti applicativi

8 Alcune considerazioni in merito al parametro scelto

Alcune considerazioni conclusive e qualche osservazione

LA CARTA DEI SERVIZI

Sezione I – Introduzione

- 1.1 Oggetto ed ambito di applicazione
- 1.2 Validità della Carta degli Utenti

II – Principi fondamentali

- 2.1 Eguaglianza
- 2.2 Imparzialità
- 2.3 Continuità
- 2.4 Partecipazione
- 2.5 Efficienza ed efficacia
- 2.6 Privacy
- 2.7 Qualità e tutela ambientale

Sezione III – Parte generale

- 3.1** Modalità di accesso alle informazioni garantite
- 3.2** Sportelli fisici, ubicazione ed apertura al pubblico
- 3.3 Tempi di attesa agli sportelli fisici
- 3.4 Pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza.
- 3.5 Tempo di attesa al telefono
- 3.6 Facilitazioni per utenti particolari
- 3.7 Fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente
- 3.8 Risposta alle richieste scritte
- 3.9 Risposta a proposte, osservazioni e reclami scritti.
- 3.10 Servizi di consulenza agli utenti
- 3.11 Semplificazione delle procedure, Informazione agli utenti
- 3.12 Modalità di proposizione dei reclami
- 3.13** Modalità di ristoro dell'utenza.
- 3.14** Modalità di pagamento, Rettifiche di fatturazione
- 3.15 Clausole vessatorie
- 3.16 L'errore economico a danno dell'utente
- 3.17 Deposito cauzionale
- 3.18 Fattura, Oneri di spedizione
- 3.19 Modalità di adire le vie conciliative e giudiziarie

4.1) Continuità e regolarità dell'erogazione.

- 4.1.1) Servizio di emergenza
- 4.1.2) Tempi di preavviso per interventi programmati
- 4.1.3) Durata delle sospensioni programmate
- 4.1.4) Pronto intervento
- 4.1.5) Dati sulla Customer Satisfaction, sulla qualità e sui servizi forniti
- 4.1.6) Ulteriori impegni del gestore
- 4.1.7) Tabella riassuntiva

4.2) Modalità del servizio raccolta rifiuti

- 4.2.1) Controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori
- 4.2.2) Scostamento tra servizio reso e servizio programmato
- 4.2.3) Intervento su chiamata per svuotamento contenitori e/o ripristino decoro
- 4.3) Modalità del servizio raccolte differenziate
 - 4.3.1) Raccolte differenziate
 - 4.3.2) Raccolta della frazione organica putrescibile
 - 4.3.3) Raccolta del verde e delle ramaglie
 - 4.3.4) - Raccolta della carta e del cartone
 - 4.3.5) Raccolta del vetro (oppure del vetro e dei metalli)
 - 4.3.6) Raccolta della plastica
 - 4.3.7) Raccolta rifiuti ingombranti
 - 4.3.8) Raccolta rifiuti urbani pericolosi
 - 4.3.9) Raccolta degli inerti da piccole riparazioni domestiche
 - 4.3.10) Servizio di raccolta del rifiuto residuale
 - 4.3.11) Livelli minimi dei servizi
 - 4.3.12) Materiali da riciclo e materiali da recupero
 - 4.3.13) Centri di conferimento
 - 4.3.14) Raccolta dati
 - 4.3.15) Garanzia del riciclo
 - 4.3.16) Raccolta mediante stazioni ecologiche
 - 4.3.17) Crisi impiantistica

4.4) Modalità del servizio pulizia suolo, principi generali

- 4.4.1) Spazzamento meccanizzato
- 4.4.2) Spazzamento manuale