

SOCIETÀ CANAVESANA SERVIZI S.P.A.

CARTA DEI SERVIZI 2021



**Società
Canavesana
Servizi**

VIA NOVARA 31/A 10015 IVREA (TO)

TEL 0125 632500

MAIL SCS@SCSIVREA.IT



INDICE:

DATI SOCIETARI.....	4
SERVIZI EROGATI.....	5
MISSIONE DI SCS S.p.A.....	17
CERTIFICAZIONI.....	19
RAPPORTI CON GLI UTENTI.....	20
MODULO SEGNALAZIONI E/O RECLAMI.....	22
INDICATORI E VALORI SCS S.p.A.....	23
PENALITA' CONTRATTUALI.....	25

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di queste prestazioni, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste.

Nella Carta dei Servizi l'Ente dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

Principi alla base dell'erogazione di servizi:

- ↳ uguaglianza, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti;
- ↳ parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche sia fra le diverse categorie o fasce di utenti;
- ↳ continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi;
- ↳ obiettività, giustizia ed imparzialità nel trattamento degli utenti;
- ↳ garanzia del diritto alla partecipazione del cittadino e dell'efficienza ed efficacia dell'ente erogatore.

La Carta dei Servizi non è semplicemente una guida, ma è un documento che stabilisce un "patto", un "accordo" fra soggetto erogatore del servizio pubblico e utente basato su:

- ↳ indicazione e definizione degli standard e della qualità del servizio;
- ↳ semplificazione delle procedure anche tramite l'informatizzazione;
- ↳ costruzione degli elementi che strutturano il pacchetto dei servizi;
- ↳ promozione del servizio e informazione del servizio;
- ↳ verifica del rispetto degli standard del servizio;
- ↳ predisposizione di procedure di ascolto e analisi della soddisfazione dei clienti, di semplice comprensione e di facile utilizzazione;
- ↳ in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo;
- ↳ coinvolgimento e partecipazione del cittadino-utente alla definizione del progetto.

DATI SOCIETARI

La **Società Canavesana Servizi S.p.A. (SCS)** è il risultato della trasformazione del Consorzio di Igiene Urbana, di cui l'AUDI era l'Azienda operativa, in una Società per Azioni i cui soci sono i comuni.

Il Consorzio sorto nel 1978 tra i Comuni di Ivrea, Montalto e Banchette era arrivato negli anni a comprendere 31 Comuni, a cui se ne sono aggiunti 13 nel 1994 e 13 nel 2000.

Attualmente, la **Società Canavesana Servizi S.p.A.** gestisce per 57 Comuni, i servizi di Igiene pubblica, tra i quali la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani, nonché le raccolte differenziate.

L'allargamento della Società ha portato significativi vantaggi nella razionalizzazione dei servizi, favorendo una maggiore collaborazione tra i Comuni Soci.

Oggi, S.C.S. s.p.a., si presenta come un'azienda dinamica che fornisce servizi per circa 107.000 abitanti con l'obiettivo continuo di migliorare il servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti con particolare attenzione alla raccolta differenziata.



SERVIZI EROGATI

La Società ha come oggetto principale la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani e assimilabili prodotti nei territori dei comuni soci, l'organizzazione e la gestione delle raccolte differenziate e le attività funzionalmente connesse quali ad esempio: il trasporto e il trattamento dei rifiuti, la gestione dei Centri di raccolta, la raccolta e lo smaltimento/trattamento di rifiuti speciali sia non pericolosi che pericolosi, la gestione delle discariche in fase di gestione "post mortem" ad avvenuto esaurimento.



In particolare, i servizi svolti per i 57 Comuni Soci sono:

Raccolta rifiuti

Smaltimento
rifiuti

Raccolta
differenziata

Spazzamento
manuale e
meccanizzato

Gestione dei
Centri di
Raccolta

Attività svolte
su richiesta
dai privati

Figura 1 Servizi erogati ai Comuni Soci

Raccolta rifiuti

La raccolta è effettuata con due modalità differenti sul territorio:

- a. Il sistema di **Internalizzazione** che prevede la raccolta porta/porta dell'indifferenziato, della carta, del verde, la raccolta stradale della plastica e del vetro e la raccolta di prossimità dell'organico;

Tabella 1 Comuni con Sistema di Internalizzazione

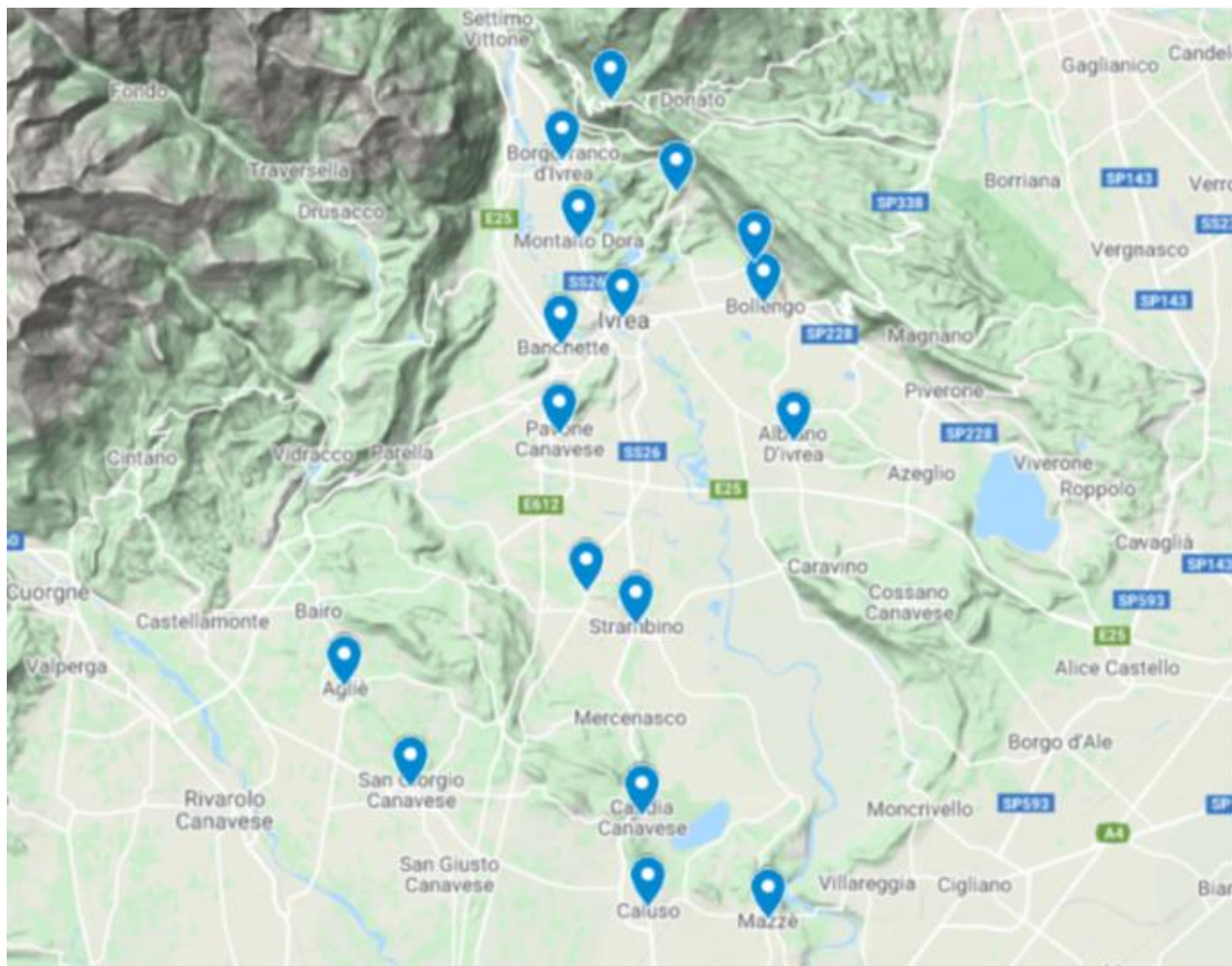
Agliè	Chiaverano
Albiano	Ivrea
Andrate	Mazzè
Banchette	Montalto Dora
Bollengo	Pavone
Borgofranco	Romano
Burolo	San Giorgio Canavese
Caluso	Settimo Vittone
Candia	Strambino

Numero di comuni:18

Numero di abitanti: 58.260

Numero nuclei familiari: 33.752

Figura 2 Localizzazione comuni con sistema di internalizzazione



- b. Il sistema **Isobarone** che prevede sostanzialmente la raccolta stradale del vetro e della plastica/lattine, la raccolta a porta a porta della carta, dell'indifferenziato, degli ingombranti e l'auto compostaggio per la frazione organica.

Tabella 2 Comuni con sistema Isobarone

Azeglio	Parella
Bairo	Perosa canavese
Baldissero	Piverone
Barone	Quagliuzzo
Borgomasino	Quassolo
Caravino	Quincinetto
Carema	Salerano
Colleretto Giacosa	San Giusto Canavese
Cascinette d'Ivrea ¹	San Martino Canavese
Cossano	Samone
Cuceglio	Scarmagno
Fiorano	Settimo Rottaro
Lessolo	Strambinello
Loranzè	Tavagnasco
Maglione	Torre Canavese
Mercenasco	Vestignè
Montalenghe	Vialfrè
Nomaglio	Villareggia
Orio Canavese	Vische
Palazzo Canavese	

Numero di Comuni: 39

Numero di abitanti: 48.526

Numero nuclei familiari: 15.740

¹ Fanno eccezione Via Don Farinetti e Via Fratelli Cervi che utilizzano il sistema internalizzato

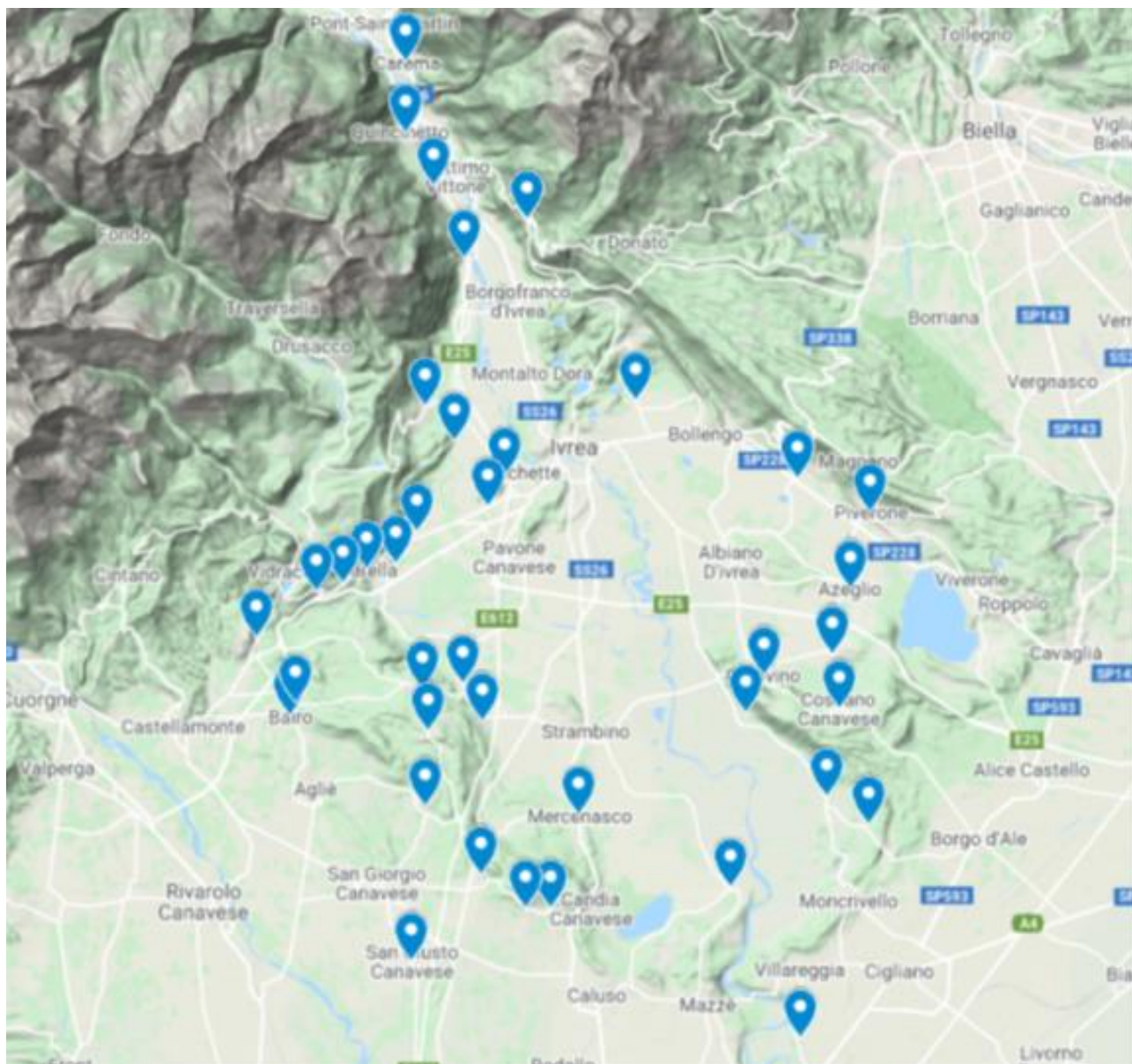
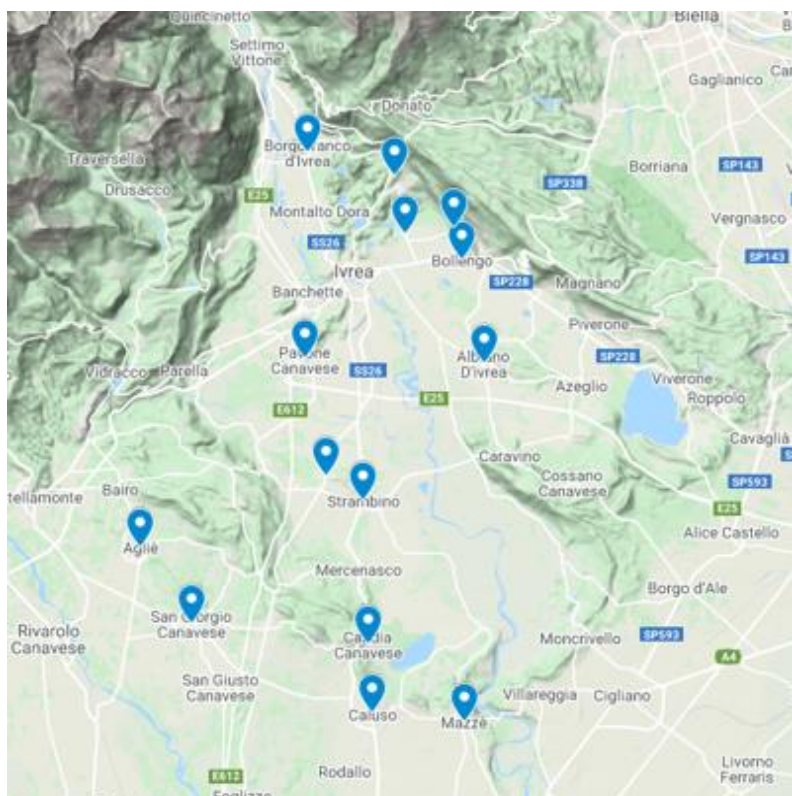


Figura 3 Comuni con sistema Isobarone

Il sistema Isobarone viene anche utilizzato in alcune frazioni e vie dei seguenti Comuni:



- 📍 Agliè
- 📍 Albiano
- 📍 Bollengo
- 📍 Borgofranco
- 📍 Burolo
- 📍 Caluso
- 📍 Candia
- 📍 Cascinette d'Ivrea
- 📍 Chiaverano
- 📍 Mazzè
- 📍 Pavone
- 📍 Romano
- 📍 San Giorgio
- 📍 Settimo Vittone
- 📍 Strambino

Figura 4 Frazioni con sistema Isobarone

Impianti per recupero e/o smaltimento

SCS non dispone di propri impianti pertanto il recupero e/o smaltimento dei rifiuti avviene, nel rispetto dei dettami normativi, presso terzi.














Per quanto concerne il rifiuto indifferenziato l'ATO-R (Ambito territoriale di gestione dei rifiuti della Provincia di Torino) ha individuato come conferitore finale l'impianto di termovalorizzazione del Gerbido (proprietà Iren, sito in Comune di Torino).

Per gli altri tipi di rifiuto raccolti in modo differenziato, il buon funzionamento dei Consorzi di filiera (CONAI, Consorzio RAEE, Consorzi per il recupero degli oli, delle batterie, delle plastiche, etc..) sta permettendo di avviare a recupero la maggior parte dei materiali raccolti da SCS.

Le procedure di scelta dell'operatore economico avvengono nel rispetto del decreto legislativo n. 50/2016 e smi - Codice dei contratti pubblici, e del Regolamento interno SCS.

Raccolta differenziata

La raccolta differenziata viene effettuata con frequenza diversa in funzione della tipologia di rifiuto e in base al sistema di raccolta (Internalizzato o Isobarone). Le raccolte gestite da SCS sono:

-  Organico
-  Carta e cartone
-  Vetro
-  Plastica e imballaggi metallici
-  Indifferenziato
-  Pannoloni da cassonetto stradale
-  Pile esauste
-  Farmaci
-  Toner e cartucce stampanti
-  Indumenti
-  Ingombranti
-  Sfalci e verde
-  Pulizia delle isole ecologiche

SCS provvede alla consegna ai Comuni soci di contenitori della carta, sacchi per l'indifferenziato e biopattumiere per l'organico, compresa una dotazione di attrezzature di consumo per soddisfare le eventuali richieste di sostituzione.

Tabella 3 Tipologia di servizi per frequenza di erogazione

SCS - Servizi erogati e loro frequenza			
Tipologia raccolta rifiuti	Frequenza servizi	Sistema raccolta	
		Internalizzazioni	Isobarone
RACCOLTA P/P ORGANICO	BISETTIMANALE	X	
P/P INDIFFERENZIATO	SETTIMANALE	X	X
P/P CARTA – CARTONE	SETTIMANALE/QUINDICINALE	X	X
VETRO	MENSILE	X	X
VETRO UTENZE NON DOMESTICHE	SETTIMANALE	X	X
PLASTICA STRADALE E IMBALLAGGI METALLICI	SETTIMANALE	X	X
PANNOLONI DA CASSONETTI STRADALE	SETTIMANALE	X	X
PILE ESAUSTE UTENZE NON DOMESTICHE	IN FUNZIONE DELLA PRODUZIONE	X	X
FARMACI AMBULATORI FARMACIE	IN FUNZIONE DELLA PRODUZIONE	X	X
TONER/CARTUCCE ENTI PUBBLICI	A RICHIESTA	X	X
INDUMENTI	IN FUNZIONE DELLA PRODUZIONE	X	X
INGOMBRANTI A DOMICILIO	A RICHIESTA	X	X
SFALCI VERDE P/P	QUINDICINALE	X	
SFALCI VERDE DA AREA COMUNE ATTREZZATA	A RICHIESTA	X	X
PULIZIA ISOLE ECOLOGICHE (IVREA)	GIORNALIERA	X	
PULIZIA ISOLE ECOLOGICHE (ALTRI COMUNI)	SETTIMANALE		X
UTILIZZO NUMERO VERDE E STAZIONI CONFERIMENTO		X	X

SCS invia a tutti i Comuni SCS la quantità destinata per ogni Amministrazione. Per l'attivazione dei servizi di raccolta a favore di nuovi insediamenti, l'azienda provvederà a dotare le nuove utenze di tutte le attrezzature necessarie a seguito della comunicazione da parte dell'Amministrazione Comunale competente, a cui segue la consegna del kit di attivazione contenente la dotazione prevista.

Tabella 4 materiali e attrezzature compresi ed extra tariffe

SCS - Servizi compresi nelle tariffe e servizi extra		
FORNITURA MATERIALI E ATTREZZATURE COMPRESI NELLE TARIFFE		
	Sistema di raccolta	
	Internalizz	Isobarone
a) Sacchi Indifferenziato 70 LT (n° 52 anno per famiglia e Utente non Domestica dove non c'è cassonetto arancione)	X	X
b) Biopattumiera (n° 1 per famiglia)	X	
c) Composter (n° 1 per case mono e bi famigliari)		X
d) Ginetto Carta (n° 1 per numero civico fino < 15 residenti)	X	X
e) Utenze Non Domestiche cassonetti per: Vetro, Carta, Plastica, Indifferenziato, organico nei casi di produzione specifica di rifiuto dovuto alla tipologia dell'attività	X	X
f) Utenze Domestiche cassonetto Indifferenziato per numero civico con > 10 residenti	X	X
g) Utente Domestiche cassonetto Carta per numero civico con > 15 residenti	X	X
FORNITURA MATERIALI E ATTREZZATURE EXTRA TARIFFA		
1) Organico P/P in Isobarone Utenze Domestiche per impossibilità pratica compostaggio domestico		€ 40.50 abit/anno ²
2) Organico P/P in Isobarone per Utenze Non Domestiche produttrici frazione umida		€ 40.50 abit/anno ³
3) Smaltimento sovralli derivanti da cernita e/o trattamento di processi di raccolta differenziata a carico dei Comuni in proporzione dei pesi conferiti per Organico, Carta, Vetro, Ferro, imballaggi in Plastica e Metallo, Verde e Sfalci	X	X
4) Verde - Sfalci P/P (dotazione fino a n° 2 bidoni da 240 litri per singola utenza) Servizio da marzo a novembre ↳ Marzo - novembre produzione di sfalci eccedente la capienza dei - 2 bidoni consegna del verde a cura delle utenze c/o i CDR di SCS ↳ Nel periodo delle potature primavera - autunno ritiro del rifiuto verde eccedente ai 2 bidoni a carico di SCS	X	€ 50.50 utenza/anno ⁴

² Secondo tariffe stabilite in Assemblea per il 2020

³ Secondo tariffe stabilite in Assemblea per il 2020

⁴ Secondo tariffe stabilite in Assemblea per il 2020

Condizioni per il ritiro: il rifiuto verde eccedente deve essere conferito in fascine (no sacchi di plastica)		
5) Nei giorni festivi infrasettimanali SCS non opererà alcun servizio di raccolta	X	X
6) Manifestazioni: ↳ Costo del posizionamento e rimozione cassonetti a carico dei Comuni ↳ No costo servizio raccolta dei rifiuti nei giorni di passaggio del programma standard ↳ Costi aggiuntivi per raccolte rifiuti in condizioni di produzione diversa dallo standard ↳ Costo servizio raccolta a carico dei Comuni nel giorno successivo alla manifestazione	X	X
7) Giornate Ecologiche: 1° Raccolta: ↳ A carico dei Comuni: smaltimento e/o costo recupero rifiuti ↳ A carico di SCS: costo dei servizi di raccolta Dalla 2° Raccolta e successive tutti i costi a carico dei Comuni: nolo cassoni, smaltimento rifiuti, servizio	X	X
7 bis) Giornate Ecologiche disposizioni organizzative: - Siti in condizioni di sicurezza, sorveglianza garantita dai Comuni - Sopralluogo tecnici SCS per verifica idoneità dei siti individuati dai Comuni, comunicazione scritta della ubicazione siti - Attività erogata da SCS solo nella giornata del sabato, orario apertura al pubblico dalle ore 08:00 alle ore 16:00 - Ritiro rifiuti e attrezzature sabato pomeriggio dalle ore 16:00 - Dalla 2° raccolta e successive tutti i costi sono a carico dei Comuni: nolo cassoni, smaltimento rifiuti, servizio	X	X

Centri di Raccolta (CDR)

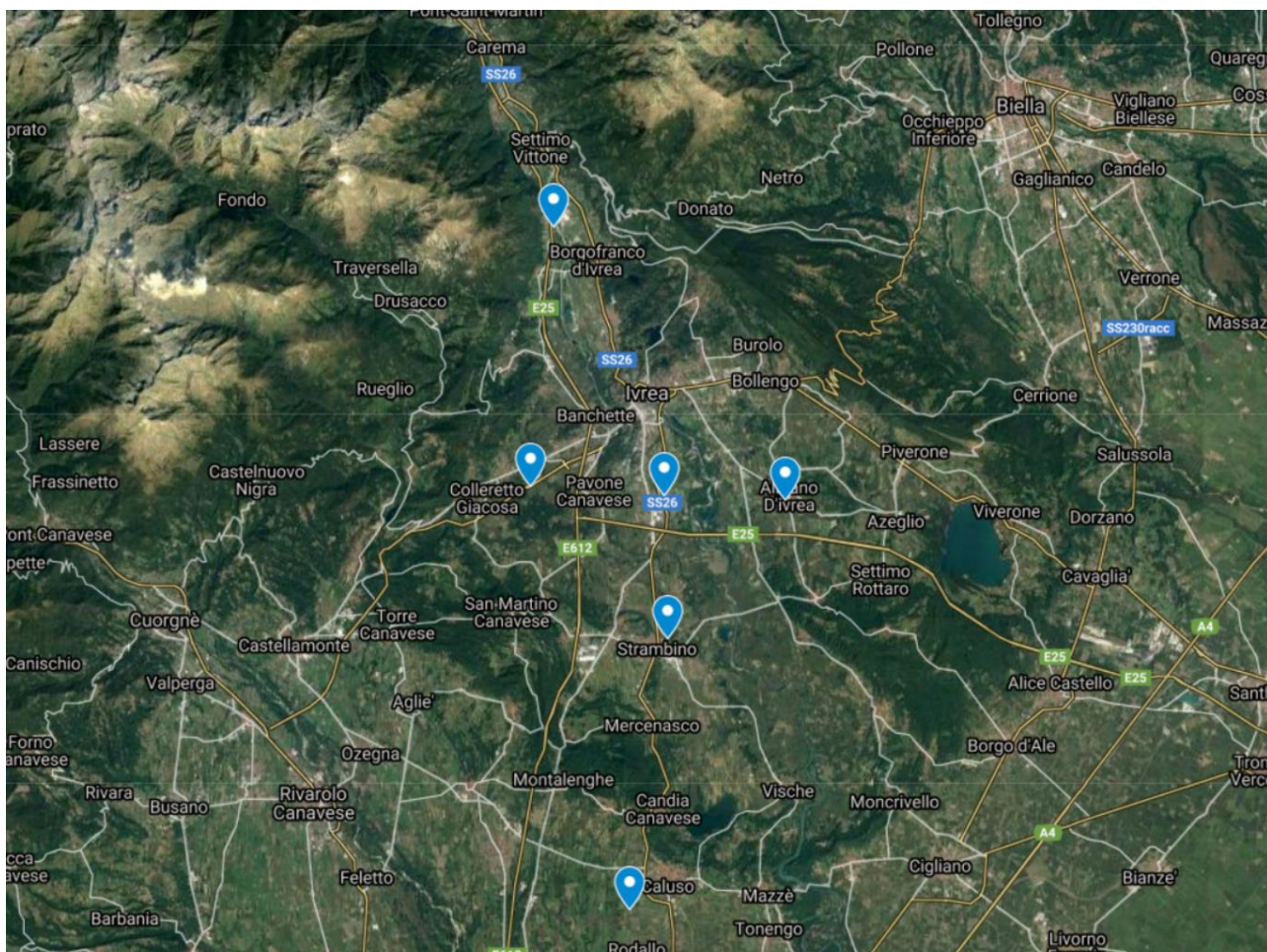
La società gestisce n° 6 centri di raccolta sul territorio all'interno dei quali, i cittadini residenti nei 57 Comuni soci di SCS, possono conferire i propri rifiuti.

Si riporta di seguito l'elenco dei Centri di raccolta:

- 1) CALUSO – sito in strada per Foglizzo autorizzato con delibera n° 4285 datata 15/10/2004 del comune.
- 2) COLLERETTO GIACOSA - sito sulla Pedemontana ed autorizzato con delibera n° 3885 datata 29/09/1997 del comune.
- 3) ALBIANO - sito in via Caravino ed autorizzato con delibera n° 21 datata 26/03/2002 del comune.

- 4) QUASSOLO - sito in strada Gorrei ed autorizzato con concessione n° 10/05 datata 22/12/2005 del comune.
- 5) STRAMBINO - sito in Regione Cotti ed autorizzato con delibera n° 4265 datata 10/08/1998 del comune.
- 6) IVREA - sito in via Cuneo ed autorizzato con concessione n° 6812 datata 09/04/1997 del comune.

Sul sito internet della Società al seguente link <http://www.scsivrea.it/i-centri-di-raccolta-funzionamento/> è possibile prendere visione del Regolamento dei CDR, delle tipologie di rifiuti conferibili e delle relative quantità.



Orari di apertura	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	sabato
Mattino 7.00-11.45	Strambino	Albiano di Ivrea	Ivrea	Caluso	Ivrea	Tutti i centri
Pomeriggio 13.30 - 18.15	Ivrea	Caluso	Strambino	Colleretto Giacosa	Quassolo	-----

Discariche in gestione “Post mortem”

SCS gestisce tre discariche esaurite site nei Comuni di Bairo, Collettero Giacosa, Strambino sulla base dei dettami della D.Lgs. 36/2013 e in ottemperanza alle Prescrizioni autorizzative provinciali.

Le attività di post conduzione riguardano:

- ✓ analisi e monitoraggi dei parametri ambientali,
- ✓ smaltimento del percolato
- ✓ manutenzione delle strutture, delle aree e degli impianti dedicati (percolato e biogas) della copertura e degli sfalci

La discarica di Bairo, autorizzata con DGR n.192-45550 del 2/5/95, si trova nel settore Nord-Ovest del territorio di Bairo, in località Piane Antonione, in prossimità del confine con il comune di Torre Canavese.

La discarica di Collettero, autorizzata con DGR 91-9912 del 28/10/91, si trova nel settore nord-orientale del territorio di Collettero Giacosa, località Piane del Ribes, al confine con il comune di Pavone Canavese.

La discarica di Strambino, autorizzata DGP 876-211237/99 del 29/12/1999, si trova nel settore sud-orientale del territorio di Strambino, località Isoletta, al confine con il territorio di Vische. Le vie di accesso principali sono la SP 81 di Mazzè e la SP 56 di Strambino.

MISSIONE DI SCS S.p.A

La nostra società è nata con la finalità di offrire ai Comuni soci, ponendosi come interlocutore che raggruppa tutti gli interessi del territorio, un'ampia gamma di servizi per la gestione integrata dei rifiuti, con l'obiettivo primario della salvaguardia dell'ambiente e tutela della salute umana.

La realizzazione di questa missione o "mission" si è sviluppata interpretando e sostenendo costantemente le spinte evolutive del territorio ed è attuata attraverso strategie mirate ad un utilizzo efficiente delle risorse, ovvero di riduzione delle le quantità prodotte "a monte" e di recupero e riutilizzo "a valle" dei rifiuti.

La conoscenza dei bisogni dei cittadini, il profondo legame con il territorio e l'utilizzo efficiente delle risorse, sono pertanto i riferimenti principali di una gestione aziendale mirata alla soddisfazione dei clienti, alla tutela del patrimonio ambientale del territorio e della salute e sicurezza dei suoi abitanti e dei propri dipendenti.

Politiche per la qualità, la sicurezza e l'ambiente

Per l'applicazione del Sistema di Gestione Ambientale, di Qualità e di Salute e Sicurezza sul Lavoro e al fine di raggiungere i propri obiettivi e assicurare il rispetto della propria politica, la Direzione della Società Canavesana Servizi si impegna a:

- I. Garantire l'appropriatezza della politica alle attività svolte ed agli scopi aziendali, alle dimensioni e al contesto ove opera l'organizzazione nonché alla natura specifica dei rischi per la Salute e Sicurezza e le correlate opportunità per la Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro.
- I. Creare una cultura a livello locale, nell'ambito dei Comuni presso cui vengono effettuate le attività di raccolta, orientata al rispetto della sicurezza sul lavoro dell'ambiente e all'igiene del suolo anche al fine di salvaguardare la salute dei cittadini;
- II. Mantenere un'organizzazione conforme alle normative e ai regolamenti vigenti attraverso procedure di identificazione, archiviazione, distribuzione, sorveglianza, tali da assicurare che i requisiti del Sistema di Gestione Qualità, Ambiente e di Salute e Sicurezza sul Lavoro siano stabiliti, applicati, mantenuti in conformità ai requisiti delle norme e leggi applicabili;
- III. Rispettare, nei contenuti e nei principi, le norme di legge o altri quesiti volontari in materia ambientale e di sicurezza applicabili alle attività a ai servizi; ove possibile, applicare volontariamente ulteriori provvedimenti ritenuti necessari anche in assenza di obblighi legislativi.
- IV. Coinvolgere il Servizio di Prevenzione e Protezione in tutte le problematiche di sicurezza al fine di individuare misure di prevenzione e protezione adeguate e nel rispetto delle norme vigenti;
- V. Riesaminare periodicamente la politica per assicurare la continua rispondenza e adeguatezza a fronte di cambiamenti organizzativi interni o esterni, normativi o legislativi o da parti interessate,
- VI. Identificare e considerare gli aspetti del contesto in cui opera l'organizzazione che influenzano la sua capacità di conseguire gli esiti attesi per il Sistema di Gestione Qualità, Ambiente e di Salute e Sicurezza sul Lavoro;
- VII. Favorire la riduzione degli impatti ambientali introducendo indicatori della qualità ambientale da tenere sotto controllo mediante attento monitoraggio;

- VIII. Prevenire l'inquinamento attraverso l'acquisizione e l'utilizzo delle migliori tecniche disponibili a costi economicamente accettabili, al fine di minimizzare gli impatti su suolo, falda, acque superficiali, nonché ridurre le emissioni inquinanti in atmosfera;
- IX. Perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali e di sicurezza sul lavoro attraverso interventi mirati alla protezione dell'ambiente circostante;
- X. Considerare gli impatti sugli aspetti ambientali del sito durante eventuali interventi di ristrutturazione e di avviamento di nuove attività;
- XI. Garantire un'efficace gestione di tutte le fasi di gestione dei rifiuti al fine di minimizzare i rischi per l'ambiente e per la salute umana;
- XII. Minimizzare ed ottimizzare il consumo delle risorse energetiche e naturali, anche incentivando l'utilizzo di risorse rinnovabili;
- XIII. Promuovere programmi di formazione e sensibilizzazione di tutto il personale coinvolto nella gestione ambientale e diffondere presso i cittadini, fornitori e clienti una cultura orientata alla tutela e al rispetto dell'ambiente e della sicurezza sul lavoro;
- XIV. Operare in modo aperto e collaborativo con le autorità locali e con la cittadinanza;
- XV. Fornire condizioni di lavoro sicure e salubri per la prevenzione di lesioni e malattie correlate al lavoro, cercando di eliminare i rischi alla fonte, investendo in nuove attrezzature, al mantenimento di quelle in uso e/o modificando gli ambienti di lavoro per renderli più sicuri e salubri.
- XVI. Effettuare in continuo l'analisi del contesto di cui opera la Società Canavesana Servizi S.p.A, nonché dei bisogni e delle aspettative delle parti interessate, quali requisiti "propedeutici" alla corretta impostazione di tutto il Sistema di Gestione, al fine di comprendere le questioni più importanti del contesto che possono influenzare, positivamente o negativamente, il modo migliore per affrontare le proprie responsabilità in materia di Salute e Sicurezza;
- XVII. Intraprendere azioni tempestive per cogliere le opportunità di miglioramento delle prestazioni in termine di Qualità, Ambiente e Salute e Sicurezza sul Lavoro;
- XVIII. Favorire la creazione di un flusso virtuoso di informazioni fra le varie figure operanti in azienda (Dirigenti, Responsabili del Servizio di Prevenzione e Protezione, Medico Competente e Responsabile dei lavori per la Sicurezza, Preposti, Responsabile Sistema Qualità e Ambiente);
- XIX. Favorire la consultazione e la partecipazione dei lavoratori e del loro rappresentante per la Salute e Sicurezza;
- XX. Valorizzare le professionalità e favorire la sensibilizzazione di ciascun lavoratore affinché diventi un promotore della propria sicurezza, di quella dei colleghi e anche quella di persone terze, intervenendo o segnalando situazioni pericolose, anche se direttamente non lo coinvolgono;
- XXI. Prevenire e correggere qualsiasi situazione pericolosa implementando l'analisi delle cause e dei possibili rimedi;
- XXII. Promuovere e perseguire il miglioramento delle prestazioni e dei risultati relative alle tematiche della sicurezza sul lavoro, della qualità e dell'ambiente mettendo in atto appropriate metodologie di controllo e monitoraggio delle proprie prestazioni in materia di sicurezza;
- XXIII. Promuovere ed attuare i progetti tecnici strategici finalizzati al miglioramento del servizio erogato;

- XXIV. Garantire elevati standard di qualità del servizio erogato nel rispetto dei vincoli e degli obiettivi socio-economici ed attuare iniziative di comunicazione verso l'intero territorio utili a far conoscere il complesso scenario in continuo mutamento in cui la società opera;
- XXV. Sviluppare e valorizzare i servizi dedicati ai clienti, migliorando la capacità aziendale di saper rispondere in modo efficace alle loro esigenze ed aspettative e riservando estrema attenzione al monitoraggio e all'analisi della qualità sia erogata che percepita;
- XXVI. Valorizzare tutte le iniziative utili ad accrescere la professionalità del personale e migliorare il clima organizzativo con iniziative mirate alla valorizzazione delle competenze, ponendo la persona al centro dell'organizzazione;
- XXVII. Comunicare la Politica, gli obiettivi e le prestazioni ambientali in modo trasparente.

CERTIFICAZIONI

SCS S.p.A. ha ottenuto le seguenti certificazioni relative ai sistemi di gestione aziendale:

- ↳ UNI EN ISO 9001:2015 - Sistema di Gestione per la Qualità;
- ↳ BS OHSAS 18001:2007 - Sistema di Gestione della Sicurezza e della Salute dei Lavoratori;
- ↳ UNI EN ISO 45001:2018- Sistema di Gestione della Sicurezza e della Salute dei Lavoratori;
- ↳ UNI EN ISO 14001:2015 - Sistema di Gestione Ambientale;
- ↳ L'Azienda ha nominato un DPO ai sensi della Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101 Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.
 - L'Azienda dispone di un manuale privacy,
- ↳ L'Azienda ha implementato altresì un modello organizzativo per la prevenzione e la gestione dei rischi di reato conforme al D.Lgs 231:2001 e smi.
- ↳ Sul sito internet della Società, all'indirizzo <http://www.scsivrea.it/> alla Voce "Amministrazione Trasparente" sono pubblicati i dati aziendali previsti dal Decreto legislativo 14 marzo 2013, n.33 – Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

Per Sistema di Gestione si intende un insieme di procedure, di sistemi informativi e di sistemi informatici dedicati al governo di un processo tipicamente operativo, produttivo o amministrativo.

I Sistemi di Gestione Aziendali identificano tutti i sistemi di gestione organizzativi implementati nelle organizzazioni (es. società, aziende) nei diversi settori in cui operano, in riferimento ai requisiti espressi da una serie di norme internazionali.

L'accessibilità alle informazioni e le modalità di ascolto degli utenti

La tutela del diritto del cittadino alla corretta erogazione del servizio viene favorita da SCS anche attraverso la massima diffusione delle informazioni sui servizi, a cui gli utenti possono accedere. Qui di seguito gli strumenti attualmente previsti.

il sito web www.scsivrea.it

il sito è strutturato per garantire massima accessibilità anche dai dispositivi mobili come smartphone e tablet.

Tale strumento consente, attraverso una navigazione semplice e intuitiva, di reperire numerose informazioni su attività e servizi svolti da SCS.

Schede informative sui servizi

- Raccolta dei rifiuti urbani con focus sulle varie tipologie di materiali
- Dizionario dei rifiuti
- Calendario e orari della raccolta suddivisi per comune
- Funzionamento e dislocazione dei centri di raccolta
- Area aziende

Comunicazione e Formazione

- Progetti e percorsi di formazione e sensibilizzazione sui temi della raccolta differenziata e dell'ambiente destinati ai cittadini e alle scuole
- Notizie dal territorio e aggiornamenti sulla gestione dei rifiuti ed eventuali variazioni
- Risultati raggiunti aggregati e per Comune

Accesso civico

- Tutela del diritto di accesso civico e modulistica

Azienda

- Presentazione dell'azienda
- contatti
- I comuni soci
- Autorizzazioni e certificazioni
- Modulistica di utilità per invio di comunicazioni

Numero Verde 800 159040

Si tratta di un servizio gratuito attivo dal lunedì al venerdì (a esclusione dei giorni festivi), disponibile per fornire informazioni sui servizi, ricevere richieste di rimozione ingombranti, eventuali segnalazioni e possibili proposte di miglioramento dei servizi.

Le segnalazioni telefoniche sono finalizzate alla presa in carico e alla successiva valutazione di richieste di informazioni e di intervento e non prevedono risposte scritte alle stesse.

I cittadini che desiderano contattare SCS possono rivolgersi anche a:

SCS SpA – via Novara 31A – Ivrea;

- ✉ Mail Pec segreteria@pec.scsivrea.it;
- ✉ Mail segreteria scs@scsivrea.it;
- ✉ telefono: 0125 632500;

Gli orari di operatività per il pubblico (sia per il numero verde che per la segreteria centrale) sono:

dal lunedì al giovedì 8.00 -12.00 13.30 - 17.15

venerdì 8.00 - 12.00 13.30 - 16.30

Pagina Facebook <https://www.facebook.com/scscanavesanaservizi>

Nella pagina Facebook vengono condivise le seguenti aree tematiche:

- ✉ promozione di SCS e delle sue attività
- ✉ sensibilizzazione del cittadino sui valori dell'ambiente, della raccolta differenziata, dell'economia circolare, del consumo consapevole
- ✉ crescita di consapevolezza del cittadino riguardo al proprio territorio e alle opportunità offerte dai comuni soci

In coerenza a quanto pubblicato anche nel sito, vengono condivise tutte le notizie presenti in SCS informa, gli aggiornamenti sui temi di interesse ambientale, le news collegate al mondo SCS e provenienti dai Comuni soci, gli eventi e le iniziative organizzate nei territori inerenti la raccolta differenziata e la gestione dei rifiuti.

Canale Youtube

SCS realizza periodicamente apposite campagne di comunicazione finalizzate alla sensibilizzazione dei cittadini in merito a particolari tematiche ambientali. I video sono uno strumento formativo e didattico, immediatamente fruibile da tutti i cittadini e negli interventi realizzati in aula con gli studenti.

La gestione di segnalazioni o reclami

L'utente che intenda inviare una segnalazione o un reclamo a Società Canavesana Servizi S.p.A può utilizzare una di queste modalità:

- ↳ Telefono 0125 632500 – 800 159040 nei seguenti orari da lunedì a giovedì 8.00-12.00, 13.30-17.00, venerdì 8.00-12.00, 13.30-16.00;
- ↳ Mail scs@scsivrea.it
- ↳ Pec segreteria@pec.scsivrea.it
- ↳ compilazione del modulo segnalazioni e/o reclami disponibile nel sito <http://www.scsivrea.it/modulistica/>
- ↳ compilazione del form on line disponibile ne sito <http://www.scsivrea.it/segnalazioni-reclami/>

SCS fornirà una risposta scritta e/o operativa, se ritenuta pertinente, entro 20 giorni lavorativi dalla data di registrazione.

MODULO SEGNALAZIONI E/O RECLAMI

Il modulo per effettuare le segnalazioni o i reclami può essere scaricato direttamente al seguente link <http://www.scsivrea.it/modulistica/> o, in alternativa, l'utente può compilare l'apposita sezione nel sito <http://www.scsivrea.it/segnalazioni-reclami/>, selezionando l'area di pertinenza e compilando i campi previsti.

In particolare, sono previste le seguenti aree di intervento:

Raccolta rifiuti	Omissione del servizio di raccolta (disservizio*)
	Gestione dei contenitori
	Perdita di rifiuti
	Carente igiene urbana
	Scortesie del personale addetto alla raccolta

* disservizio= La mancata raccolta per poter essere recuperata deve essere segnalata entro le ore 12:00 dei due giorni lavorativi successivi al passaggio. ESEMPIO: se il giorno di raccolta da calendario è martedì pomeriggio, la segnalazione potrà essere recuperata se avviene entro le ore 12:00 di giovedì.

Centri di raccolta	Scortesie del personale addetto alla raccolta
	Impossibilità di conferimento del rifiuto

Call Center e Numero Verde	Impossibilità di contatto
	Scortesie del personale
	Errata/ carente informazione

Altro tipo di segnalazione /
reclamo

tutto ciò che non rientra nelle altre categorie

INDICATORI E VALORI SCS S.p.A

SCS monitora periodicamente i propri indicatori in tema di qualità (es. registrazione reclami), ambiente (es. consumi) e di sicurezza (es. incidenti e infortuni).

SCS crede fortemente nella formazione dei propri dipendenti quale strumento di crescita professionale, consapevolezza del proprio ruolo e miglioramento dei servizi e prestazioni erogate.

Oltre alla comunicazione interna, SCS crede fortemente anche nella formazione esterna tanto da aver sempre sviluppato negli anni numerosi percorsi e laboratori didattici nelle scuole presenti sul territorio, al fine di contribuire in maniera attiva alla sensibilizzazione sui temi ambientali con particolare riferimento alla raccolta rifiuti, alla raccolta differenziata, alle buone pratiche per la riduzione dei rifiuti.

Tabella 5 Gestione dei servizi

INDICATORE	VALORE 2020
A. CONTENITORI	
Numero di contenitori svuotati annualmente (carta, vetro, organico, plastica e metalli, rifiuti solidi urbani, pile farmaci & toner, igienici, verde & sfalci)	61.552
1. Numero di passaggi per lo svuotamento dei contenitori complessivi effettuati nell'anno solare di utenze domestiche e non	4.699.904
2. Numero di passaggi per il ritiro dei sacchi dell'indifferenziato per il servizio p/p utenze domestiche	2.296.183
<i>Numero totale svuotamenti anno 2020 (voce 1+2)</i>	<i>6.996.087</i>
Numero medio contenitori per nucleo familiare	1,6
Numero medio contenitori per abitante	1,7
A.1 Gestione attrezzature 2020	
Fornitura attrezzature	1199
Rimozione attrezzature	154
Riparazione attrezzature	9
Sostituzione attrezzature	926
TOTALE ATTREZZATURE GESTITE NEL 2020	2288
B. DISSERVIZI	
Numero di disservizi (mancati passaggi nell'anno solare)	544
Numero di disservizi <i>Organico</i>	152
Numero di disservizi <i>RSU</i>	193
Numero di disservizi <i>Carta</i>	47
Numero di disservizi <i>Verde</i>	109
Numero di disservizi <i>Plastica</i>	16
Numero di disservizi <i>Vetro Utenze</i>	13
Numero di disservizi <i>Vetro Strada</i>	9
Numero di disservizi <i>Pile e Farmaci</i>	2
Numero di disservizi <i>Spazzamento</i>	3

% disservizi sul totale degli svuotamenti effettuati	0,008
disservizi in rapporto alla popolazione residente	0,005
C. RITIRO INGOMBRANTI	
<i>Richieste totali ritiro ingombranti</i>	8.874
Totale richieste tramite prenotazione telefonica	8.333
Totale richieste tramite form on line	541
Media Giorni di attesa per l'intervento di ritiro	22

PENALITA' CONTRATTUALI

In caso di inadempimento dei servizi nascenti dai contratti con le Amministrazioni Comunali, verificati dal Comune di pertinenza ed accertati in contraddittorio con la Società Canavesana Servizi S.p.A., saranno applicate a carico della stessa le seguenti penali:

DESCRIZIONE INFRAZIONE	PENALE	
Mancato svuotamento dei contenitori secondo la frequenza stabilita	€/cont./giorno	10,00
Mancata riparazione o sostituzione dei contenitori rotti stabilita entro 48 ore dalla segnalazione	€/cont./giorno	10,00
Mancata installazione di adeguato numero di contenitori nelle isole ecologiche o dedicati a seguito di accertamento	€/cont./giorno	10,00
Mancato invio dati sulle raccolte e destinazioni dei rifiuti a decorrere dal 31 marzo di ciascun anno di contratto	€/giorno	50,00
Ritardato intervento per servizi extracanonone eccezionali e/o occasionali	€/giorno	100,00
Mancato servizio in occasione di altre manifestazioni / fiere	€/giorno	100,00

L'applicazione di penali non sostituisce le prestazioni non effettuate o eseguite in modo difforme.

Tutte le eventuali penali saranno detratte dalle rate mensili dovute alla Società Canavesana Servizi S.p.A. In ogni caso, l'applicazione delle penali contrattuali non esaurisce il diritto del Comune al risarcimento del maggior danno eventualmente subito.

Qualora la Società Canavesana Servizi avesse accumulato penali per un importo pari o superiore al 5% del valore massimo annuale dell'attività contrattuale a cui sono riferite le penali, l'Amministrazione potrà applicare la risoluzione del contratto.