



RETIAMBIENTE



**RELAZIONE TECNICO ECONOMICA
ANNO 2021
AI SENSI DEL DISCIPLINARE
TECNICO DEI SERVIZI
CAPITOLO III.13.2**

SOMMARIO

1. Missione	2
1.1. Il territorio servito	2
1.2. Assetto proprietario e organi sociali	3
1.3. Organigramma della società	4
1.4. Le Certificazioni	5
1.5. Il Modello 231	5
1.6. I valori del Codice Etico	6
1.7. Fornitori e acquisti sostenibili	6
2. Il contesto generale	7
2.1. Gli investimenti	7
2.2. Performance delle Raccolte e Valorizzazione delle frazioni differenziate	8
2.3. Performance Asset di sussidio alle Raccolte: Centri di Raccolta sul territorio	18
2.4. Performance asset impiantistici	22
2.5. L'attenzione rivolta alle imprese	26
2.6. La sostenibilità economica	26
3. Il contesto dei lavoratori	28
3.1. Formazione personale	32
3.2. Infortuni e sorveglianza sanitaria	33
4. Consumo energetico	35
5. L'educazione e la formazione ambientale	37
6. Customer Satisfaction	39
7. I principali obiettivi del 2022	50
7.1. Regolazione della Qualità del Servizio di gestione dei rifiuti urbani	52

1. MISSIONE

La Mission di ERSU è quella di essere soggetto innovatore nello sviluppo e nella realizzazione di soluzioni per l'ambiente e per la tutela del territorio erogando servizi di qualità efficaci ed efficienti. ERSU lavora per migliorare i risultati in termini di raccolta differenziata e riciclo di materia nel rispetto dell'ambiente, della sicurezza degli impianti e del lavoro, contribuendo al benessere delle persone e allo sviluppo sostenibile del territorio in cui operiamo, con particolare attenzione alle esigenze degli utenti e di tutti gli altri stakeholder.

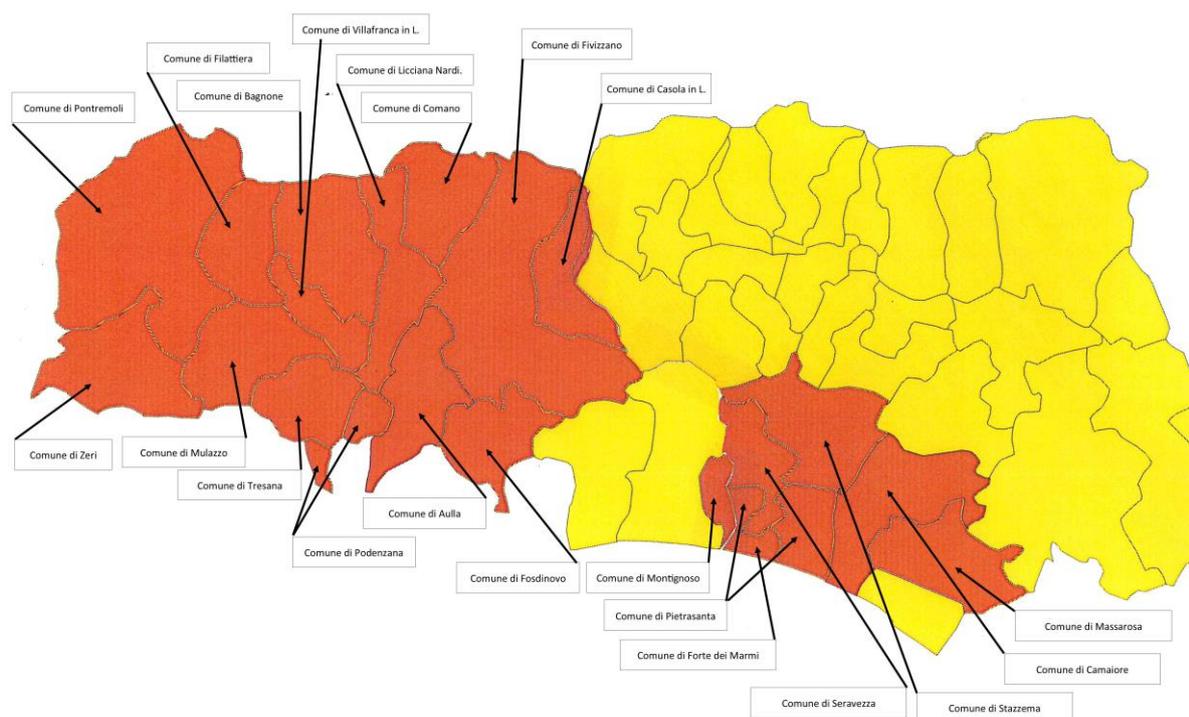
Nell'interesse dei cittadini e dei Comuni, opera ogni giorno con passione, trasparenza ed efficacia fornendo servizi di:

- raccolta e valorizzazione dei rifiuti mediante recupero delle risorse;
- gestione impianti;
- educazione ambientale nelle scuole;
- informazione e formazione a famiglie e imprese per la sostenibilità ambientale.

1.1. IL TERRITORIO SERVITO

Con Delibera n. 12 del 13 novembre 2020, l'Autorità di Ambito Toscana Costa ha affidato direttamente a RetiAmbiente S.p.A. la gestione del servizio integrato dei rifiuti urbani nella forma di gestione in-house providing dando vita al gestore unico di Ambito Territoriale Ottimale nel perimetro delle quattro Province di Livorno, Pisa, Lucca e Massa Carrara con effetti a decorrere dal 1° gennaio 2021 e per la durata complessiva di 15 anni. RetiAmbiente S.p.A. è soggetto affidatario del servizio integrato dei rifiuti urbani e, in qualità di capogruppo, si avvale per lo svolgimento del servizio delle Società Operative Locali (SOL).

ERSU Spa gestisce l'intero ciclo dei rifiuti urbani di 7 Comuni dell'area Apuo-versiliese, all'interno delle province di Lucca e Massa Carrara: circa 113.000 abitanti in un'area di 340 chilometri quadrati. Inoltre a partire dal 2 gennaio 2021 nei 14 Comuni della Lunigiana, il servizio di gestione rifiuti viene svolto transitoriamente da ERSU S.p.A., subentrando al precedente gestore con conseguente passaggio di tutto il personale dipendente. La popolazione servita è pari a 51.459 abitanti.



1.2. ASSETTO PROPRIETARIO E ORGANI SOCIALI

La compagine sociale è costituita da RetiAmbiente S.p.A. che ne costituisce l'unico socio, a sua volta partecipata da oltre 90 comuni delle provincie di Massa Carrara, Lucca, Pisa e Livorno.

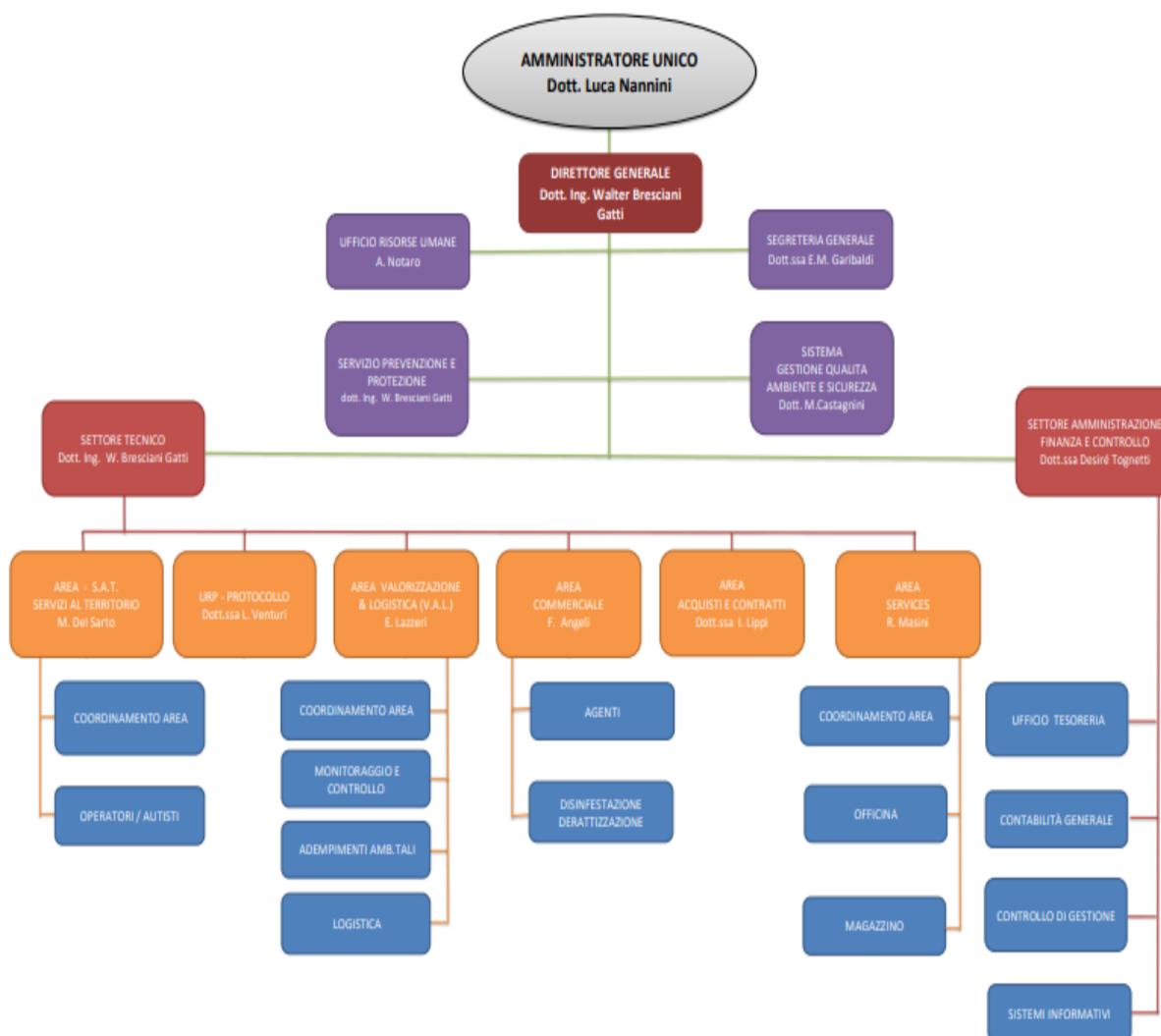
L'organo amministrativo è rappresentato da un Amministratore Unico, nominato con delibera assembleare in data 02/07/2020, e rimarrà in carica sino all'approvazione del bilancio al 31/12/2022.

L'organo di controllo è costituito da un Collegio Sindacale nominato con delibera assembleare in data 26/05/2022 e rimarrà in carica sino all'approvazione del bilancio al 31/12/2024. Il Collegio sindacale è l'organo incaricato di vigilare sull'osservanza della legge e dello statuto, nel rispetto dei principi di corretta amministrazione e, in particolare, sull'adeguatezza dell'assetto amministrativo e contabile e sul concreto funzionamento. Questo organo si riunisce almeno ogni novanta giorni su iniziativa di uno dei sindaci.

La revisione è affidata a un Revisore Unico nominato nell'assemblea del 26/05/2022 e rimarrà in carica fino al 31/12/2024.

1.3. ORGANIGRAMMA DELLA SOCIETÀ

Organigramma Aziendale - ERSU S.p.A.



1.4. LE CERTIFICAZIONI

La Direzione di ERSU ritiene che l'erogazione dei servizi resi in un Sistema di Gestione integrato per la Qualità Sicurezza Ambiente e Formazione certificato sia uno strumento fondamentale per il soddisfacimento dei bisogni e delle attese:

- dei propri utenti, clienti e di conseguenza di tutta la popolazione servita;
- di tutte le altre parti portatrici di interessi che a vario titolo possano influenzare il contesto in cui opera.

La nostra società è certificata ai sensi delle normative UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018. Il Sistema di Gestione di ERSU Spa è integrato e certificato in conformità alla normativa End of Waste per il processo di valorizzazione carta e cartone sul sito di Pioppogatto.



1.5. IL MODELLO 231

Il Modello 231, previsto dal Decreto Legislativo 231/2001 rappresenta un valido strumento di sensibilizzazione ed informazione. Esso si propone di:

- predisporre un sistema di prevenzione e controllo finalizzato alla riduzione del rischio di commissione dei reati;
- rendere tutti coloro che operano in nome e per conto di ERSU consapevoli di poter incorrere, in caso di violazione delle disposizioni in esso riportate, in un illecito che potrebbe comportare l'applicazione di sanzioni a carico proprio dell'Azienda;
- confermare che la società non tollera comportamenti illeciti, di qualsiasi tipo ed indipendentemente da qualsiasi finalità e che, in ogni caso, tali comportamenti sono sempre e comunque contrari ai principi cui è ispirata l'attività imprenditoriale dell'Azienda.

1.6. I VALORI DEL CODICE ETICO

Codice Etico è un documento ufficiale della Società in cui sono individuati i principi generali e le regole comportamentali cui viene riconosciuto valore etico positivo.

La Società conforma la propria attività interna ed esterna al rispetto dei principi contenuti nel Codice Etico, nel convincimento che l'etica sia un valore da perseguire costantemente nell'assolvimento dei propri compiti istituzionali.

ERSU, in virtù del proprio ruolo pubblico, persegue il costante miglioramento della qualità dei propri servizi, attivando, nel rispetto della legislazione vigente, soluzioni gestionali ed operative capaci di garantire la tutela ambientale e l'equilibrio ecologico, in un'ottica di sviluppo sostenibile e salvaguardia della salute e della sicurezza dei cittadini e dei propri lavoratori.

1.7. FORNITORI E ACQUISTI SOSTENIBILI

In tutti gli ordini di acquisto emessi, ERUSU inserisce il riferimento al Codice Etico aziendale con la conseguenza che tutti i fornitori sono obbligati a rispettarne i principi contenuti durante l'esecuzione del contratto.

L'azienda è dotata di un Albo Fornitori che rappresenta l'archivio in cui sono raccolte tutte le informazioni relative agli operatori economici che formulano domanda d'iscrizione secondo le modalità, i tempi e le forme indicate nella piattaforma adibita a tale scopo.

ERSU adotta da sempre un approccio integrato nella gestione dei rifiuti che parte dalla prevenzione e ne considera l'intero ciclo, massimizzando il recupero e il riciclo. Pertanto l'attenzione dell'Azienda è rivolta non solo alle fasi di raccolta e post raccolta, ma anche a tutto ciò che viene prima, come le scelte di acquisto e i comportamenti che permettono di ridurre i rifiuti alla fonte. In quest'ottica l'Azienda utilizza e promuove prodotti e pratiche ecosostenibili

2. IL CONTESTO GENERALE

Anche l'anno 2021 verrà ricordato sicuramente come l'anno del Covid19, caratterizzato e vincolato dall'evoluzione della pandemia. La gestione della società è stata fortemente condizionata, sia dalle misure restrittive imposte dal governo, sia dalle continue ordinanze del Presidente della Giunta Regionale che hanno regolamentato il sistema di raccolta e trattamento dei rifiuti urbani, ed in particolare quelli contaminati dal covid.

Conformemente alle ordinanze regionali, la società ha mantenuto un sistema di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani da utenze domestiche sottoposte ad isolamento domiciliare per presenza di covid. Tale servizio, oltre ad essere stato particolarmente impegnativo, sia dal punto di vista organizzativo e sanitario, ha drenato il contributo delle utenze domestiche interessate dalla raccolta differenziata, verso la raccolta dedicata e completamente indifferenziata. Infine questo tipo di rifiuto, non è stato possibile nemmeno trattarlo presso l'impianto di Pioppogatto, ma è stato destinato a termodistruzione, presso l'inceneritore di Livorno. Ciò ha influito negativamente anche sulle prestazioni ambientali.

Dal gennaio 2022 la Regione Toscana non ha reiterato l'ordinanza specifica e pertanto i rifiuti covid sono stati assimilati, come del resto già in tutta Italia, ai Rifiuti Urbani Indifferenziati (Rui), facendo venire meno il servizio di raccolta dedicato. Sono rimaste in essere le raccomandazioni di trattare il rifiuto contaminato da Covid con il doppio sacchetto e la sigillatura. Contestualmente è stata smantellata l'area di stoccaggio presso l'impianto di Pioppogatto per poi destinare i rifiuti Covid a termovalorizzazione.

Inoltre, per poter contrastare il diffondersi dell'epidemia, l'azienda ha continuato ad applicare il regolamento adottato internamente di autocontrollo covid-free. Sono state approntate diverse misure, quali: controllo della temperatura, obbligo di mascherina e guanti, divieto di assembramento, disinfezione degli spogliatoi ad ogni turno di lavoro, disinfezione degli ambienti almeno una volta al giorno. Il regolamento ha visto la partecipazione attiva, dei lavoratori, dei loro sindacati, della dirigenza aziendale, degli organi di autocontrollo (OdV, Collegio, etc.). Grazie alle misure poste in essere i contagi sono stati molto limitati, e quando ci sono stati, sono sempre stati causati da situazioni familiari, esterne all'azienda.

Malgrado l'anno tremendo che abbiamo superato, l'indice di assenteismo per malattia è diminuito del 5,26%. Più avanti daremo conto in modo dettagliato dell'andamento delle performance del personale.

2.1. GLI INVESTIMENTI

Tra le opere già previste nell'anno 2021, ma deferite al 2022, c'è stata l'acquisizione di un terreno a destinazione industriale, con indice di edificabilità, destinato alla rimessa dei mezzi della raccolta, adiacente all'Immobile Gli Olivi e già nel possesso della società a seguito di contratto di locazione stipulato con la società in house del Comune di Pietrasanta. Nei prossimi mesi la società procederà all'acquisto definitivo del terreno.

Su questo terreno è prevista la realizzazione di un manufatto destinato in parte ad uso ufficio ed in parte per gli spogliatoi per le maestranze stagionali. All'interno di questo manufatto verranno spostati gli uffici dell'area SAT che sino ad oggi sono allocati all'interno del prefabbricato presso la sede principale.

Con lo spostamento degli uffici dell'area SAT verrà anche demolito il prefabbricato e ampliato il parcheggio. Con questa operazione si libereranno anche gli ambienti al piano terra della palazzina principale che saranno convertiti ad uso ufficio. All'interno dei nuovi uffici troverà finalmente sfogo il front e back office di ERSU, oltre ad uffici dedicati all'area service.

- ✓ **Centri di Raccolta:** nell'anno 2021 sono iniziati i lavori di realizzazione di un nuovo CdR "Tori" ubicato alle porte del centro di Camaiore e inaugurato a marzo 2022;
- ✓ **Mezzi:** sono continuati gli investimenti per l'ordinaria sostituzione dei mezzi e delle attrezzature usurate, ricorrendo anche all'acquisto di mezzi con alimentazione ecologica;
- ✓ **Dotazioni informatiche:** anche nel 2021 è continuato l'ammodernamento dei sistemi informatici e gestionali;
- ✓ **Impianti:** nell'anno 2021 sono iniziati i lavori per lo spostamento della linea di selezione del multi-materiale dal sito di Statuario in Pietrasanta all'impianto di Pioppogatto in Massarosa.

Nel corso dell'anno 2021 sono stati effettuati investimenti nelle seguenti aree:

Immobilizzazioni	Acquisizioni dell'esercizio
Terreni e fabbricati	336.866
Impianti e macchinari	221.513
Attrezzature industriali e commerciali	633.227
Altri beni	53.244

2.2. PERFORMANCE DELLE RACCOLTE E VALORIZZAZIONE DELLE FRAZIONI DIFFERENZiate

Tutte le attività svolte da ERSU puntano alla tutela ambientale: attraverso l'adozione di comportamenti responsabili l'Azienda raggiunge gli obiettivi fissati in termini di sostenibilità.

Di seguito illustreremo progressivamente i risultati dell'attività di gestione ordinaria e strategica.

Negli asset della raccolta dei rifiuti, tra gli obiettivi strategici, c'è sempre il potenziamento della raccolta differenziata Porta a Porta, in sostituzione di altre metodologie quali: raccolta stradale o di prossimità. Favorire il PaP è stato passo determinante per conseguire i due grandi risultati che hanno caratterizzato il successo aziendale degli ultimi anni:

- riduzione della produzione di Rifiuto Urbano Residuo (RUR);
- incremento dei quantitativi delle frazioni merceologiche differenziate con altissimi livelli qualitativi

che hanno consentito di collocarsi nelle prime fasce di qualità dell'accordo ANCI-CONAI, minimizzando la frazione estranea e garantendo percentuali significative di rifiuto recuperato, oltre alla massimizzazione dei ricavi dalla commercializzazione degli stessi.

Le modalità di erogazione dei singoli servizi rientranti nel perimetro gestionale sono:

- **spazzamento e lavaggio strade:** comprende in particolare:
 - spazzamento meccanizzato, manuale e combinato;
 - attività di lavaggio strade e suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie;
 - raccolta di rifiuti abbandonati, raccolta ed il trasporto dei rifiuti da esumazioni ed estumulazioni, nonché degli altri rifiuti provenienti da attività cimiteriale e raccolta dei rifiuti vegetali provenienti da aree verdi.

- **Servizio di raccolta differenziata domiciliare (porta a porta):** il servizio di raccolta Porta a Porta è suddiviso per Utenze Domestiche e Non Domestiche dette anche Utenze Commerciali. Questa distinzione, ed il relativo calendario di raccolta dedicato, si è reso necessario al fine di far fronte alle esigenze degli esercizi commerciali che presentano problematiche molto differenti da una semplice abitazione. Nei Comuni di Pietrasanta, Forte dei Marmi, Camaiore e Montignoso è previsto un calendario di raccolta per le sole Utenze Balneari nel periodo estivo.

Le frazioni merceologiche raccolte con il Porta a Porta sono:

- Organico;
 - Carta, Cartone e tetrapak;
 - Vetro;
 - Multimateriale leggero (imballaggi in plastica, lattine in alluminio e ferro, banda stagnata);
 - Verde, sfalci e potature (se previsto dall'Amministrazione Comunale);
 - R.U.R. (Rifiuto Urbano Residuo).
-
- **Servizi sul territorio:** il capitolo dei servizi sul territorio riguarda le seguenti attività:
 - Servizio di raccolte diverse:
 - raccolta ingombranti;
 - raccolta RAEE;
 - ripristino territorio;
 - RD olio;
 - RD pannoloni;
 - raccolta pile, farmaci e toner;
 - servizio ai mercati.

 - Servizi per Manifestazioni: durante il corso dell'anno l'Amministrazione Comunale realizza, promuove o patrocina numerose manifestazioni che si svolgono sul suolo pubblico e al cui termine delle stesse si rendono necessari appropriati servizi aggiuntivi di pulizia del territorio.

Per l'anno 2021 i servizi resi ai Comuni hanno rispettato pedissequamente la programmazione definita all'interno del Piano Annuale delle Attività (PAAC).

I quantitativi raccolti e le performance raggiunte sono di seguito rappresentate distinguendo la gestione dei Comuni Storici e dei Comuni della Lunigiana.

Comuni Storici

Di seguito si riportano i dati analitici dell'evoluzione della percentuale di raccolta differenziata (di seguito % RD) per i Comuni storici serviti dalla nostra società.

COMUNE	Abitanti Residenti (Fonte Istat 01/01/2022)	RD Anno 2017	RD Anno 2018	RD Anno 2019	RD Anno 2020	RD Anno 2021
Forte dei Marmi	7.162	77,01%	78,01%	78,81%	80,50%	79,90%
Massarosa	21.807	51,77%	60,97%	79,60%	83,87%	83,90%
Montignoso	10.031	60,40%	86,35%	85,20%	84,49%	82,00%
Pietrasanta	23.013	79,10%	79,63%	80,61%	81,32%	80,20%
Seravezza	12.367	77,38%	80,06%	80,30%	80,64%	83,00%
Stazzema	2.876	32,36%	38,77%	40,14%	41,93%	41,60%
Camaiore(*)	31.615			77,40%	77,86%	76,60%
Totali	108.871	66,75%	73,63%	78,68%	79,95%	79,34%

(*) Nel 2019 dato riferito all'ultimo trimestre in cui è divenuto gestore ERSU

Tab. 1

Nella tabella 1 sono elencati i Comuni per i quali la società effettua il ciclo integrato dei rifiuti, per tutti i quattro asset: spazzamento, raccolta, valorizzazione e smaltimento. Nella prima colonna sono stati riportati i valori degli abitanti residenti così come estratti dall'ISTAT al 1° gennaio 2022. Tale dato in verità andrebbe ponderato con le numerosissime presenze indotte dai flussi turistici, in modo da esprimere gli effettivi abitanti equivalenti che generano la produzione del rifiuto. È stato scelto di limitarsi ai soli residenti, in primo luogo, per utilizzare fonti certe (ISTAT), in secondo luogo, perché ormai da qualche anno anche la Regione Toscana, nella redazione del decreto annuale di certificazione dell'efficienza delle RD, ha abbandonato la media ponderata

degli “abitanti equivalenti”, in luogo dei residenti. Naturalmente, in particolare per i Comuni di Pietrasanta, Forte dei Marmi, Camaiore e Montignoso, tale scelta deprime tutti gli indici di seguito calcolati, in alcuni casi in modo molto significativo.

I valori di RD presenti dalla seconda alla quinta colonna sono stati estrapolati dagli ultimi tre decreti regionali, e pertanto già certificati. Per l'anno 2021 sono stati utilizzati i valori calcolati in azienda, impiegando il metodo della Regione Toscana, ma ad essi vanno aggiunti i contributi dati dal compostaggio domestico ed altri rifiuti che i Comuni avviano direttamente a recupero che viene effettuato in fase di certificazione direttamente dalla Regione.

Comunque dalla lettura della tabella 1 si evince con chiarezza che nei Comuni ove il PaP è stato esteso a tutto il territorio, Pietrasanta, Montignoso, Seravezza, Forte dei Marmi e Massarosa, i valori della percentuale di RD superano abbondantemente la soglia dell'80%.

Relativamente al Comune di Camaiore il servizio è stato avviato il 30 settembre 2019 ed ha completamente rivoluzionato la metodologia di raccolta precedente passando ad una raccolta domiciliare estesa su tutto il territorio comunale. La capillare campagna di informazione, che ha visto più di venti incontri svolti su tutto il territorio ha generato una risposta della cittadinanza molto positiva, portando il primo trimestre di gestione (anno 2019) ad una percentuale di RD del 77,40%, rispetto ad un 44,29% dell'anno precedente. I risultati si sono confermati anche nell'anno 2020, con una percentuale di RD pari al 77,86% e nel 2021 con un % RD del 76,60%. Un ulteriore step che allineerà il Comune di Camaiore agli altri Comuni ERSU, sarà l'apertura dei centri di raccolta. Ricordiamo che nell'anno 2021 era aperto un solo centro di raccolta e dedicato al solo rifiuto “sfalci e potature”, e solo nel marzo del 2022 è stato aperto il CdR “Tori” alle porte dell'abitato di Camaiore e che può intercettare tutte le tipologie di rifiuto.

Infine il Comune di Stazzema, comune montano, così esteso territorialmente, ma con poco più di tremila abitanti, ha scelto una metodologia della raccolta di prossimità. Gli sforzi fatti hanno permesso di incrementare negli ultimi 4 anni, la percentuale di RD grazie all'introduzione sia di cassonetti ad accesso controllato, sia alla trasformazione della raccolta di prossimità in domiciliare, in alcune frazioni prossime ai Comuni di Seravezza e Camaiore. A decorrere dal mese di giugno 2021 è stato avviato il Porta a Porta sulle frazioni di La Culla, Sant'Anna, Sennari e Ruosina e dal novembre 2021 sulle frazioni di Fontaneto e La Risvolta. Nella primavera del 2022 il PaP è stato ulteriormente previsto in tutte le località di Ponte Stazzemese, oltre che a Cardoso.

Complessivamente, nell'ultimo quinquennio, tutti i territori hanno espresso un trend di crescita costante, senza situazioni di stallo o di regressione.

Complessivamente la media ponderata della società, per l'anno 2021, si assesta vicino all'80%. Per il dettaglio dei dati per i diversi rifiuti raccolti si rimanda al sito aziendale www.ersu.it ove sono riportanti in forma analitica e tabellare.

Come più volte ricordato, oltre alle percentuali di RD, è oltremodo importante registrare sugli stessi territori la riduzione del RUR (Rifiuto Urbano Residuo), che ricordo essere la frazione residuale non riciclabile. Nella tabella 2 che segue, sono stati riportati i valori della produzione del RUI (Rifiuto Urbano Indifferenziato) che

rispetto al RUR somma il rifiuto covid. Abbiamo ritenuto significativo presentare anche il RUI, ed in particolare il suo andamento, in quanto raccoglie tutti gli altri rifiuti che non sono compresi nelle RD. Trattasi di una frazione di rifiuto che è sempre bene avere sotto controllo.

Nell'anno 2021, come nel 2020, ERUS ha raccolto in maniera differenziata il rifiuto indifferenziato contaminato da coronavirus. Tali rifiuti benché siano riportati in modo analitico in tabella n. 3, ai fini della certificazione della raccolta differenziata risultano neutri.

Di seguito si allega la tabella n. 2 in cui si declinano i dati del Rifiuto Urbano Indifferenziato degli ultimi cinque anni per ciascun Comune.

COMUNE	Abitanti Residenti (Fonte Istat 01/01/2022)	RUI Anno 2017 (ton)	RUI Anno 2018 (ton)	RUI Anno 2019 (ton)	RUI Anno 2020 (ton)	RUI Anno 2021 (ton)
Forte dei Marmi	7.162	2.336,81	2.327,48	2.227,06	1.905,72	2.110,79
Massarosa	21.807	6.112,45	4.962,10	2.417,33	2.020,85	2.039,07
Montignoso	10.031	2.501,88	740,93	780,63	853,44	1.016,42
Pietrasanta	23.013	3.901,95	4.019,79	3.612,82	3.374,05	3.779,89
Seravezza	12.367	1.716,24	1.574,06	1.376,64	1.425,09	1.530,41
Stazzema	2.876	928,94	890,21	881,84	850,89	863,38
Camaiore(*)	31.615	-	-	989,32	4.317,64	4.958,59
Totali	108.871	17.498,27	14.514,57	12.285,64	14.747,68	16.298,55

(*) Nel 2019 dato riferito all'ultimo trimestre in cui è divenuto gestore ERUS

Tab. 2

Dalla analisi dei dati si evince con chiarezza l'efficacia del servizio erogato. I rifiuti urbani indifferenziati raccolti confermano, in tutti i casi una naturale ricrescita rispetto all'anno 2020, *annus horribilis*, ma una diminuzione rispetto al 2019.

Tale fenomeno è più marcato in alcuni Comuni e meno in altri, ma complessivamente, tenuto conto che anche l'anno 2021, non ha certo lasciato tempo e pensieri alla raccolta differenziata, i risultati conseguiti possono considerarsi ancora molto buoni.

Tra le eccellenze ci piace ricordare il Comune di Massarosa, benché non abbia completato da molto tempo la trasformazione del servizio da stradale a domiciliare, ha registrato un valore al netto del covid poco superiore alle 2.000 ton. che per un Comune di circa 22.000 abitanti fa registrare una **Produzione Pro Capite kg/abit/anno 92,12**.

Di seguito in tabella 3 sono riportati, espressi in kg, i rifiuti contaminati dal covid, raccolti ed avviati a termodistruzione nell'anno 2021 dai diversi Comuni serviti. Come è possibile apprezzare il contributo in termini di peso è irrilevante e non contribuisce in alcun modo, secondo le indicazioni di ARRR (*Agenzia Recupero Risorse Regionale*), al calcolo degli indici della raccolta differenziata.

COVID-19 ANNO 2021	
PROVENIENZA	Peso (kg)
Camaiore	112.620
Forte dei Marmi	6.140
Massarosa	30.185
Montignoso	9.065
Pietrasanta	25.400
Seravezza	15.740
Stazzema	2.090
Totali	201.240

Tab. 3

Nella tabella n° 4, che segue sono stati riportati i valori, espressi in kg (rispetto alle ton precedenti), non del RUI ma del RUR e la relativa produzione pro capite. Si fa presente che con questa annualità la produzione pro capite è stata calcolata anche con il contributo delle UND (utenze non domestiche).

COMUNE	Abitanti Residenti (Fonte Istat 01/01/2022)	Rur Anno 2021 (kg) Utenza Domestica e non Domestica	Produzione Pro capite kg/abitUD/anno
Forte dei Marmi	7.162	2.104.650	293,86
Massarosa	21.807	2.008.880	92,12
Montignoso	10.031	1.007.350	100,42
Pietrasanta	23.013	3.754.490	163,15
Seravezza	12.367	1.514.670	122,48
Stazzema	2.876	861.290	299,47
Camaiore(*)	31.615	4.845.970	153,28
Totali	108.871	16.097.300	

Tab 4

Infine per introdurre un indice "fatto in casa" riportiamo in tabella n° 5 i medesimi valori della tabella 4, ma

relativi alla raccolta dell'organico.

COMUNE	Abitanti Residenti (Fonte Istat 01/01/2022)	Organico Anno 2021 (kg) utenza Domestica e non Domestica	Indice di qualità Rur/Organico
Forte dei Marmi	7.162	1.850.787	1,14
Massarosa	21.807	2.350.115	0,85
Montignoso	10.031	1.096.745	0,92
Pietrasanta	23.013	3.449.060	1,09
Seravezza	12.367	1.416.969	1,07
Stazzema	2.876	64.360	13,38
Camaiore(*)	31.615	4.573.021	1,06
Totali	108.871	14.801.057	

Tab. 5

Sulla presentazione dei dati si rimanda alle considerazioni fatte sopra. Tutti sappiamo quanto è importante nella Raccolta Differenziata ottenere ottimi quantitativi di organico (umido) raccolto. Ciò è garanzia di purezza delle frazioni differenziate, minore presenza di frazione estranee e minori quantitativi di RUR. ERSU, da dieci anni, per misurare la qualità del un servizio di raccolta domiciliare, ha elaborato un indice, espresso nell'ultima colonna a destra, come rapporto tra RUR e ORGANICO. Tale indice è ottimale quando si avvicina allo 0,5 (la quantità di organico è doppia rispetto ai quantitativi di RUR), risulta tollerabile nell'intervallo tra 0,5 ed 1 (stessi quantitativi raccolti), necessita un intervento se tale indice supera il valore unitario. In questo ultimo caso è necessario tornare sul territorio con riunioni e sopralluoghi, rifare l'informazione e la formazione e continuare finché l'indice non scende sotto 1. I valori calcolati in tabella 5 sono tutti buoni, in alcuni casi ottimi. Non bisogna mai sottovalutare che Forte dei Marmi, Pietrasanta e Camaiore con il loro significativo apporto turistico rendono sempre complicato conseguire risultati così importanti. Un discorso a parte, ma che vale per tutti, riguarda il Comune di Seravezza, ove il largo uso della compostiera, deprime l'indice, ma garantisce comunque un risultato ambientale elevato.

Comuni della Lunigiana

A partire dal 2 gennaio 2021 nei 14 Comuni della Lunigiana, il servizio di gestione rifiuti viene svolto transitoriamente da ERSU S.p.A., subentrando al precedente gestore con conseguente passaggio di tutto il personale dipendente. La popolazione servita è pari a 51.459 abitanti ed ha portato un incremento del fatturato per oltre 8 milioni di euro. La società, a causa della concomitanza del breve preavviso con il quale è stato comunicato di avviare il servizio e dell'impossibilità di sviluppare investimenti strutturali atti a ridurre i costi di

stoccaggio e trasporto, ha inizialmente operato in continuità con l'impostazione del gestore precedente senza la totalità delle attrezzature disponibili.

Anche nell'anno corrente il servizio continua ad essere prestato transitoriamente da ERSU: sono infatti in corso di definizione le modalità di avvio della nuova SOL della Lunigiana al quale passerà integralmente il servizio, con ogni probabilità, già con decorrenza dai prossimi mesi.

Nel corso dell'anno 2021, abbiamo provveduto a riorganizzare il servizio di raccolta sull'intero territorio lunigianese, suddividendo lo stesso tra spazzamento, raccolta e trasporto giornaliero. È proprio questa ultima componente del servizio, che incide in maniera significativa sul costo dell'intero servizio, in quanto la più volte lamentata assenza di stazioni di trasferta obbliga a continui e giornalieri trasbordi stradali per conferire i rifiuti raccolti agli impianti. La riorganizzazione del servizio è stata avviata nel gennaio dell'anno 2022, dopo una lunga e faticosa procedura di gara per l'approvvigionamento dei nuovi mezzi "trivasca" e le necessarie "centraline" (automezzi 3 assi) per assicurare il trasbordo e trasporto giornaliero.

Questa fornitura oltre ad affrancarci dagli obsoleti automezzi Idealservice, che avevamo noleggiato a canoni proibitivi, ci ha permesso anche di razionalizzare le gite di raccolta e limitare l'uso dei mezzi monovasca.

Di seguito si riportano le medesime considerazioni, ma per i 14 Comuni della Lunigiana:

In tabella n.6 abbiamo riportato il valore degli abitanti residenti e del RUI raccolto nell'anno 2021.

COMUNE	Abitanti Residenti (Fonte Istat 01/01/2022)	RUI Anno 2021 (ton)
Aulla	10.718	1.121,14
Bagnone	1.691	179,75
Casola in Lunigiana	967	65,54
Comano	663	134,25
Filattiera	2.200	167,20
Fivizzano	7.148	823,87
Fosdinovo	4.587	407,59
Liccina Nardi	4.727	496,37
Mulazzo	2.252	244,33
Podenzana	2.117	151,15
Pontremoli	6.876	876,40
Tresana	1.939	159,46
Villafranca in Lunigiana	4.605	426,78
Zeri	969	123,13
Totali	51.459	5.376,98

Tab. 6

Benché siano molti Comuni con un numero di abitanti talvolta molto contenuto, nel complesso ammontano a 51.459 abitanti residenti con una produzione di rifiuto indifferenziato di poco inferiore a 5.400 ton.

In tabella n.7 sono riportate le percentuali di raccolta differenziata "raccolta" a cui dovrà essere sommato il

contributo delle compostiere. Complessivamente i dati sono molto buoni, con otto Comuni sopra il 75%, quattro tra il 70 e il 75 % e i due piccoli come Zeri quasi al 70% e Comano oltre il 60%.

In tabella n. 8 abbiamo riportato i valori del RUR raccolto. In tabella n. 9 è stato calcolato l'indice di qualità RUR/Organico. Come si evince i valori sono discreti con alcune eccellenze. Va sempre ricordato che in un territorio così Montano molto scarto di cucina è riusato per gli animali domestici o nelle compostiere e quindi sottratto al ns calcolo.

COMUNE	Abitanti Residenti (Fonte Istat 01/01/2022)	RD Anno 2021
Aulla	10.718	74,90%
Bagnone	1.691	76,90%
Casola in Lunigiana	967	76,50%
Comano	663	60,70%
Filattiera	2.200	79,00%
Fivizzano	7.148	71,50%
Fosdinovo	4.587	75,70%
Liccina Nardi	4.727	74,50%
Mulazzo	2.252	75,80%
Podenzana	2.117	75,80%
Pontremoli	6.876	73,60%
Tresana	1.939	75,90%
Villafranca in Lunigiana	4.605	78,10%
Zeri	969	69,40%
Totali	51.459	

Tab. 7

COMUNE	Abitanti Residenti (Fonte Istat 01/01/2022)	Rur Anno 2021 (kg)
Aulla	10.718	1.102.354
Bagnone	1.691	179.090
Casola in Lunigiana	967	65.155
Comano	663	126.750
Filattiera	2.200	165.550
Fivizzano	7.148	807.800
Fosdinovo	4.587	403.845
Liccina Nardi	4.727	490.895
Mulazzo	2.252	242.800
Podenzana	2.117	149.396
Pontremoli	6.876	868.965
Tresana	1.939	156.970
Villafranca in Lunigiana	4.605	423.460
Zeri	969	122.340
Totali	51.459	5.305.370

Tab. 8

COMUNE	Abitanti Residenti (Fonte Istat 01/01/2022)	Organico Anno 2021 (kg)	Indice di qualità Rur/Organico
Aulla	10.718	1.092.585	1,01
Bagnone	1.691	151.130	1,19
Casola in Lunigiana	967	55.765	1,17
Comano	663	58.800	2,16
Filattiera	2.200	144.780	1,14
Fivizzano	7.148	617.585	1,31
Fosdinovo	4.587	409.665	0,99
Liccina Nardi	4.727	471.030	1,04
Mulazzo	2.252	184.760	1,31
Podenzana	2.117	146.390	1,02
Pontremoli	6.876	789.940	1,10
Tresana	1.939	144.470	1,09
Villafranca in Lunigiana	4.605	418.820	1,01
Zeri	969	56.140	2,18
Totali	51.459	4.741.860	

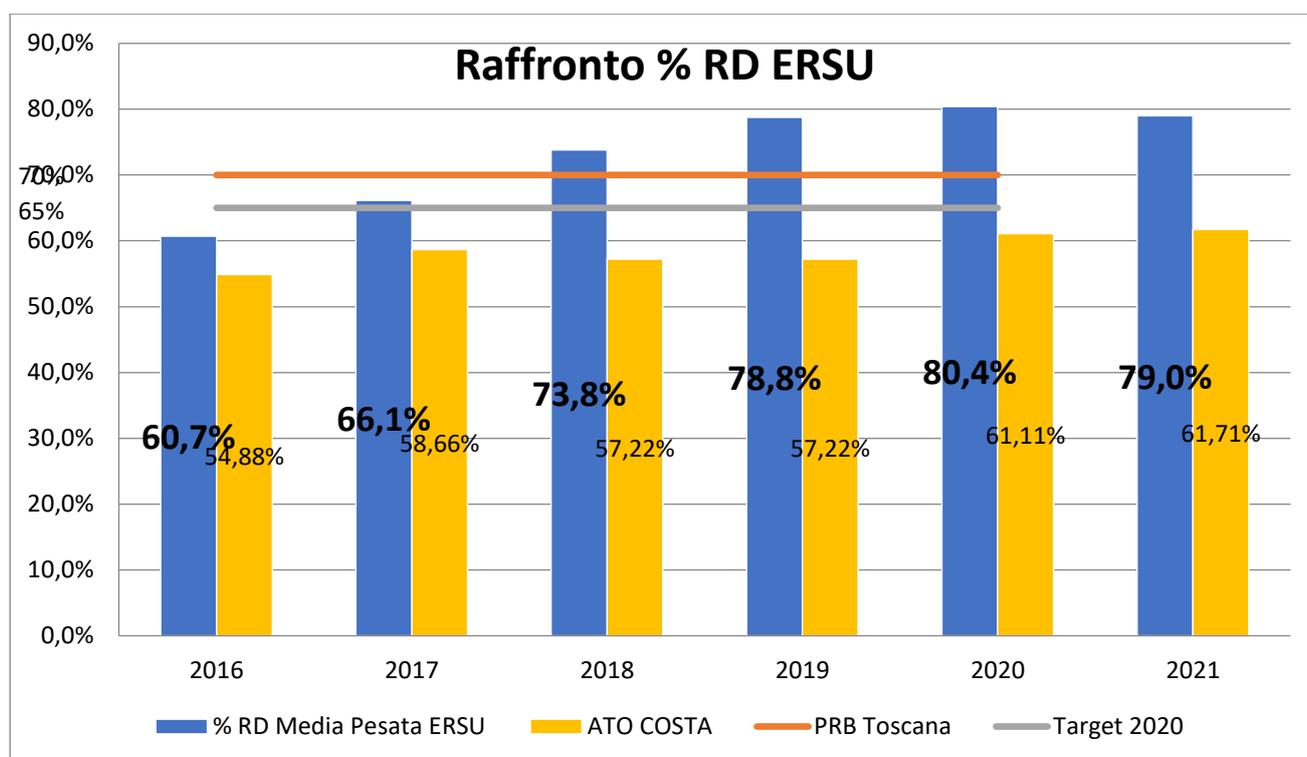
Tab. 9

In Tabella n. 10 sono stati indicati i quantitativi relativi al rifiuto urbano residuo contaminato dal covid.

COVID-19 ANNO 2021	
PROVENIENZA	Peso (kg)
Aulla	18.789
Bagnone	662
Casola in Lunigiana	386
Comano	7.504
Filattiera	1.651
Fivizzano	16.065
Fosdinovo	3.749
Liccina Nardi	5.475
Mulazzo	1.532
Podenzana	1.758
Pontremoli	7.433
Tresana	2.486
Villafranca in Lunigiana	3.323
Zeri	794
Totali	71.607

Tab. 10

Di seguito si rappresenta il raffronto della % di RD all'interno del contesto toscano in cui opera:



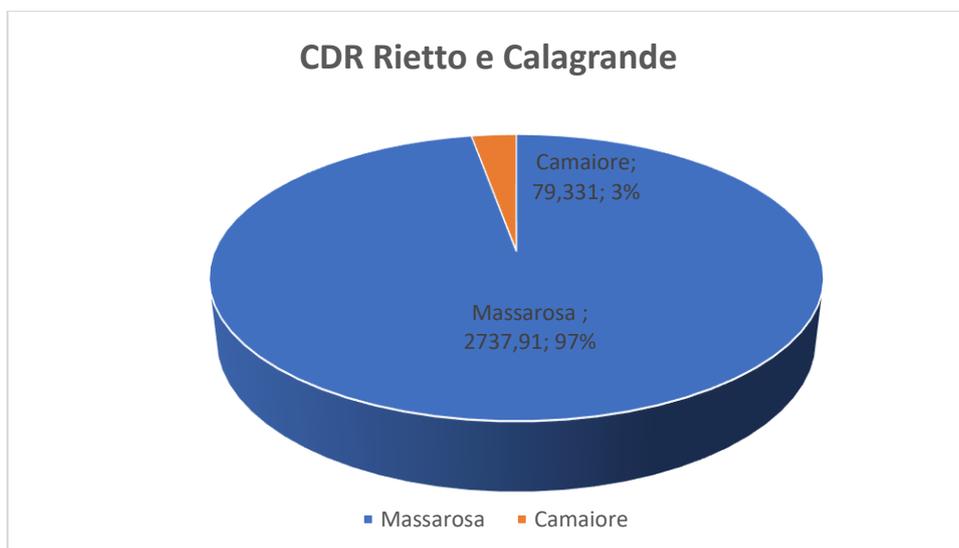
2.3. PERFORMANCE ASSET DI SUSSIDIO ALLE RACCOLTE: CENTRI DI RACCOLTA SUL TERRITORIO

La strategia aziendale, da ormai un decennio, nell'asset delle raccolte è orientata all'implementazione del Porta a Porta con la sostituzione delle raccolte stradali o di prossimità, ma non meno importante è stata la progressiva infrastrutturazione del territorio, in particolare la realizzazione dei Centri di Raccolta al servizio dei cittadini. Alcuni CdR sono intercomunali, altri sono dedicati ad un singolo comune.

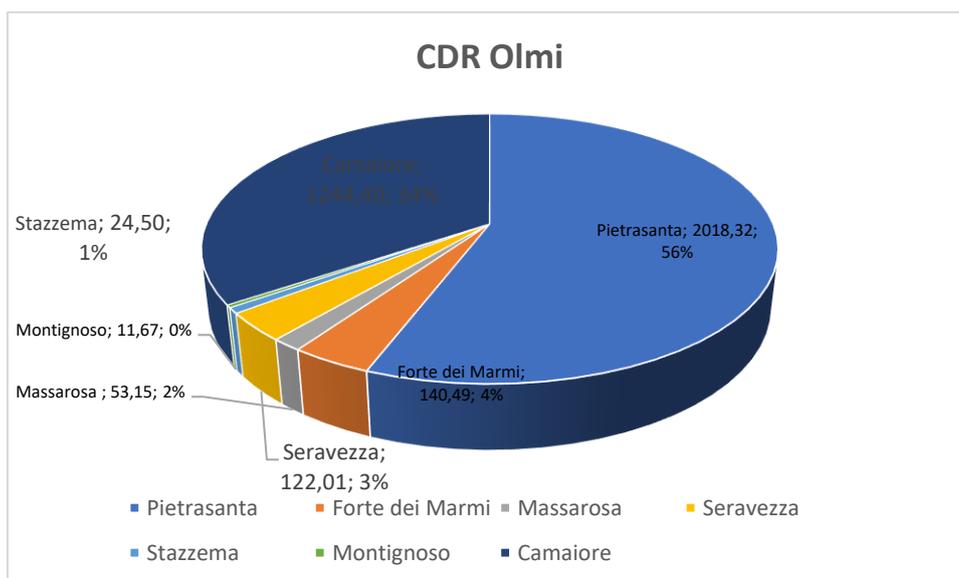
Su alcuni Comuni sono presenti anche Centri di Raccolta Mobili.

Segue breve descrizione dei CdR presenti sui territori serviti.

- **CdR Rietto e Calagrande:** sono ubicati nel Comune di Massarosa, Provincia di Lucca. I CdR prendono il nome dall'omonime strade ove sono stati realizzati. Nel Comune di Massarosa prima della realizzazione del CdR Rietto non erano presenti Centri di Raccolta e la necessità di realizzarne almeno uno, non è stata solo un'esigenza gestionale, ma anche sociale. Il CdR di Rietto ha permesso di attivare la raccolta differenziata su codici CER che prima non venivano intercettati. Inoltre, con l'attivazione del CdR è stato ottenuto un importantissimo risultato: la riduzione delle micro-discariche abusive. La disponibilità del CdR ha contribuito a ridurre il fenomeno dell'abbandono dei rifiuti, in particolare dei rifiuti ingombranti, comprensivi dei RAEE, e dei rifiuti da sfalci e potature;



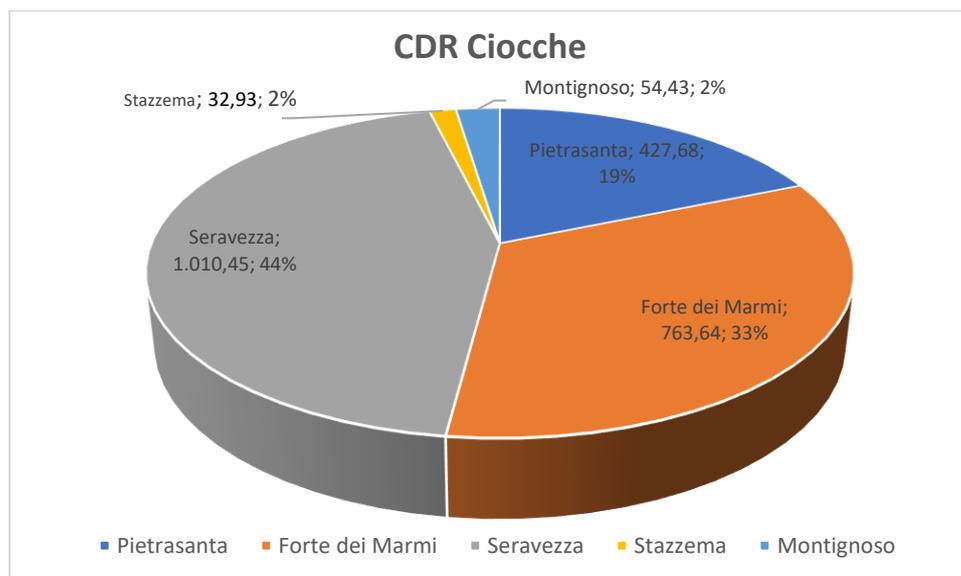
- **CdR OLMI:** Il CdR si trova nel Comune di Pietrasanta in via Olmi. La superficie complessiva è pari a circa 2.200 mq. Il sito, benché sia equidistante dal centro storico e dalla frazione della Marina, è inserito in un contesto ancora agricolo. Il CdR è intercomunale, infatti si raggiunge molto facilmente sia dal Comune di Seravezza, mediante la Via Aurelia/Via Provinciale e Viale Apua, sia dal Comune di Forte dei Marmi mediante Via Unità d'Italia e Viale Apua. Al CdR possono accedere tutte le utenze domestiche dotate di tessera sanitaria. All'interno del CdR il deposito dei rifiuti per tipologie omogenee è realizzato garantendo sia le condizioni di sicurezza sia la successiva attività di recupero delle frazioni conferite. Nel CdR non è prevista alcuna riduzione volumetrica, o attività di trattamento. Di seguito si evidenziano le quantità conferite nel 2021 dagli utenti di ciascun Comune:



- **CdR CIOCCHIE:** sito nel Comune di Seravezza in Via Ciocche. Il CdR prende il nome dall'omonima strada. Si tratta di un CdR intercomunale e interessa una superficie di circa 1200 mq. Nel Comune di Seravezza prima della realizzazione del CdR Ciocche non erano presenti centri di raccolta e la sua

realizzazione ha permesso una maggiore flessibilità per i cittadini nell'attuare la raccolta differenziata e un minor costo per l'Amministrazione a seguito della riduzione dei servizi sul territorio.

Di seguito si evidenziano le quantità conferite nel 2021 dagli utenti di ciascun Comune:



- **CdR EMILIA:** ubicato nell'omonima via del Comune di Forte dei Marmi, ad uso esclusivo del comune. È generalmente aperto nei giorni di sabato domenica e lunedì in quanto, essendo una zona a forte vocazione turistica, consente ai possessori di seconde abitazioni, oppure ai turisti, di conferire i rifiuti in maniera svincolata dal calendario di raccolta domiciliare Porta a Porta. Possono essere conferiti organico, rur, multimateriale leggero, imballaggi in plastica, alluminio e banda stagnata, carta, cartone e tetrapak, piccoli ingombranti e piccoli RAEE;
- **CdR PIEDIMONTE:** questo cdr è ubicato nel Comune di Montignoso ed è destinato ad accogliere i soli utenti privati di questo comune. Anche in questo caso il CdR ha consentito la riduzione delle discariche a cielo aperto e ha generato un incremento della percentuale di RD.
- **CdR DUCCINI:** ubicato nel Comune di Camaione, in località Molino Duccini, da cui il nome. La superficie complessiva è di circa 2.000 mq. È destinato ad accogliere i rifiuti derivanti dalla manutenzione del verde (sfalci e potature);
- **CdR MULAZZO località Boceda:** è un Centro di Raccolta intercomunale situato nel Comune di Mulazzo, in località Boceda, ove possono accedere i cittadini residenti nei Comuni di Aulla, Bagnone, Casola in Lunigiana, Comano, Filattiera, Fivizzano, Fosdinovo, Licciana Nardi, Mulazzo, Podenzana, Tresana, Villafranca in Lunigiana e Zeri;
- Pietrasanta, Centro di Raccolta Mobile – Marina di Pietrasanta;
- Pietrasanta, Centro di Raccolta Mobile per il Verde (Sfalci e potature) – Strettoia;
- Montignoso, Centro di Raccolta Mobile – Cinquale;

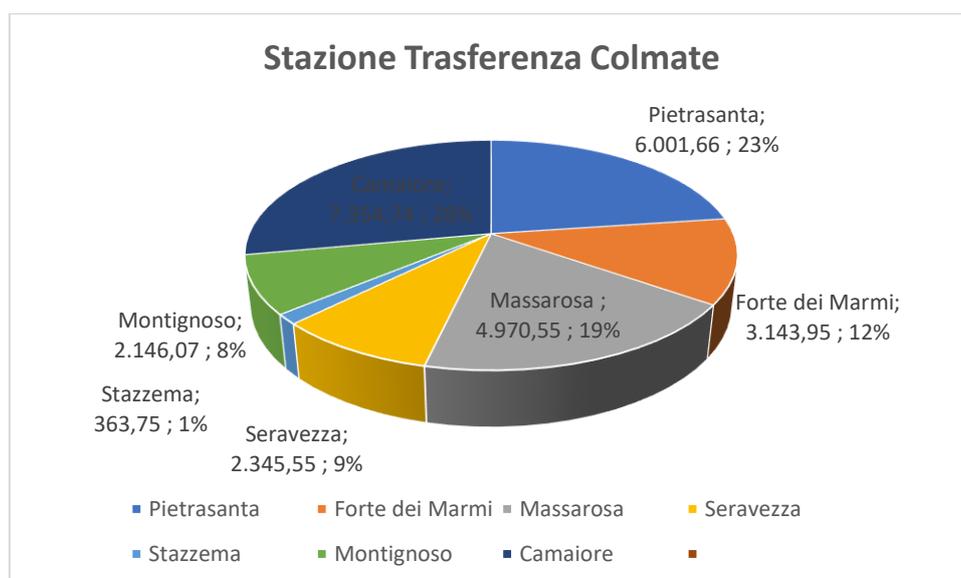
Come dimostrato dai risultati presentati sopra, il connubio tra una raccolta differenziata Porta a Porta spinta e una continuativa apertura dei Centri di Raccolta (12 ore al giorno per sette giorni su sette) ha permesso di incrementare costantemente le percentuali di raccolta differenziata, riducendo la produzione di RUR e consentendo di collocarsi nelle prime fasce di qualità dell'accordo ANCI-CONAI.

Nel mese di marzo dell'anno 2022, dopo un anno di progettazione e costruzione è stato inaugurato il primo centro di raccolta nel Comune di Camaiore, a Tori, destinato al conferimento di tutte le tipologie di rifiuto urbano. Benché fosse stato pensato come un CdR di completamento, è divenuto l'unico CdR comunale. Essendo ubicato appena fuori dall'abitato di Camaiore, verso la montagna, non è di immediata raggiungibilità dai cittadini che abitano al Lido, che continuano ancora ad utilizzare quello di Via Olmi nel Comune di Pietrasanta.

Infine è importante sottolineare che un'importante criticità rimane anche sul territorio lunigianese. Infatti, a parte un piccolo ed obsoleto CdR a Mulazzo, non esiste altro luogo ove poter conferire i rifiuti da parte dei cittadini. Nella sezione dedicata al PNRR c'è un capitolo dedicato allo sviluppo dei CdR anche in Lunigiana.

Con la fine dell'anno 2021, è stato chiuso il CdR che era stato aperto in via Emilia a Forte dei Marmi.

Nel Comune di Pietrasanta in via Colmate, nella zona industriale adiacente l'ex inceneritore di Falascaia, è presente un Stazione di Trasferenza, prima destinata a centro di raccolta. La superficie complessiva è pari a circa 6.000 mq. L'area si trova in un contesto agricolo e ciò garantisce una più che corretta ed idonea ubicazione del CdR nel quale vengono effettuate attività di stoccaggio provvisorio dei rifiuti, in attesa di successivo conferimento presso gli impianti di recupero.



2.4. PERFORMANCE ASSET IMPIANTISTICI

Di seguito si dettagliano i conferimenti presso gli impianti della società.

Impianto TMB di Pioppogatto, Massarosa

Nell'anno 2021 si è registrato un incremento, anomalo rispetto alla programmazione, dei conferimenti di RUR presso l'impianto di Pioppogatto, dovuto alla chiusura provvisoria del TMB di Scapigliato che ha comportato il dirottamento dei rifiuti da Scapigliato presso il nostro impianto. Inoltre la società, grazie alle modifiche all'autorizzazione integrata ambientale, attivate nell'anno 2017 e completate nel 2019, ha potuto ricevere rifiuti EER 19.12.12 che, essendo speciali, non sono sottoposti a contingentamento e possono essere ricercati su tutto il territorio nazionale. Nell'anno 2021, così come nel 2020, sono stati riproposti tre importanti contratti con altrettante aziende del settore, quali: Hera Ambiente, Alia e Acque Industriali. L'introduzione di questo nuovo processo ha consentito la copertura di parte dei costi fissi, calmierando pertanto la tariffa applicata sulla linea del Rur. Più in seguito verranno descritti i quantitativi in modo analitico.

IMP. PIOPOGATTO - C.E.R. 20.03.01		GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	TOT
Comuni	Bagni di Lucca	48,630	49,990	59,330	48,880	62,090	50,990	52,170	76,540	53,660	51,870	54,850	45,730	654,730
	Camaione	316,660	319,790	366,730	324,770	436,380	437,020	502,580	578,600	434,730	362,490	396,330	350,360	4,826,440
	Assimilati Camaione						0,610	6,620	7,600	4,690	0,440			19,960
	Forte dei Marmi	93,790	95,400	105,850	111,990	182,880	231,240	308,810	372,330	227,660	141,350	125,500	107,850	2,104,650
	Assimilati Forte dei Marmi													0,000
	Massarosa	163,580	162,340	186,120	153,220	163,820	177,710	155,830	140,510	181,860	164,070	162,450	197,370	2,008,880
	Assimilati Massarosa	0,390	0,870	0,360	0,750	0,390	0,410	0,010		0,610	0,580	0,520	0,570	5,460
	Montignoso	68,840	61,860	74,330	67,980	83,740	99,320	101,760	125,310	83,780	83,250	85,160	72,020	1,007,350
	Assimilati Montignoso													0,000
	Pietrasanta	244,160	224,860	240,240	249,850	325,490	368,710	438,790	454,980	338,780	289,050	272,670	254,830	3,702,410
	Assimilati Pietrasanta	11,820	6,520	6,010	8,930	3,997	1,950	2,630	1,500	2,790	3,140	1,750	4,340	55,377
	Seravezza	120,800	102,560	115,610	97,000	108,750	124,620	116,820	132,430	116,590	119,270	138,590	116,280	1,409,320
	Assimilati Seravezza	13,250	20,020	13,920	20,180	13,340	4,840	9,450	1,800	1,800	1,800	1,350	1,800	103,550
	Stazzema	63,120	66,780	71,120	68,230	84,860	75,630	77,520	86,460	78,550	66,650	65,840	56,530	861,290
	Assimilati Stazzema													0,000
	Viareggio	953,250	887,210	956,270	969,120	1.146,170	1.238,550	1.339,420	1.408,220	1.148,150	982,090	972,180	985,360	12,985,990
	Assimilati Viareggio		0,310	0,440	0,230	0,390	0,310	0,250	0,350		0,180			2,460
	Castelnuovo Garfagnana			6,450										
Licciana Nardi														0,000
Massa							8,720	20,780	3,210					32,710
Aulla				3,890										3,890
Filattiera	1,040						1,050					1,250		3,340
Ditte	Prov. di Livorno		8,090	37,760	39,500	45,580	61,130	63,760	74,320	65,290	33,980	41,340	35,960	506,710
	Prov. di Lucca													0,000
	Prov. di Massa										2,470			2,470
	Prov. di Pisa	3,040	9,470	10,130	0,050	2,500	5,800	11,120	4,740	4,200	2,710	4,700	4,950	63,410
	Prov. di Firenze		5,900	7,140		6,840		10,410	2,570		4,020		8,950	45,830
Prov. di Siena													0,000	
Impianti/Gestori	Ascit	239,280	167,180	154,730	131,420	118,950	99,820	256,210	145,880	196,540	273,630	177,290	180,900	2,141,830
	AAMPS									67,130		88,400		155,530
	Garfagnana Ecologia Ambiente	429,990	468,260	475,620	494,370	474,030	541,580	547,330	613,310	543,670	470,150	514,730	502,040	6,075,080
	Geofor Pontedera	1.136,360	1.045,790	922,640	674,950	822,450	530,620	753,260	641,970	650,230	969,590	1.154,480	1.112,930	10,415,270
	Geofor Pisa	387,800	388,740	510,690	512,610	522,950	348,350	492,470	328,020	515,240	674,270	534,590	588,120	5,803,850
	Sistema Ambiente			337,240	376,480	331,750	273,490	278,030	287,780	401,640	302,950	468,590	625,400	3,683,350
	Ersu Imp.Lav						83,580	83,940		112,480		57,000		337,000
	Scapigliato	2.928,710	2.936,320	3.335,770	2.598,150	3.000,620	3.636,110	2.478,500	1.695,710	1.884,370	1.172,180	961,620	19,520	26,647,580
ASMIU						18,950	25,120	24,890	19,880	16,300	22,950	21,860	149,950	
TOTALE	7.224,510	7.028,260	7.994,500	6.952,550	7.937,967	8.411,340	8.122,580	7.226,600	7.137,530	6.188,480	6.304,130	5.293,670	85.822,117	

Tab. 11 a

Il nuovo paradigma autorizzativo vede:

codice EER 20 03 01	ton/anno	100.000
codice EER 19 12 12	ton/anno	30.000
codice EER 20 03 03	ton/anno	5.000
codice EER 20 03 01 (lavarone)	ton/anno	5.000

IMP. PIOPPOGATTO - C.E.R. 20.03.03		GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	TOT	
Comuni	Bagni di Lucca													0,000	
	Camaione	31,850	27,940	16,760	20,130	37,240	25,280	16,390	20,700	22,060	15,310	18,290	7,320	259,270	
	Forte dei Marmi	12,900	6,570	7,530	11,490	11,790	14,980	14,600	26,030	18,470	22,570	30,220	11,930	189,080	
	Massarosa	14,520	11,000	14,280	13,760	15,890	11,350	10,100	7,780	11,640	7,890	10,850	14,410	143,470	
	Montignoso													0,000	
	Pietrasanta	0,200		1,030									0,530		1,760
	Seravezza													0,690	0,690
	Stazzema														0,000
	Viareggio	303,100	362,960	110,250	44,790	75,630	66,800	64,000	64,000	95,870	74,730	100,860	187,950	361,500	1.848,440
Massa														0,000	
Ditte	Prov. di Livorno													0,000	
	Prov. di Lucca													0,000	
	Prov. di Massa													0,000	
	Prov. di Pisa									0,120		0,890		1,010	
	Prov. di Firenze						4,480							4,480	
	Ersu Lunigiana											7,710	7,460	15,170	
	Asmiu	100,950	46,210	27,960	26,580	36,770	33,930	23,850	48,830	42,970	55,970	71,490	54,080	569,590	
Ersu Colmate	29,980	16,780	36,920	33,220	29,620	28,160	51,640	52,480	44,920	45,840	49,320	44,480	463,360		
Portuali	Porto di Livorno	7,420	8,060	8,060	8,890	9,760	9,500	9,190	19,080	13,320	11,530	15,910	5,790	126,510	
	Porto di Carrara		41,440	9,900	30,500	10,470	42,250		27,230	18,920		13,040	3,280	197,030	
	Porto di La Spezia	8,440					11,640			7,570				27,650	
														0,000	
														0,000	
TOTALE		509,360	520,960	232,690	189,360	227,170	248,370	189,770	298,000	254,720	259,970	406,200	510,940	3.847,510	

Tab. 11 b

IMP. PIOPPOGATTO - C.E.R. 20.03.01 lavarone		GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	TOT
Comuni	Viareggio	29,640	287,890	250,850	164,000	147,960	12,740	13,860	4,340	17,030	0,000	7,780	42,500	978,590
	Massa					3,020	2,230	36,380						41,630
		29,640	287,890	250,850	164,000	150,980	14,970	50,240	4,340	17,030	0,000	7,780	42,500	1.020,220

Tab. 11 c

IMP. PIOPPOGATTO - C.E.R. 19.12.12		GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	TOT
Impianti/Gestori	Alia Paronese	721,560	826,930	688,050	699,570	668,130	79,310	363,110	337,180	392,030	710,380	754,600	639,950	6.880,800
	Alia Case Passerini	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	Porcarelli	831,510	1.028,050	960,040	705,150	791,770	511,510	373,560	512,740	771,260	882,590	1.141,860	942,520	9.452,560
	Sapna Giugliano	87,660	0,000	0,000	86,840	29,060	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	203,560
	Sapna Tufino	85,200	311,980	315,550	57,180	86,260	0,000	0,000	0,000	0,000	28,770	28,280	57,490	970,710
TOTALE		1.725,930	2.166,960	1.963,640	1.548,740	1.575,220	590,820	736,670	849,920	1.163,290	1.621,740	1.924,740	1.639,960	17.507,630

Tab. 11 d

Dai dati prodotti nelle tabelle 11 si evince che l'impianto nel complesso è stato impiegato per il 77,3% della potenzialità. La linea del RUR ha visto un aumento rispetto allo scorso anno, attestandosi da un 69% ad un 85,8%. La linea della biostabilizzazione invece ha avuto un decremento, passando dall'83% al 58,36%, dovendo lasciare spazio a quella Rur al fine di consentire il conferimento dei rifiuti da Rosignano nel periodo di chiusura di Scapigliato.

Impianto rifiuti Spiaggiati

DENOMINAZIONE IMPIANTO	Impianto di Trattamento dei Rifiuti Spiaggiati
TIPOLOGIA <i>(Pretrattamento, discarica, inceneritore/TVR, TMB, Compostaggio/DA, Recupero Frazioni secche)</i>	Impianto di selezione (pretrattamento)
Comune	Pietrasanta
Indirizzo	Via Pontenuovo
Affidamento in concessione / impianto di	Impianto in economia
Rif. Concessione (prov. autorizzativo)	Autoriz. N. 4.714 del 08/10/2012
Rifiuti Trattati [t/a] anno 2021	8.749,37

Linea di Selezione Multimateriale Leggero

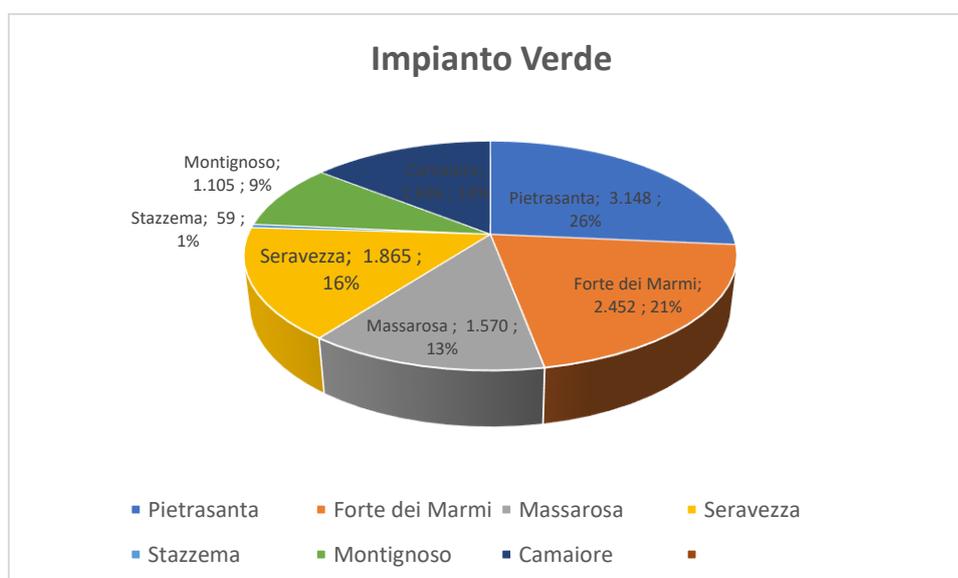
DENOMINAZIONE IMPIANTO	Impianto di Valorizzazione delle frazioni differenziate
TIPOLOGIA <i>(Pretrattamento, discarica, inceneritore/TVR, TMB, Compostaggio/DA, Recupero Frazioni secche)</i>	Impianto di selezione
Comune	Pietrasanta
Indirizzo	Via dello Statuario snc
Affidamento in concessione / impianto di	Impianto in economia
Rif. Concessione (prov. autorizzativo)	Det. N. 3.728 del 31/08/2015
Rifiuti Trattati [t/a] anno 2021	6.542,03

Linea di selezione della Carta e Cartone

DENOMINAZIONE IMPIANTO	Impianto di Valorizzazione delle frazioni differenziate
TIPOLOGIA (Pretrattamento, discarica, inceneritore/TVR, TMB, Compostaggio/DA, Recupero Frazioni secche)	Impianto di selezione
Comune	Massarosa
Indirizzo	Via della Pieve snc
Affidamento in concessione / impianto di	Impianto in economia
Rif. Concessione (provv. autorizzativo)	AIA 938 E S.M.I. del 10/03/2015
Rifiuti Trattati [t/a] anno 2021	10.394,09

Impianto del Verde

L'impianto è situato in Via Pontenuovo a Pietrasanta e consente lo stoccaggio del verde nel limite massimo di 300 ton/die. Vi possono accedere sia utenti privati, dietro esibizione della tessera sanitaria, sia ditte munite di apposito formulario, di tutti i Comuni serviti. Pertanto trattasi di un sito intercomunale:



2.5. L'ATTENZIONE RIVOLTA ALLE IMPRESE

Una particolare tipologia di interlocutori e utenti con cui si interfaccia ERSU è rappresentata dalle imprese. Per rispondere alle loro richieste l'Azienda ha organizzato una serie di servizi a loro dedicati ed è dotata di un asset impiantistico, l'Impianto di Stoccaggio dei Rifiuti Speciali pericolosi denominato "Le Cannelle", acquisito nel mese di agosto 2018. Strategicamente, per una società come ERSU, che effettua l'attività di micro-raccolta dei rifiuti speciali, risulta indispensabile avere un sito di stoccaggio dei suddetti rifiuti, anche considerato che l'autorizzazione acquisita comprende oltre 157 codici EER. A conforto delle valutazioni effettuate in sede di acquisto, nell'anno 2021 il volume di affari dell'asset è stato di oltre € 2.742.000, oltre ai ricavi derivanti dai servizi resi dall'Area Commerciale per circa € 786.000. La disponibilità di un impianto di stoccaggio dei rifiuti speciali, conferisce ad ERSU una dimensione a carattere regionale, infatti i clienti che si servono del nostro impianto provengono da tutta la Toscana. Ancora più interessante risulta essere l'attività intrapresa se riguardata in un'ottica d'ambito Toscana costa; infatti in nessuna delle numerose aziende pubbliche o miste che trattano i rifiuti, c'è la disponibilità di un impianto di stoccaggio di rifiuti speciali. L'anno 2021 ha registrato un incremento del 39% rispetto all'anno 2020, pari ad € 770.000.

2.6. LA SOSTENIBILITÀ ECONOMICA

Nell'esercizio 2021 ERSU ha ottenuto un risultato netto complessivo pari ad Euro 135.853. Il Valore della Produzione, pari a € 62.137.887, ha registrato un incremento del 30% rispetto all'anno precedente.

I ricavi da Raccolta Porta a Porta, Spazzamento e Recupero frazioni sono invece incrementati per oltre € 8.500.000, dovuti in buona parte al subentro nella gestione dei 14 Comuni della Lunigiana.

Anche i ricavi da conferimento dei rifiuti presso l'impianto di Pioppogatto, sia come EER 200301 che 191212, sono incrementati per circa € 1.300.000.

La differenza tra Valore e Costi della Produzione, è pari a € 20.353, è comunque soddisfacente, considerato che, come già dettagliato in Nota Integrativa, che si è reso necessario accantonare a svalutazione crediti un importo di € 129.274 e ad altri rischi € 320.000.

L'Area Finanziaria si è invece assestata su un valore positivo pari a € 267.454, dovuto in gran parte alla distribuzione di dividendi della partecipata VEA Srl in liquidazione.

Di seguito si evidenziano i dati sintetici del bilancio relativi all'ultimo biennio:

	31/12/2020	31/12/2021
Ricavi	47.026.394	60.339.435
Margine operativo lordo	4.784.239	1.961.515
(M.O.L. o Ebitda)		
Reddito operativo (Ebit)	925.305	50.335

Utile (perdita) d'esercizio	359.383	135.853
Attività fisse	9.134.879	8.305.219
Patrimonio netto complessivo	3.668.581	3.852.559
Posizione finanziaria netta	-238.305	-1.580.146

Nella tabella che segue sono indicati i risultati conseguenti negli ultimi due esercizi in termini di valore della produzione, margine operativo lordo e il Risultato prima delle imposte.

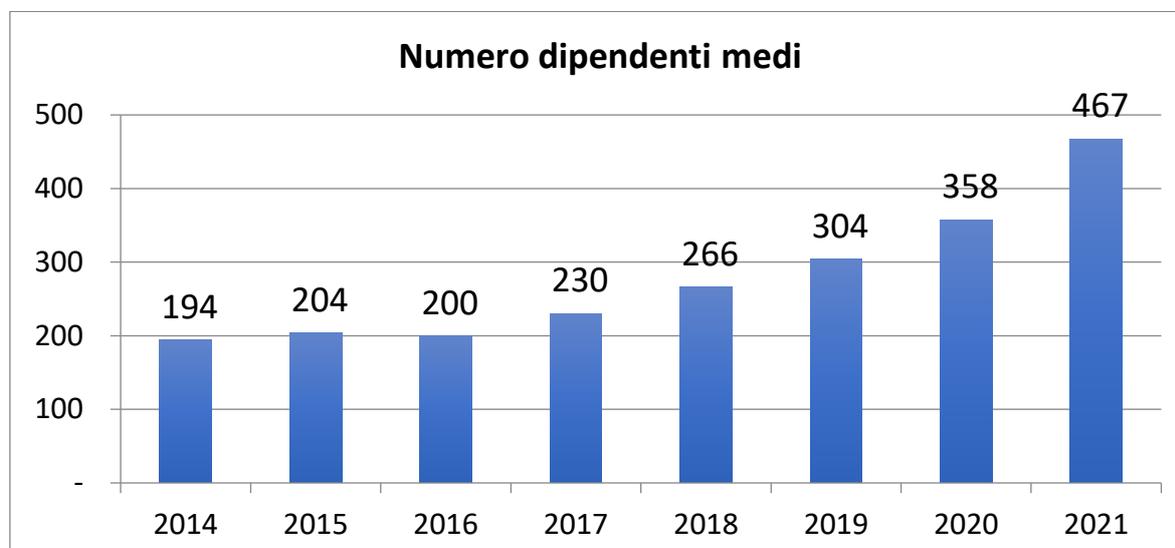
	31/12/2020	31/12/2021
valore della produzione	47.026.394	60.339.435
margine operativo lordo	4.784.239	1.961.515
Risultato prima delle imposte	722.811	289.778

Il conto economico riclassificato della società confrontato con quello dell'esercizio precedente è il seguente (in Euro):

	31/12/2020	31/12/2021	Variazione
Ricavi netti	47.026.394	60.339.435	13.313.041
Ricavi altri	538.194	1.502.680	964.486
Costi esterni	-27.776.034	-39.762.423	-11.986.389
Valore Aggiunto	19.788.554	22.079.692	2.291.138
Costo del lavoro	-15.004.315	-20.118.177	-5.113.862
Margine Operativo Lordo	4.784.239	1.961.515	-2.822.724
Ammortamenti, svalutazioni ed altri accantonamenti	-3.858.934	-1.911.180	1.947.754
Risultato Operativo	925.305	50.335	-874.970
Proventi non caratteristici	-15.220	-29.983	-14.763
Proventi e oneri finanziari	-187.274	269.426	456.700
Risultato prima delle imposte	722.811	289.778	-433.033
Imposte sul reddito	-363.428	-153.925	209.503
Risultato netto	359.383	135.853	-223.530

3. IL CONTESTO DEI LAVORATORI

La composizione del personale al 31 dicembre 2021 è di 478 unità di cui 394 uomini e 84 donne. Il personale fisso è rappresentato da 397 unità, mentre quello a termine è pari a 81. Se consideriamo la media annua del 2021 ci sono 467 unità numeriche di cui 395 personale fisso e 72 a tempo determinato.



Di rilevante variazione per l'organico aziendale, è stata la gestione del nuovo servizio della Lunigiana a partire dal 2 gennaio 2021 che ha comportato l'assunzione di 90 dipendenti. Inoltre, dopo un periodo di distacco estivo concordato con la consorella SEA Ambiente di alcuni lavoratori per loro in esubero, da ottobre sono stati assunti per passaggio interaziendale 3 lavoratori, di cui un'impiegata.

Non avendo potuto realizzare selezioni amministrative, è proseguito l'utilizzo di personale in somministrazione in vari uffici di circa 7 unità. La società ha attivato il percorso di richiesta di risorse umane presso le altre SOL del gruppo concluso senza esito e pertanto si procederà nel corso del 2022 con selezioni per la ricerca di diverse figure amministrative/tecniche.

Si evidenzia di seguito la composizione del personale dipendente al 31/12/2021 :

Composizione al 31/12/2021	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	Totale
Totale dipendenti:	1	3	45	429	478
di cui donne	0	1	31	52	84
Contratti a tempo Indeterminato	1	3	45	348	397
Contratti a tempo Determinato	0	0	0	81	81

Rispetto all'anno precedente nel 2021 registriamo un incremento del 30%. Malgrado l'anno sia stato caratterizzato dalla pandemia, gli indici relativi all'assenteismo per malattia e infortunio registrano un decremento di 0,23 punti percentuali per la malattia, e di fatto un'invarianza dell'indice di gravità dell'infortunio con un lievissimo incremento di 0,05 punti percentuali. Complessivamente l'assenteismo è diminuito del 5,26% rispetto all'anno 2020.

Di seguito in tabella 12 sono stati riportati i valori relativi al personale. Sono stati calcolati gli indici di gravità sia per malattia che per infortunio, oltre a tutta una serie di indici utili per poter confrontare le performance aziendali con i diversi metodi normati. Il primo elemento degno di nota riguarda l'incremento del personale.

Per quanto riguarda gli infortuni, è numericamente aumentato: si registrano infatti 62 infortuni (+1 di un'autista in somministrazione e 2 distaccati) nel 2021 contro i 44 del 2020.

Anche in questa stagione sono entrati in servizio molti nuovi operatori ed è sicuramente da considerare che di fronte ad una nuova esperienza di lavoro vi sia più probabilità di incorrere in inconvenienti.

Per le tipologie infortunistiche, quella di maggior rilievo rimane, come per gli anni passati, quella legata a casi di scivolamento, storte ecc. (21 contro 14 del 2020) dovute alla tipologia di lavoro che prevede molte salite e scese dai mezzi e spostamenti a piedi.

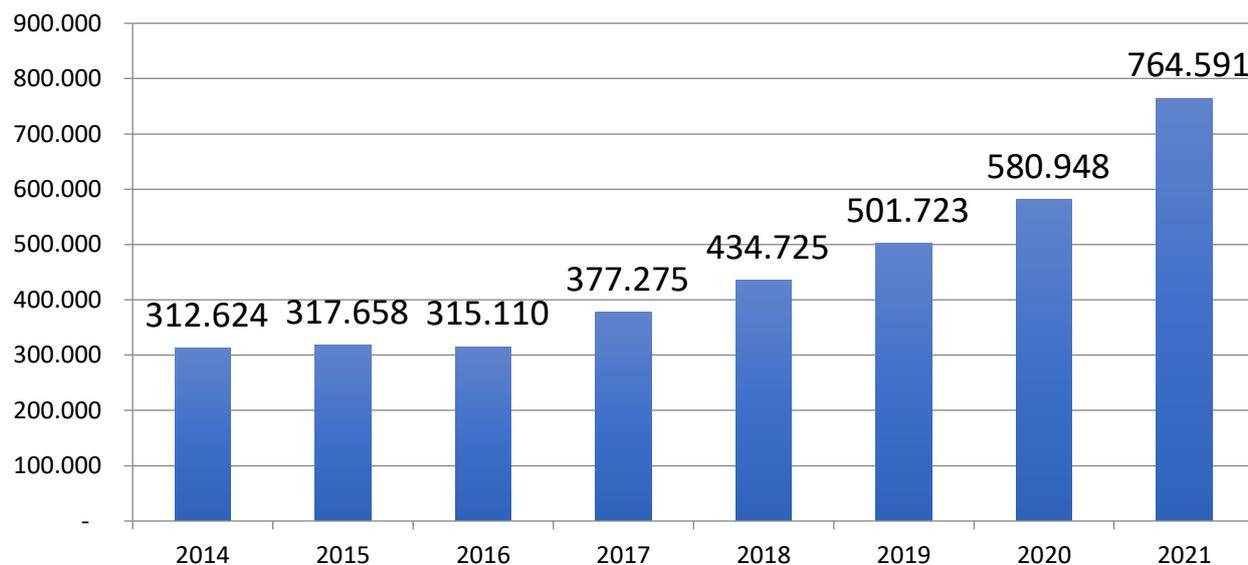
Ci sono stati poi 5 incidenti in itinere, 4 punture siringhe, 9 dovuti a MMC, 3 morsi di cane, 4 per sostanze o detriti negli occhi, 7 urti/colpiture a dita, capo ecc. ed altri per casistiche varie.

Per le ore di malattia, si è avuta una leggera diminuzione dell'indice (rapporto ore e persone) che per il 2021 è del 4,86% contro il 5,09% del 2020. Tale dato può essere valutato positivo se si considera che nel corso del 2021 vi sono stati più casi di malattie connesse alla pandemia (comprese le quarantene per contatto).

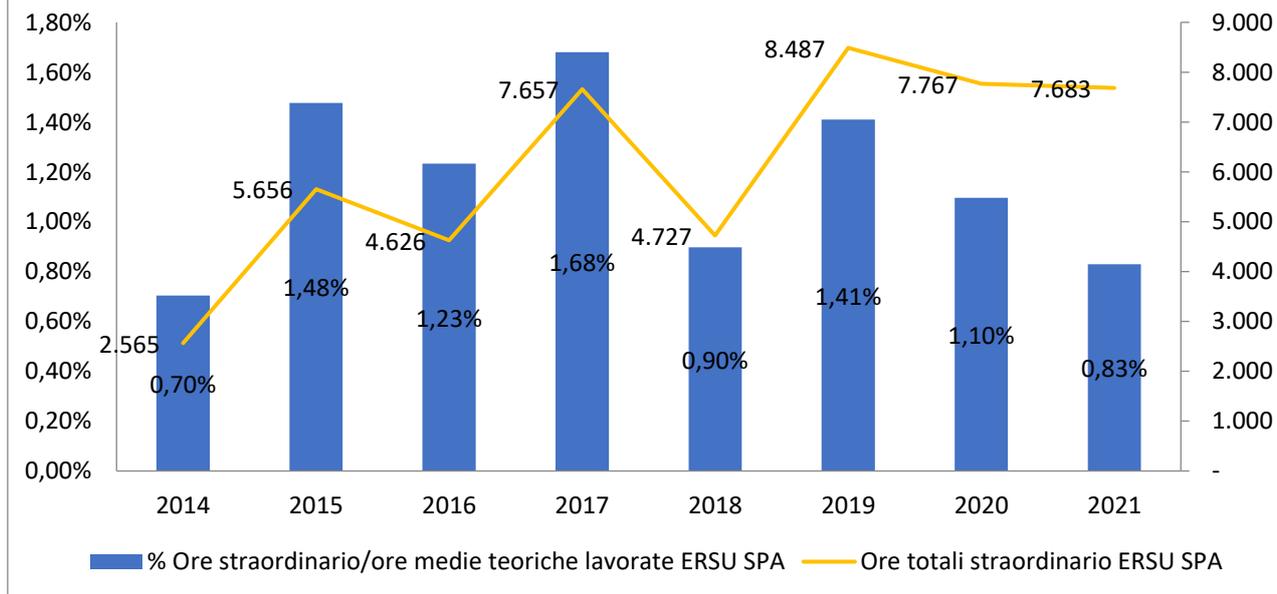
INDICATORI ERSU	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Numero dipendenti medi	194	204	200	230	266	304	358	467
Ore teoriche lavorate	364.138	382.908	375.244	455.704	527.031	601.932	708.652	925.276
Totale giorni infortunio	1.115	749	853	1.343	1.031	1.493	1.638	2.149
Totale num. infortuni	28	30	28	29	39	47	44	62
Totale ore infortunio	5.699	3.898	4.400	7.100	5.744	8.258	8.626	11.789
Indice freq. infortunio	76,89	78,35	74,62	63,64	74,00	78,08	62,09	67,01
Incidenza gravità infortunio	1,57	1,02	1,17	1,56	1,09	1,37	1,22	1,27
Totale n. sinistri attivi (resp. ERSU)	55	36	45	34	57	70	95	144
Indice freq. Sinistri su ore lavorate	1,66	1,01	1,28	0,80	1,16	1,26	1,47	1,69
Indice freq. Sinistri su n. lavoratori	28%	18%	23%	15%	21%	23%	27%	31%
Totale ore permessi	9.642	7.882	5.088	7.554	8.604	9.662	16.356	17.907
Totale ore malattia	16.837	15.104	12.985	18.346	21.136	26.993	36.045	45.007
Num. richieste malattie professionali	-	4	11	6	25	15	9	20
Totale ore di assenza	32.178	26.884	22.473	33.010	35.484	44.913	61.026	74.703
Indice di gravità malattia	4,62	3,94	3,46	4,25	4,01	4,48	5,09	4,86
Ore medie di assenza per lavoratore	166	132	112	144	133	148	171	160

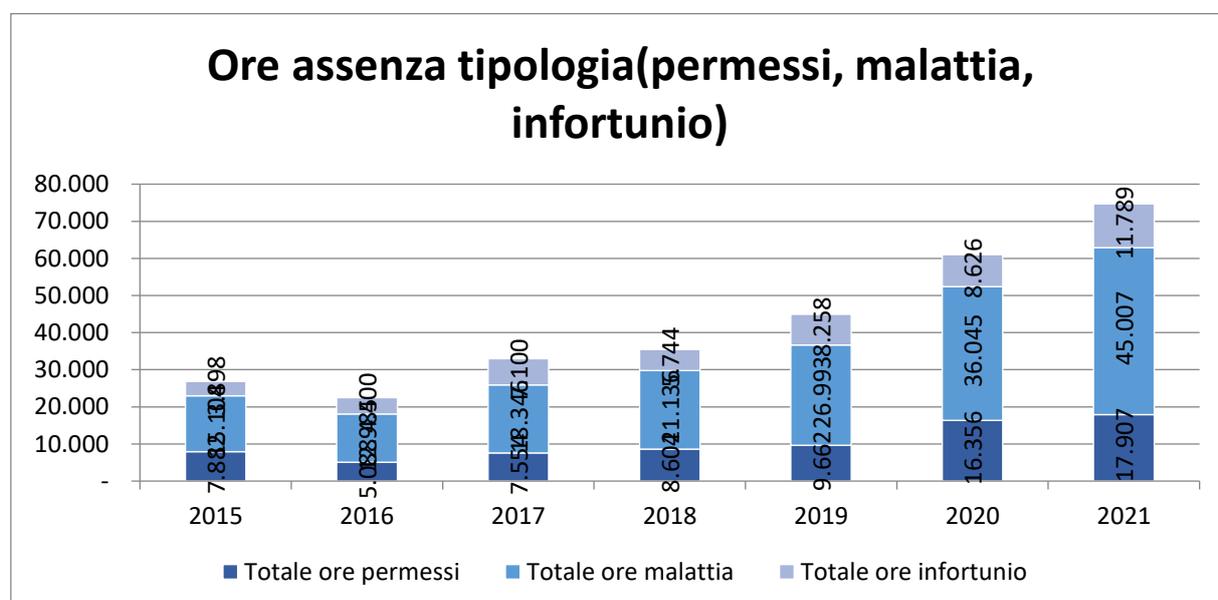
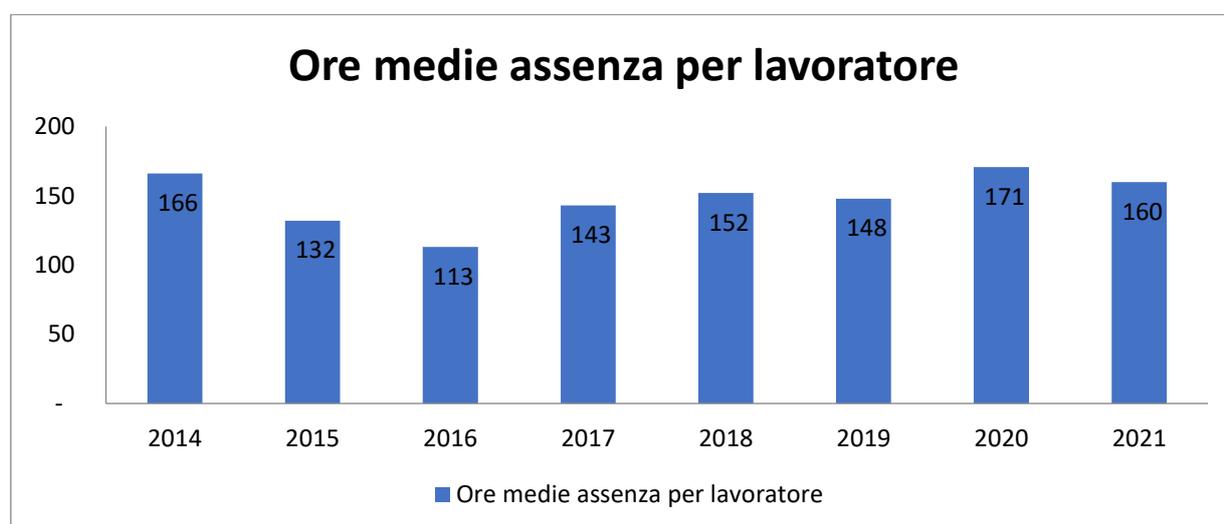
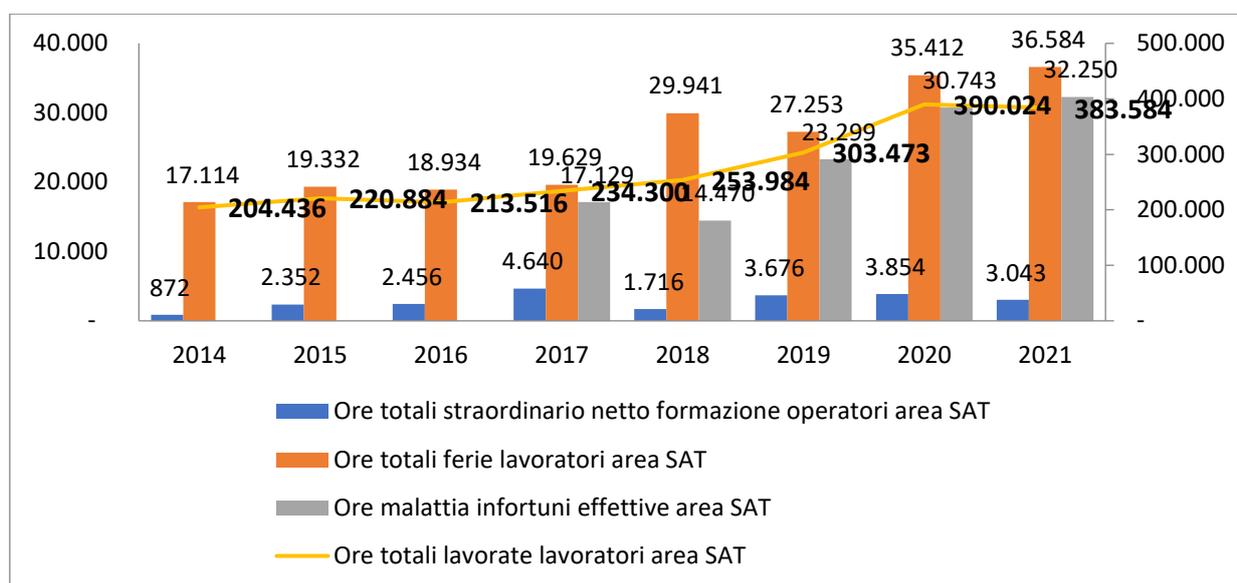
Tab. 12

Totale ore lavorate negli anni ERSU Spa



Ore straordinario ERSU







3.1. FORMAZIONE PERSONALE

Nel corso dell'anno 2021 sono stati effettuati vari corsi necessari per completare la formazione di figure specializzate e l'aggiornamento alle nuove disposizioni normative nelle varie aree di ambito.

Anche l'anno in oggetto è stato caratterizzato dalla prosecuzione della pandemia da Covid 19, che ha comportato un rallentamento nella realizzazione del programma formativo, anche per la mancata disponibilità del personale, in parte assente per eventi di quarantena e in parte maggiormente impegnato sul servizio.

Nel corso dell'anno è stato completato l'aggiornamento per i lavoratori che avevano in scadenza la formazione sulla sicurezza, oltre ad aver svolto corsi ex novo per nuovi assunti/somministrati di 8 ore per gli amministrativi e 16 ore per il personale operativo.

Tra i vari corsi che sono stati svolti indichiamo di seguito:

- Nuovi Corsi:
 - addetto amianto
 - carrelli elevatori
 - spazi confinati
 - pas pev pei
 - preposti
 - gru su autocarro
 - pale ed escavatori

- Aggiornamenti:

- carrelli elevatori
- addetti amianto
- preposti
- gru su autocarro
- pale ed escavatori
- RIs

Formazione 2021	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	Totale
Ore di formazione dipendenti	32	28	338	2404	2802
Costi per la formazione	€ 36,731,75 (+ altri corsi interni con ns.docenti)				

Inoltre si è provveduto ad organizzare i corsi di aggiornamento per il possesso del CQC agli autisti, con varie sessioni nel corso dell'anno.

Oltre alla formazione obbligatoria in tema di sicurezza, alcuni dipendenti hanno partecipato a corsi e seminari che man mano le varie agenzie hanno promosso, su specifiche materie inerenti la propria mansione (in tema di rifiuti, amministrazione, paghe etc).

Molta formazione al personale delle aree operative, come ogni anno, è stata incentrata sull'addestramento per nuovi mezzi e attrezzature acquistate ed in particolar modo sulle procedure previste dal SGQ, alcune delle quali aggiornate e/o integrate, ed altra formazione è stata regolarmente svolta in occasione di cambi mansione.

Gran parte della formazione è stata svolta da docenti interni e non ha comportato pertanto costi diretti se non quelli legati alle ore di presenza del personale; altri sono stati svolti da società formative scegliendo in via prioritaria, e dove possibile, lo svolgimento nella sede aziendale.

3.2. INFORTUNI E SORVEGLIANZA SANITARIA

La sorveglianza sanitaria viene regolarmente svolta come negli anni passati; viene continuamente monitorato ed adottato il protocollo sanitario condiviso tra Medico Competente e Rssp e RIs.

Come consuetudine il medico competente presta sempre molta attenzione nello svolgimento dell'attività di counselling con i dipendenti, soprattutto finalizzato ad un monitoraggio della problematica alcol-lavoro. Sono regolarmente svolti i test di controllo uso sostanze stupefacenti per le categorie previste dalla legge e i controlli a sorpresa alcolimetrici.

Per quanto concerne l'analisi degli infortuni e dei near miss, l'ufficio QAS ha portato avanti l'analisi delle cause primarie (determinanti), i fattori che hanno influenzato le conseguenze (modulatori) e le misure correttive, portando a definire una precisa suddivisione degli infortuni sia per sede di lesione che per luogo di accadimento.

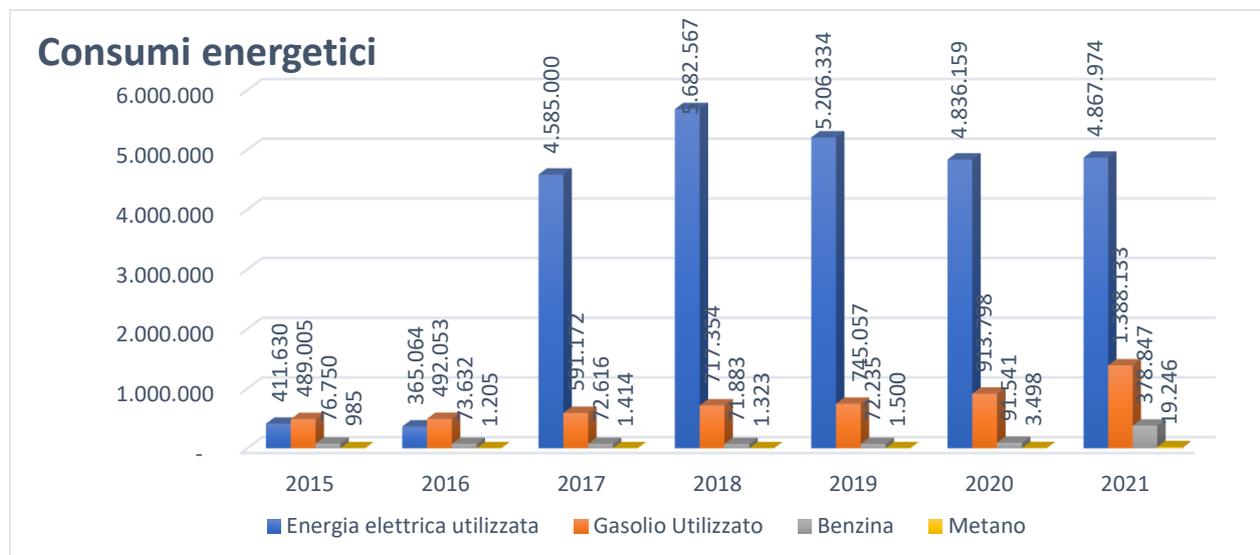
L'ufficio QAS ha infatti studiato le casistiche più comuni di infortunio secondo quanto emerso dalle indagini da cui è nata una presentazione corredata da documentazione fotografica da utilizzare in sede di formazione in modo da sensibilizzare maggiormente i lavoratori.

L'organico nel tempo è aumentato anche in base all'incremento dei servizi porta a porta sul territorio e alla gestione degli impianti. Per motivi puramente tecnici non sono stati stabilizzati dipendenti entro l'anno, anche se già definite assunzioni fisse per circa 40 operatori/autisti da realizzare entro il mese di aprile 2022.

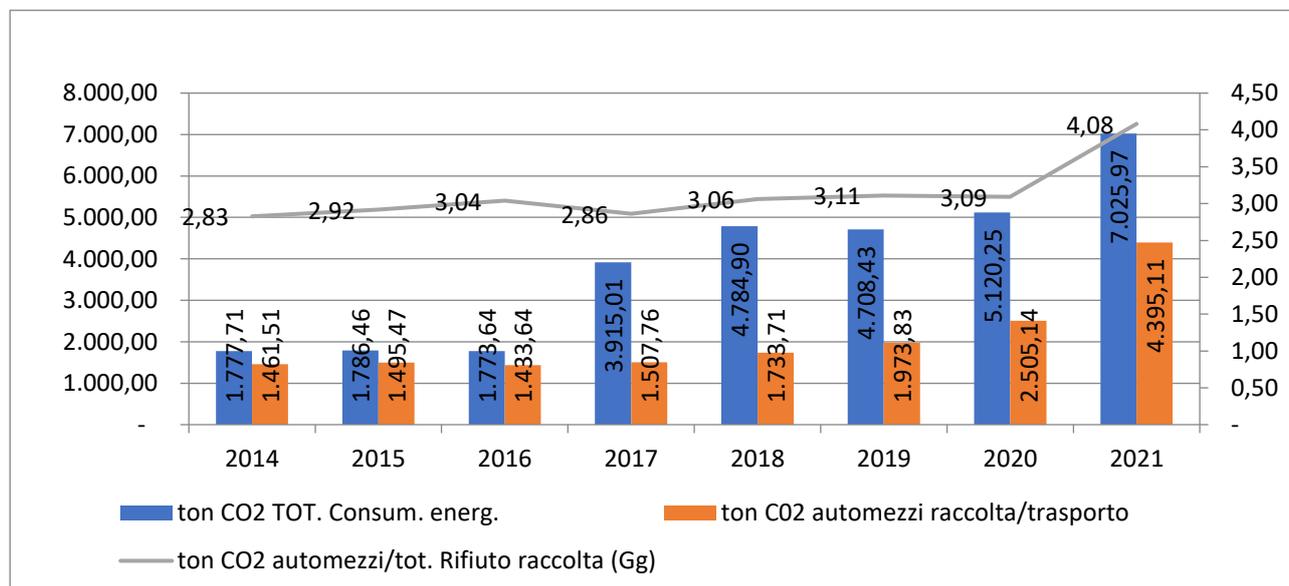
Come ogni anno, nel personale vi sono state uscite per pensionamento, licenziamento e nello specifico hanno riguardato 8 dipendenti.

4. CONSUMO ENERGETICO

Di seguito sono riportati i consumi energetici di ERSU che considerano l'utilizzo delle diverse tipologie di carburante, energia elettrica e metano per riscaldamento.



Nel 2021 le emissioni totali di CO2 prodotte da ERSU hanno superato di poco le 7 mila tonnellate.

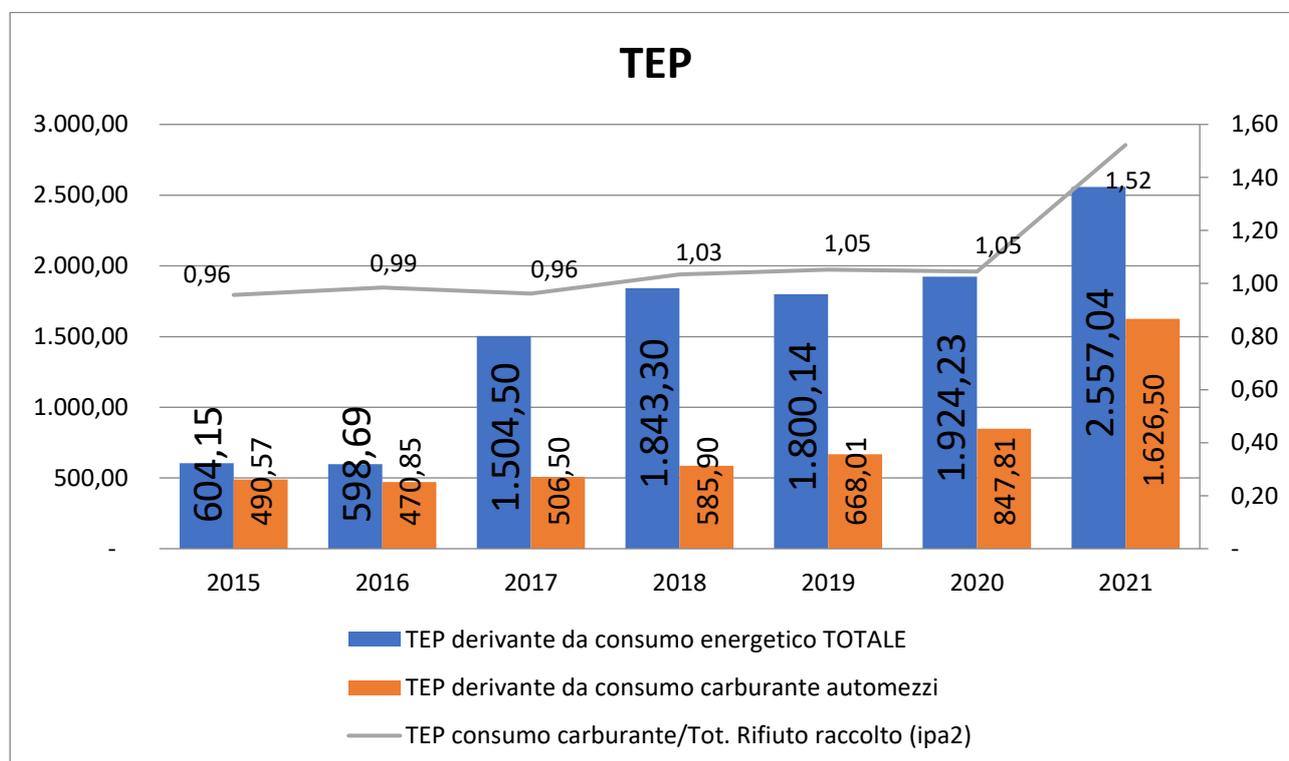


TEP è l'acronimo di **Tonnellate Equivalenti di Petrolio** ed è un'unità di misura dell'energia che indica la quantità di energia liberata dalla combustione di una tonnellata di petrolio grezzo.

Nel grafico sottostante viene evidenziato in blu le TEP derivanti dal consumo energetico totale, che derivano dalla somma TEP energia elettrica, TEP gasolio, TEP benzina, TEP gpl e TEP metano.

Si precisa che

- ✓ il TEP energia elettrica si calcola come Somma di tutti i kWh annui * 0,000187 TEP/kWh;
- ✓ il TEP gasolio si calcola come Somma di tutti i litri gasolio consumati annui * 0,84 Kg/l (peso spec.gasolio)*0.00102 TEP/kg;
- ✓ il TEP benzina si calcola come Somma di tutti i litri benzina consumati annui * 0,74 Kg/l (peso specifico benzina) * 0.00102 TEP/kg.



5. L'EDUCAZIONE E LA FORMAZIONE AMBIENTALE



Riteniamo importante, sin dalla prima infanzia, trasmettere ai bambini il senso di utilità e di responsabilità che ognuno ha e deve avere verso l'ambiente.

I progetti di Educazione Ambientale di ERSU per le Scuole sono pensati per comunicare, in maniera efficace e coinvolgente, tematiche ambientali e promuovere tra gli alunni l'adozione di buone pratiche. Progetti che includono percorsi formativi differenziati e calibrati appositamente per le esigenze didattiche dei bambini delle Scuole dell'Infanzia e Primaria, nonché per i ragazzi delle Scuole Secondarie, formulato assieme ad un team di esperti nei campi dell'Educazione, Ambiente e Cultura, tra i quali i Coquelicot Teatro ed Emanuela Bussolati, premio Andersen letteratura per l'infanzia.

Destinato in particolare agli studenti delle scuole primarie, è stata creata la figura del "Professor ERSU" allo scopo di sensibilizzare gli studenti sui temi legati all'ambiente.

Tematiche

- Il rispetto dell'ambiente.
- La responsabilità individuale ed il bene comune.
- I pericoli e le conseguenze dell'agire in maniera incivile.
- Le possibilità, il risparmio e i vantaggi dell'essere virtuoso come cittadino attivo.
- I rifiuti come risorsa.
- La Raccolta Differenziata e il riciclare.
- Il concetto di spreco e di risorsa.

Obiettivi

- Motivare alla Raccolta Differenziata.
- Favorire la realizzazione di una corretta gestione dei rifiuti.
- Promuovere comportamenti eco-sostenibili.
- Creare consapevolezza dell'impatto che i comportamenti quotidiani, le scelte e i diversi stili di vita hanno sull'ambiente.



6. CUSTOMER SATISFACTION

L'analisi ha avuto lo scopo di indagare sui principali fattori di soddisfazione/insoddisfazione dei cittadini in relazione al servizio di igiene ambientale offerto da ERSU. L'analisi ha permesso di evidenziare le principali leve e aree di miglioramento.

L'analisi dei dati ha permesso, altresì, di avere un monitoraggio dettagliato della raccolta differenziata oltre alla Customer Satisfaction in modo da avere riscontro del servizio offerto e servizio raggiunto. Sono state identificate inoltre le aree di forza e quelle di debolezza, in riferimento a soddisfazione complessiva, raccolta dei rifiuti urbani; pulizia stradale; servizi vari (secondo l'articolazione indicata nel questionario); canali di contatto tra il cliente e ERSU, coinvolgimento e partecipazione dei cittadini.

Per la realizzazione dell'indagine Customer Satisfaction le rilevazioni sono state effettuate con interviste telefoniche in modalità CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing). Tale metodologia di raccolta risulta essere la più idonea per avere un ottimo controllo delle caratteristiche del campione ed ha il vantaggio di svolgersi rapidamente.

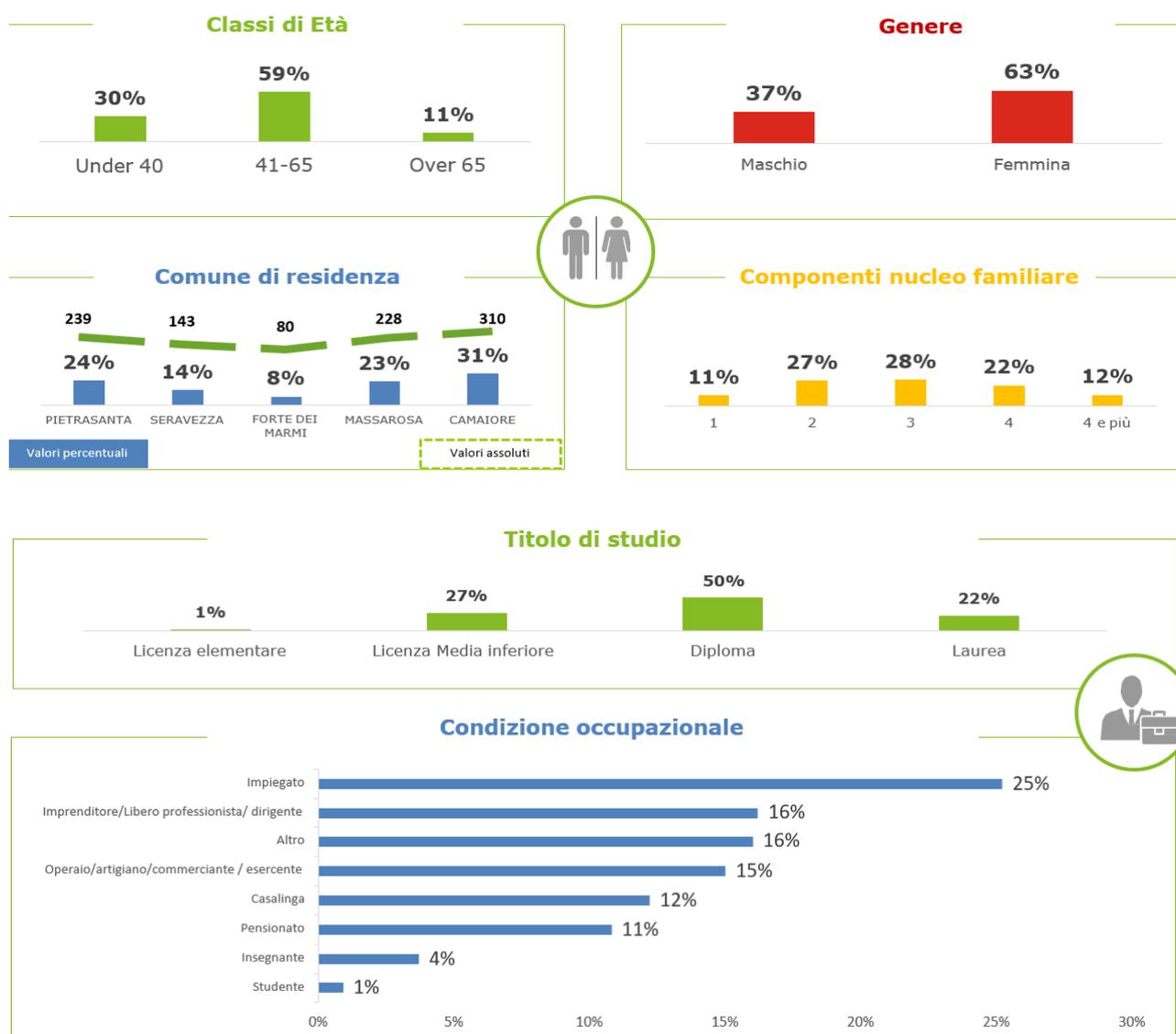
Sono state realizzate 1.000 interviste su un campione stratificato per Comune di residenza: Pietrasanta, Seravezza, Forte dei Marmi, Massarosa, Camaiore. Il campione probabilistico scelto garantisce un errore di campionamento del 3,1%.

I risultati dell'analisi vengono rappresentati in maniera aggregata e per Cluster Comunale.

Dal punto di vista operativo, il questionario si compone di cinque macro-sezioni che vanno a misurare il grado di soddisfazione dei cittadini in relazione ai seguenti aspetti:

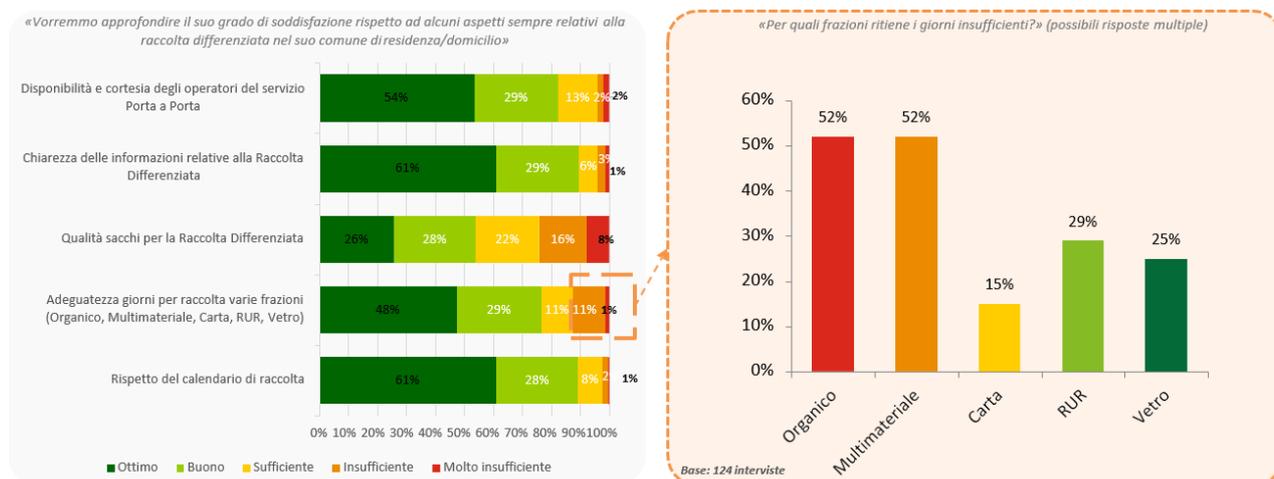
- Servizio Porta a porta – Raccolta differenziata;
- Pulizia e igiene strade e marciapiedi;
- Centri di Raccolta;
- Ritiro ingombranti;
- Canali di contatto con l'azienda;
- Customer Satisfaction.

Di seguito si dettaglia il campione di analisi:



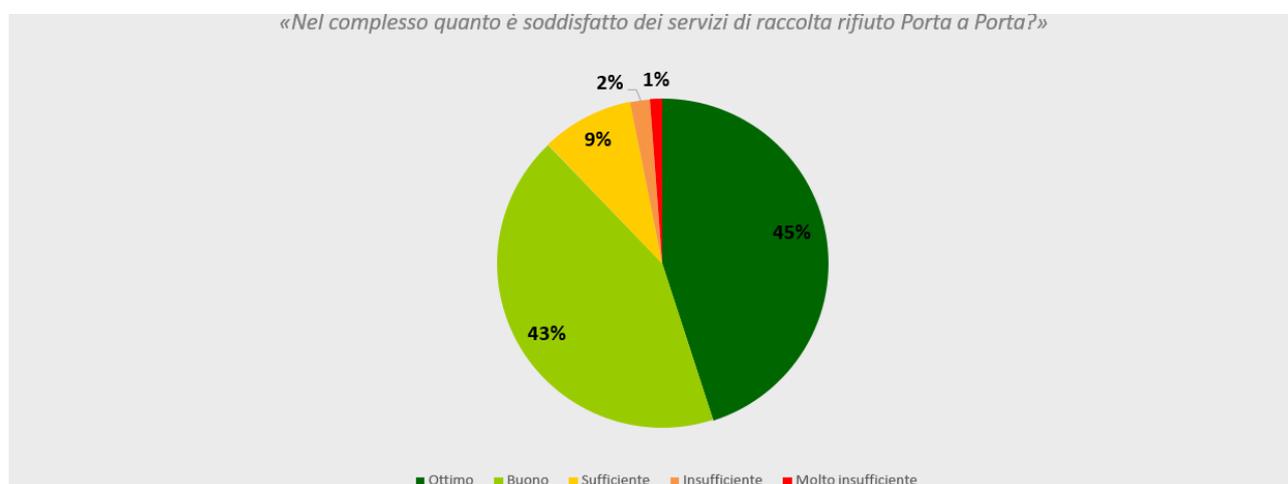
Tra gli aspetti pi  positivi del servizio Porta a Porta fornito da ERSU si riscontrano il Rispetto del calendario di raccolta, la Chiarezza delle informazioni relative alla Raccolta Differenziata e la Disponibilit  e cortesia degli operatori del servizio Porta a Porta.

L'aspetto dove si rileva un giudizio peggiore risulta invece essere la Qualit  dei sacchi per la Raccolta Differenziata. Per coloro che invece hanno giudicato «Molto insufficiente» o «Insufficiente» l'Adeguatezza dei giorni per la raccolta delle varie frazioni (12% sul totale), le frazioni per cui maggiormente si ritengono i giorni insufficienti risultano esser l'Organico e il Multimateriale.



Servizio Porta a Porta – Raccolta Differenziata

In generale, comunque, i cittadini risultano essere molto soddisfatti del servizio Porta a Porta fornito da ERSU ed infatti l'88% di essi esprime un giudizio dal «Buono» all' «Ottimo». La percentuale di insoddisfatti è molto bassa con un solo 3% totale (giudizio «Insufficiente» o «Molto Insufficiente» sul servizio Porta a Porta).



Servizio Porta a Porta – Raccolta Differenziata Cluster Comunale

Per quanto riguarda il Rispetto del calendario di Raccolta per tutti i Comuni si rileva giudizio positivo. I Comuni con la maggior percentuale di «Buono» + «Ottimo» risultano essere Forte dei Marmi, Massarosa e Camaiore con il 92%.

Sull'Adeguatezza dei giorni di Raccolta i giudizi positivi si abbassano anche se per nessuno dei Comuni risulta scendere sotto il livello del 74% di positività. Il Comune per cui i giudizi sono più negativi risulta essere Forte dei Marmi con il 17% di rispondenti che hanno valutato «Insufficiente» i giorni di Raccolta anche se, a differenza degli altri comuni, nessuno lo ha valutato «Molto Insufficiente».

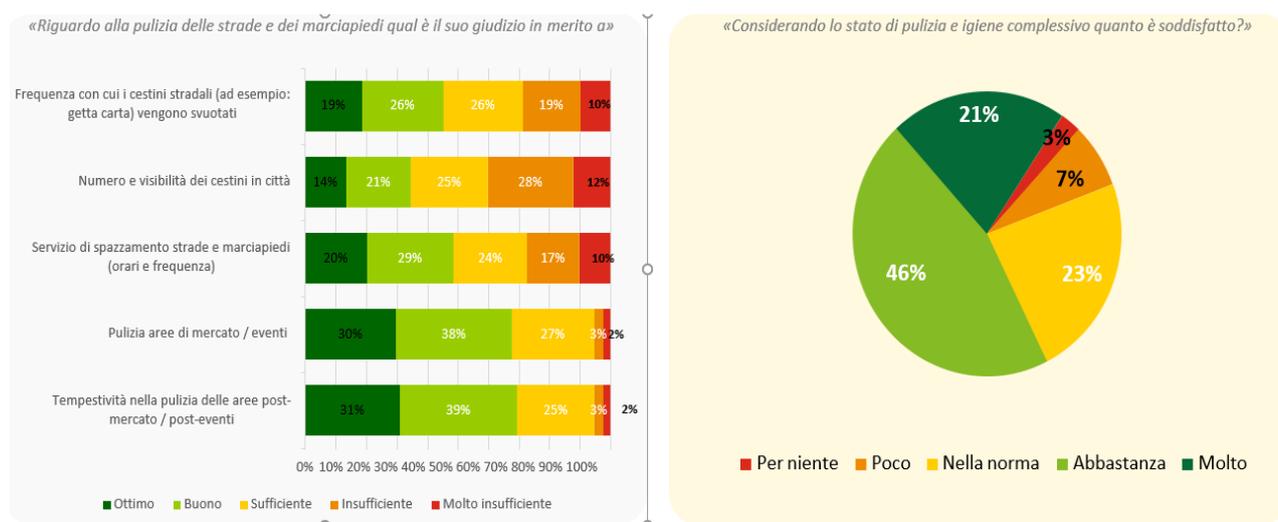
L'aspetto forse più critico del Servizio Porta a Porta e della Raccolta Differenziata per i diversi comuni risulta essere la Qualità dei sacchi per la raccolta. In questo caso per Seravezza si riscontra un giudizio di insufficienza totale del 31% seguito da Camaiore con un giudizio negativo totale pari a 28%. In generale, comunque, per tutti e 5 i Comuni i giudizi positivi si assestano non al di sotto del 47% con il servizio maggiormente apprezzato nel Comune di Massarosa (63% Ottimo + Buono).

Sia sulla chiarezza delle informazioni relative alla raccolta differenziata, sia sulla disponibilità e cortesia degli operatori Porta a Porta i giudizi per tutti i comuni si attestano intorno all'80% di positività.

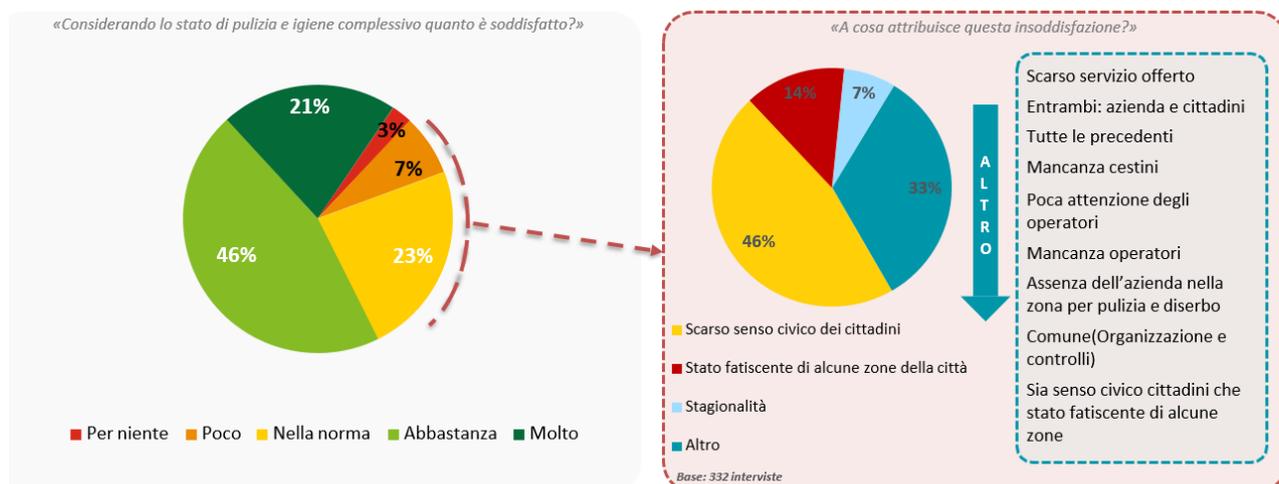
In merito alla soddisfazione complessiva sul servizio di Porta a Porta e Raccolta differenziata tutti i Comuni raggiungono un giudizio positivo oltre l'80% con Camaiore per cui i rispondenti hanno giudicato al 90% Buono + Ottimo il servizio fornito da ERSU.

Pulizia e igiene strade e marciapiedi

Le aree che riscontrano un giudizio positivo da parte dell'utenza intervistata risultano essere la «Pulizia aree di mercato/eventi» e la «Tempestività nella pulizia delle aree post-mercato/post-eventi». Tra i servizi più critici invece troviamo il «Numero e visibilità dei cestini in città» con un giudizio di insufficienza del 40% seguito dalla «Frequenza con cui i cestini stradali vengono svuotati» con un giudizio insufficiente del 29%. In generale comunque i cittadini si ritengono soddisfatti dello stato di pulizia e igiene nelle strade con una percentuale del 67% di «Abbastanza» + «Molto» soddisfatti e solo un 10% complessivo di Insoddisfatti.



Coloro che non risultano soddisfatti (33% sul totale) della pulizia e dell'igiene delle strade e dei marciapiedi attribuiscono quest'insoddisfazione per il 46% allo scarso senso civico dei cittadini, per il 14% allo Stato fatiscente di alcune zone della città, al 7% per la stagionalità e per il 33% ad altre motivazioni tra cui, le più citate, sono: «Scarso servizio offerto», «Entrambi: azienda e cittadini» e «Mancanza cestini».



Passando all'analisi dei servizi forniti dall'azienda sulla pulizia e igiene strade e marciapiedi la maggior criticità si riscontra sul Numero e visibilità dei cestini in città. Il Comune per cui il giudizio risulta più negativo è Massarosa con il 49% di Insufficiente + Molto insufficiente; da notare inoltre che anche per gli altri questi giudizi negativi superano il 30%.

Anche sulla Frequenza con cui i cestini vengono svuotati i giudizi negativi dei residenti nei 5 Comuni superano il 30% con ancora Massarosa come Comune più scontento del servizio (37% Molto Insufficiente + Insufficiente).

Sul servizio di spazzamento strade e marciapiedi i giudizi tornano ad essere più positivi con Pietrasanta, Forte dei Marmi e Camaiore che superano la percentuale del 50% di Ottimo + Buono. Resta insoddisfazione nel comune di Massarosa con una percentuale del 35% di Molto insufficiente + Insufficiente seguito anche da Seravezza con il 33%.

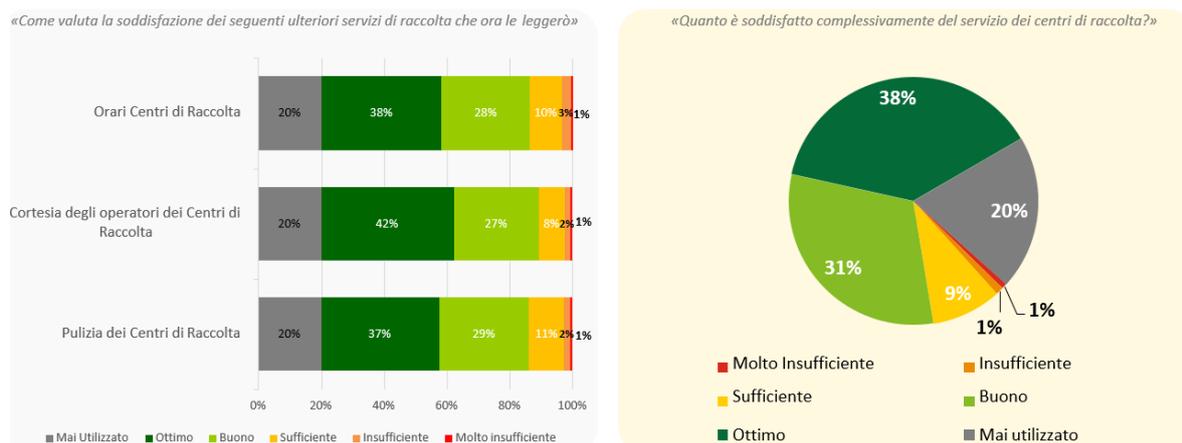
Sulla pulizia delle aree mercato e tempestività nella pulizia delle aree post-mercato/post-eventi i giudizi sono più che positivi con tutti i Comuni sull'65% circa di Ottimo + Buono e con giudizi negativi che non superano mai l'8%.

Per la soddisfazione generale del servizio di Pulizia e igiene strade e marciapiedi comunque tutti i Comuni raggiungono un Buon livello di soddisfazione. I Comuni per cui il grado di insoddisfazione supera il 10% risultano essere Seravezza e Massarosa con rispettivamente il 13% e il 14% di Molto Insufficiente + Insufficiente anche se per entrambi il motivo principale di insoddisfazione è da imputare molto allo scarso senso civico dei cittadini. Sentimento che viene rilevato anche per tutti gli altri Comuni.

Centri di Raccolta

Sui centri di raccolta il giudizio da parte dei cittadini risulta più che positivo; Infatti sia gli Orari dei Centri di Raccolta, sia la Cortesia degli operatori dei Centri di Raccolta e sia la Pulizia di quest'ultimi sono giudicati come Buoni o Ottimi dall'oltre 65% degli intervistati con un'insoddisfazione in tutte e tre le aree che non supera

il 4% totale. Il 20% degli intervistati ha dichiarato di non averli mai utilizzati e nel complessivo il 69% degli intervistati giudica Buono/Ottimo il servizio offerto dei Centri.



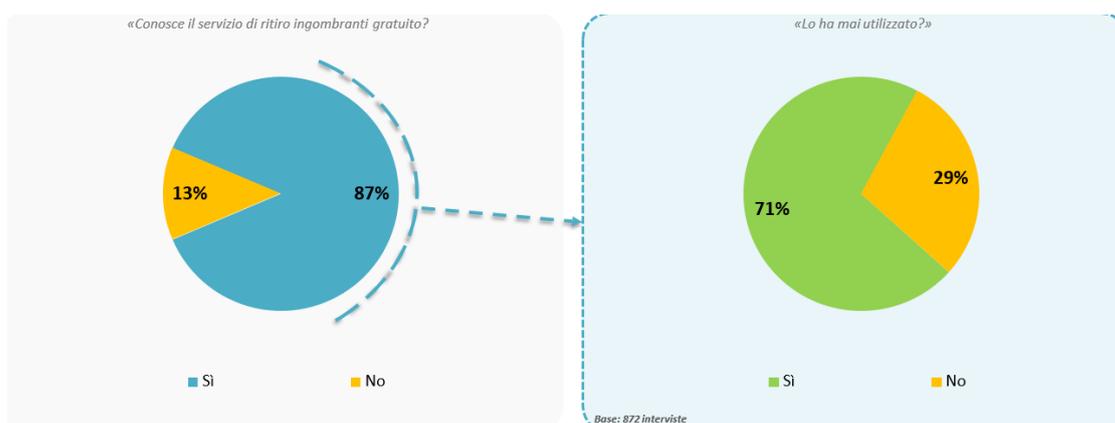
Per quanto riguarda i Centri di Raccolta sono presenti percentuali di cittadini che hanno dichiarato di non averli mai utilizzati e che vanno dal 13% di Pietrasanta al 28% di Camaiore.

Da coloro che invece li hanno utilizzati risultano giudizi positivi per tutti gli aspetti oggetti di interesse. Partendo dagli orari dei Centri questi sono giudicati positivamente dalla maggior parte dei rispondenti con il Comune di Pietrasanta dove si raggiunge il 77% di Ottimo + Buono. Il Comune con percentuale di giudizi positivi più bassa risulta Camaiore che però non scende al di sotto del 57%. Sugli orari dei centri i giudizi negativi non superano mai il 5%. Il trend e le risposte riguardanti gli Orari dei Centri si ripresentano quasi con le stesse modalità anche per la cortesia degli operatori dei Centri e per la Pulizia dei Centri.

Questa forte soddisfazione viene confermata anche dalle percentuali di risposta alla domanda sulla soddisfazione complessiva con tutti i Comuni che superano il 60% di giudizi positivi e con ancora Pietrasanta come Comune in cui il servizio risulta più virtuoso raggiungendo quasi l'80% di Ottimo + Buono.

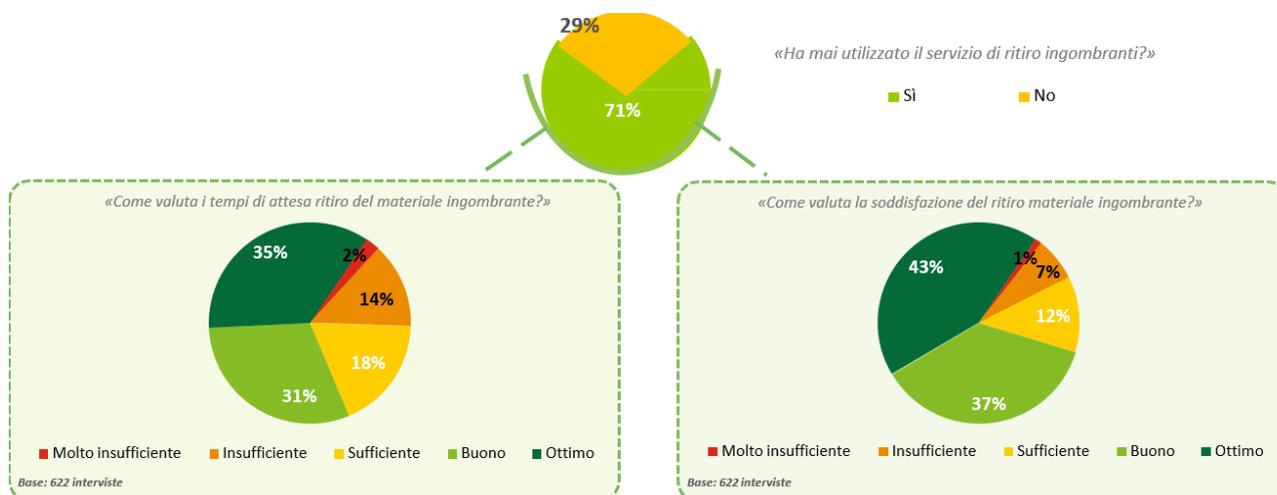
Servizio Ritiro ingombranti

L'87% degli intervistati ha risposto di conoscere il servizio di ritiro ingombranti e di questi il 71% ha dichiarato di averlo utilizzato.



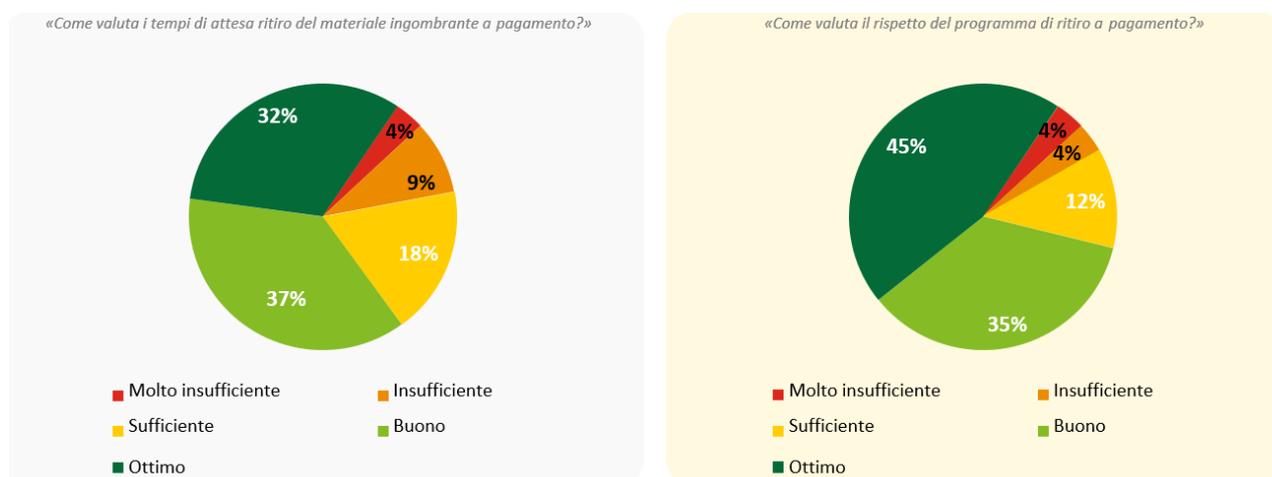
Servizio Ritiro ingombranti gratuito

Al 71% degli intervistati che hanno dichiarato di utilizzare il servizio di ritiro dei materiali ingombranti è stato chiesto un giudizio sui tempi di attesa e sulla soddisfazione generale del servizio. Per quanto riguarda i tempi di attesa il 66% dei rispondenti ha dato un voto Buono o Ottimo con un 16% di insufficienza. In merito invece alla soddisfazione generale la percentuale di valutazione positiva sale all'80% con solo un 8% di insoddisfatti.



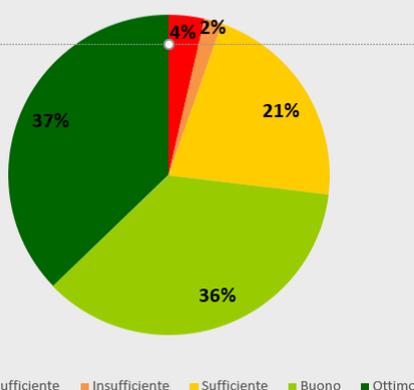
Servizi di ritiro a pagamento

Ai cittadini che hanno usufruito del servizio di ritiro a pagamento è stato chiesto di valutare i tempi di attesa e il rispetto del programma stabilito da ERSU. Per quanto riguarda il primo aspetto il 69% dei cittadini giudica in modo positivo i tempi di attesa, con un 13% di giudizi negativi, mentre per il rispetto del programma si riscontra una migliore valutazione con l'80% degli intervistati che lo considera Buono/Ottimo ed un solo 8% di giudizi negativi.



Nel complesso il giudizio sul servizio di ritiro a pagamento risulta essere per il 37% di chi ne ha usufruito Ottimo, per il 36% Buono e solo per un 6% totale Insufficiente o Molto Insufficiente.

«Nel complesso quanto è soddisfatto del servizio di ritiro a pagamento?»



Il servizio di ritiro ingombranti gratuito è conosciuto in tutti i Comuni per oltre l'84% degli intervistati, ma non tutti lo hanno utilizzato; infatti, per chi lo conosce, si va da una percentuale di utilizzo a Pietrasanta del 66% all'81% di Forte dei Marmi.

A tutti coloro che utilizzano il servizio di ritiro ingombranti gratuito è stato chiesto di giudicare i tempi di attesa del ritiro e di dare una valutazione complessiva al servizio. Per quanto riguarda i tempi di attesa il Comune più soddisfatto è Forte dei Marmi con il 79% di Ottimo + Buono. Il Comune con una maggiore insoddisfazione risulta invece Massarosa con il 22% di Insufficiente + Molto Insufficiente anche se comunque c'è un giudizio positivo che si assesta intorno al 61%.

Sul giudizio complessivo tutti i Comuni comunque superano la percentuale del 77% di soddisfazione.

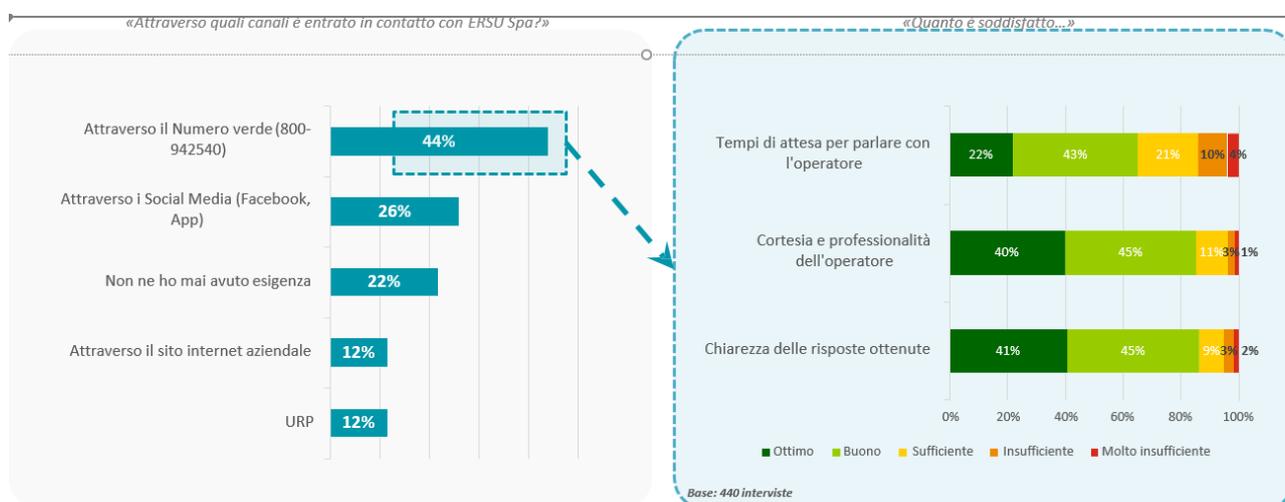
Il servizio di ritiro a pagamento è utilizzato da una minima parte del campione ed infatti per nessun comune la percentuale di utilizzo supera l'8% (raggiunto da Forte dei Marmi, ma bisogna considerare che è anche il Comune con meno densità e quindi meno osservazioni).

Per coloro che hanno utilizzato il servizio di ritiro a pagamento i tempi di attesa hanno avuto un riscontro positivo nei Comuni di Pietrasanta, Massarosa e Camaiore, mentre per Seravezza e Forte dei Marmi si riscontra un certo grado di insoddisfazione a cui però deve seguire una considerazione sul numero esiguo di interviste effettuate per la variabile di interesse che pesano molto sulle percentuali ottenute. Stesse considerazioni valgono anche per il rispetto del programma di ritiro.

Comunque sulla soddisfazione generale per il servizio di ritiro a pagamento tutti i Comuni superano il 63% di giudizi positivi con addirittura Massarosa che raggiunge il 100% di Buono + Ottimo.

Canali di contatto ERSU

Il canale più utilizzato dai cittadini è il Numero Verde con il 44% di utenti che sono entrati in contatto con ERSU tramite quest'ultimo. Un 12% ha utilizzato il sito aziendale mentre un 26% ha interagito con ERSU tramite i Social Media come Facebook o App; il 12% si è recato di persona agli uffici preposti da ERSU e infine il 22% non ha mai avuto contatti con l'azienda. Per chi ha utilizzato il numero verde c'è una buona soddisfazione sui tempi di attesa (65%), sulla cortesia e professionalità degli operatori (85%) e sulla chiarezza delle risposte ottenute (86%).



Per quanto riguarda i canali di contatto con l'azienda quasi in tutti i Comuni quello più utilizzato risulta essere il numero verde con almeno il 40% di intervistati che hanno affermato di averne usufruito. Solamente per il Comune di Camaiore il canale di contatto più utilizzato risulta essere il Social Media (Facebook o APP) con il 43% di rispondenti che dichiarano di averlo sfruttato. Circa un 20% degli intervistati per ogni Comune (si va dal 26% di Seravezza al 17% di Camaiore) afferma di non aver avuto alcuna esigenza di contatto con ERSU.

A coloro che hanno usufruito del servizio di numero verde è stato chiesto un giudizio su: I tempi di attesa per parlare con un operatore, la cortesia e la professionalità dell'operatore e infine la chiarezza delle risposte ricevute.

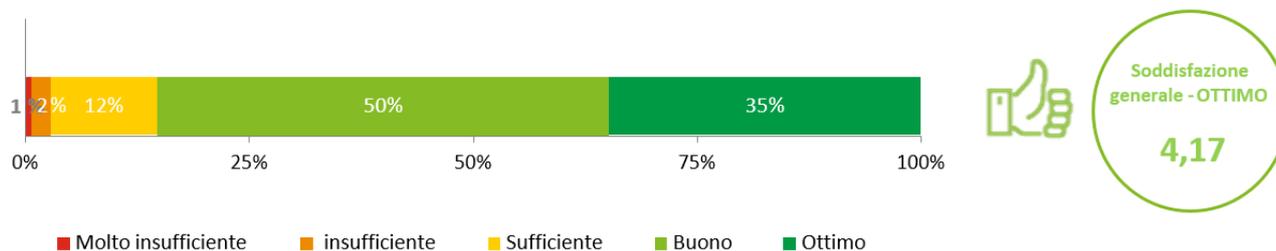
Sui tempi di attesa il Comune più insoddisfatto risulta essere Seravezza con un 17% di giudizi Insufficiente + Molto Insufficiente, mentre quello con un giudizio migliore è Pietrasanta con un 70% di Ottimo + Buono seguito da Massarosa con un 68%.

Per quanto riguarda la cortesia e professionalità dell'operatore nessun Comune supera il 7% di insoddisfazione riscontrato a Pietrasanta, quindi, in generale, su questo aspetto, i cittadini sono soddisfatti ed in particolar modo il giudizio più positivo si riscontra nel Comune di Forte dei Marmi con l'88% di Ottimo + Buono seguito da Camaiore con l'87%.

Infine, anche in merito alla chiarezza delle risposte ricevute, il giudizio nei vari comuni risulta più che positivo; solamente nel comune di Pietrasanta si riscontra una insoddisfazione del 9%, ma che non inficia troppo i giudizi positivi poiché anche in questo Comune il totale di Buono + Ottimo supera l'80%.

Analisi Customer feedback

Il livello di soddisfazione è analizzato attraverso la somministrazione del questionario ai cittadini rispetto al servizio erogato da ERSU. I voti espressi sono indicati su una scala da 1 a 5. I cittadini manifestano, in media, un livello generale di soddisfazione pari a 4,17, un risultato Ottimo dato anche da una bassissima percentuale di insoddisfatti (3% totale).



Analisi indagine

- Relativamente al servizio porta a porta, il livello di soddisfazione generale è del 88% (Ottimo 45% + Buono 43%). I cittadini risultano prevalentemente soddisfatti della chiarezza delle informazioni ricevute relative alla raccolta differenziata, del rispetto del calendario di raccolta e della disponibilità e cortesia degli operatori del servizio Porta a Porta. Il 12% degli intervistati ha giudicato Insufficiente o Molto insufficiente l'Adeguatezza del calendario di raccolta delle varie frazioni e tra quelle per cui reputano maggiormente insufficienti i giorni di raccolta ritroviamo l'Organico e il Multimateriale;
- In merito allo stato di pulizia e igiene, il campione risulta essere prevalentemente soddisfatto del servizio di pulizia delle aree di mercato/eventi (68%) e della tempestività nella pulizia delle aree post mercato/eventi (70%). L'area più critica risulta essere il numero e visibilità dei cestini in città con un giudizio di insufficienza del 40%. Nel complesso la soddisfazione circa lo stato di pulizia e igiene raggiunge il 67%. Coloro che si sono dichiarati insoddisfatti hanno individuato la causa principale nello scarso senso civico dei cittadini (46%). Alcuni hanno altresì indicato come causa anche la corresponsabilità tra azienda e cittadini e la mancanza di cestini;
- L'80% del campione ha utilizzato i Centri di Raccolta ed è risultato soddisfatto oltre il 65% sia della cortesia degli operatori dei centri di raccolta, sia degli orari e sia della pulizia di quest'ultimi. Complessivamente risultano soddisfatti di quest'area nella misura del 69%;
- L'87% degli intervistati è a conoscenza del servizio gratuito di ritiro ingombranti e il 71% di questi ha dichiarato di averli utilizzati. I cittadini che hanno usufruito del servizio hanno espresso una valutazione positiva sia sui tempi di attesa (66%) che sul servizio in generale (80%). Ai cittadini è stato chiesto inoltre del servizio di ritiro a pagamento; solamente il 6% ha dichiarato di averlo utilizzato e ha giudicato positivamente sia i tempi di attesa del ritiro (69%) sia il rispetto del calendario di ritiro (80%) dando una valutazione complessiva più che positiva (73%). Il servizio di ritiro a pagamento è stato utilizzato principalmente per il ritiro di ingombranti/RAEE superiore a 5 pezzi (41%);

- Relativamente ai canali di contatto, quello telefonico rimane il più utilizzato dai cittadini con un grado di soddisfazione sul servizio offerto positivo; tra gli altri canali di comunicazione quelli usufruiti maggiormente risultano essere i Social Media (Facebook, App);
- Il campione ha manifestato un livello di soddisfazione complessiva nei confronti dei servizi erogati da ERSU pari a 4,17;
- Sulla word-cloud le parole più utilizzate per descrivere l'azienda sono state: *Efficiente, Puntualità, Buona e Precisione.*

7. I PRINCIPALI OBIETTIVI DEL 2022

Nel corso dell'anno 2022 verranno portati a termine due importanti progetti relativi alla ristrutturazione industriale:

- spostamento della linea di selezione del multi-materiale dal sito di Statuario all'impianto di Pioppogatto;
- spostamento della stazione di trasferimento per ingombranti, ferro, legno, organico, dall'impianto di Colmate all'impianto di Pioppogatto.

Relativamente allo spostamento della linea del multy, possiamo già dare la fine di settembre (anno 2022) come periodo in cui l'azienda accenderà il nuovo impianto a Pioppogatto, ubicato nel capannone E, e procederà alla chiusura del sito di via Statuario a Pietrasanta. Le operazioni di montaggio sono già in essere ed all'interno del capannone E l'adeguamento dell'impianto elettrico è già stato ultimato. L'impresa che si è aggiudicata la fornitura della linea di valorizzazione ha confermato il cronoprogramma. Con la conclusione di questo progetto, l'azienda risponde anche agli impegni presi con l'amministrazione comunale di Pietrasanta, oltre che verso alcuni cittadini della zona, di alleggerimento della pressione ambientale sulla zona industriale del Pollino - Portone. In termini di efficientamento, riportare la linea del multy vicino a quella della carta e cartone, in un unico sito, non potrà che ridurre i costi diretti e condividere quelli indiretti, oltre che sfruttare al meglio il polo impiantistico di Pioppogatto. Come fu pensato e realizzato nell'anno 2009 un unico impianto in Via Statuario, adesso su ben altra scala l'azienda si è orientata nel concentrare le linee di valorizzazione c/o il polo impiantistico di Pioppogatto, che meglio risponde alle attuali e future necessità in termini di spazio e logistica.

Relativamente allo spostamento della stazione di trasferimento di Colmate, il processo è in pieno svolgimento. Il primo step sarà la realizzazione del capannone F a Pioppogatto, ove verranno trasferite le operazioni di stoccaggio che al momento vengono compiute all'aperto. Successivamente, il sito di Colmate verrà chiuso, dopo che sarà allestita una stazione di trasferimento dell'organico nel capannone D a Pioppogatto.

La chiusura del sito di Colmate è propedeutica anche alla bonifica/messa in sicurezza del "triangolino" area ereditata da ERSU e nella quale sono rimaste interrati vecchi rifiuti dell'inceneritore.

Contestualmente a queste due grosse operazioni la proprietà dell'impianto, il CAV, ed il Comune di Pietrasanta, insieme a Retiambiente e Regione Toscana stanno definendo i progetti per il decommissioning dell'inceneritore ormai in disuso.

Nella tabella che segue sono identificati i maggiori obiettivi classificati per tematiche:

Argomento	Obiettivo	Stato Attuale	Prospettiva futura	
SOSTENIBILITA' ECONOMICA	I risultati economici	Mantenere un'ottima qualità del credito	La qualità del credito è buona, con una riduzione del ricorso al debito a breve	Ripristinare un'ottima qualità del credito
	Il ritorno economico sul territorio - Gli investimenti in ricerca e innovazione	Incrementare gli investimenti	A causa dell'emergenza sanitaria alcuni investimenti programmati sono stati posticipati	Incrementare gli investimenti
SOSTENIBILITA' AMBIENTALE	La prevenzione della produzione di rifiuti	Incrementare la percentuale di raccolta differenziata	Nel 2021 la raccolta differenziata ha raggiunto quasi la media dell'80%	Mantenere la tendenza positiva di incremento della percentuale RD
	L'ammodernamento del parco mezzi con automezzi meno inquinanti - La riduzione delle emissioni in atmosfera	Ridurre le emissioni di CO2 derivanti dalle attività aziendali	Nel 2021 sono stati acquistati mezzi elettrici	Promuovere iniziative volte a ridurre le emissioni di CO2
SOSTENIBILITA' SOCIALE	L'educazione ambientale - La comunicazione e la sensibilizzazione alla sostenibilità	Promuovere la cultura della sostenibilità nei confronti di cittadini, aziende, scuole	Nel 2021 sono continuati gli interventi di educazione ambientale, soprattutto nelle scuole.	Diffondere buone pratiche ambientali attraverso interventi educativi nelle scuole e tra i cittadini
	La salute e sicurezza dei lavoratori	Promuovere la formazione per tutti i lavoratori	Nel 2021 è continuata l'attività formativa	Continuare con l'erogazione di attività formative tra i lavoratori
	Il benessere aziendale	Permettere misure di conciliazione vita-lavoro a tutti i lavoratori	Nel 2021 sono state confermate tutte le misure di benessere aziendale con l'aggiunta di iniziative specifiche dedicate all'emergenza sanitaria.	Continuare nel mantenimento delle iniziative di benessere aziendale e delle misure di conciliazione
	La qualità del servizio offerto e soddisfazione del cliente	Migliorare il servizio rivolto agli utenti per rendere più agevole l'accesso ai servizi stessi	Nel 2021 si è incrementata la funzionalità digitale dei servizi a richiesta	Continuare ad incrementare la digitalizzazione dei servizi a favore dell'utenza per rendere più agevole l'accesso e la ricerca di soluzioni per il miglioramento continuo del servizio

7.1. REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Arera con deliberazione n. 15/2022/R/rif ha approvato il *Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani* (TQRIF), stabilendo che la sua applicazione decorrerà dal 1° gennaio 2023. In attuazione di quanto previsto all'articolo 3, comma 1 del TQRIF, l'ETC (Ato Toscana Costa), con delibera n. 16 del 29.04.2022, ha determinato gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che dovranno essere rispettati per il primo periodo di regolazione della qualità ossia fino al 31/12/2025 e quindi per tutta la durata del PEF MTR-2 posizionando le gestioni (ambiti tariffari o territori comunali) in cui opera RetiAmbiente S.p.A nello schema regolatorio III di cui alla tabella richiamata dal succitato art.3, comma 1, del TQRIF.

Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità contrattuale del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nel TQRIF si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- a) tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio;
- b) tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio;
- c) tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta;
- d) tempo di risposta motivata a reclami scritti;
- e) tempo di risposta motivata a richieste scritte di informazioni;
- f) tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati;
- g) tempo medio di attesa per il servizio telefonico;
- h) tempo di rettifica degli importi non dovuti;
- i) tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata;
- j) tempo di intervento in caso di segnalazione per disservizi;
- k) tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Con lo scopo invece di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità tecnica del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nel TQRIF si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- a) puntualità del servizio di raccolta e trasporto;
- b) diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti;
- c) durata dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto;
- d) puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- e) durata dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- f) tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento.

Di seguito si riportano invece le deroghe che il TQRIF pone in capo ad ATO Toscana Costa che ha ufficialmente avviato il confronto con il Gestore e con il CRCU (Comitato regionale dei consumatori e utenti) presso la Regione Toscana. Tali deroghe/scelte sono state approvate nella Delibera d'Assemblea n.13 del 13.04.2022:

- art. 2.4. – al fine del contenimento dei costi e della corretta applicazione del Contratto di Servizio, la deroga permette al Gestore Unico RetiAmbiente S.p.A. di gestire direttamente i punti di contatto con l'utente (servizio telefonico, sportello on line e sportello fisico) ed i reclami e le richieste scritte di informazioni relativamente ai servizi di propria competenza (raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio stradale), in ossequio alle previsioni del Contrato di servizio;
- art. 29.4 – al fine del contenimento dei costi, della promozione di comportamenti virtuosi e di ottimizzazione nell'utilizzo delle infrastrutture presenti sul territorio (in particolare i Centri di Raccolta), la deroga permette, nel caso in cui l'utente abbia a disposizione la possibilità di conferire i rifiuti direttamente al Centro di Raccolta o tramite altra raccolta alternativa alla raccolta domiciliare (ad es. Ecomobile), di confermare lo standard di qualità definito nel Contratto di Servizio per quanto attiene al ritiro di rifiuti ingombranti a domicilio. Resta valido quanto previsto all'art.29.5 in ordine di mantenimento degli standard di servizio previsti dall'art.29.2 pari ad un (1) ritiro/mese per cinque (5) pezzi, per gli utenti che dichiarino, anche mediante autocertificazione, di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico, ovvero per gli utenti in condizioni di fragilità economica e/o fisica, individuati secondo criteri definiti dall'Autorità d'Ambito.
- art. 19.2. – al fine di tutelare gli utenti con bassi livelli di digitalizzazione e di mantenere al contempo un'elevata qualità del servizio anche a seguito dell'evoluzione verso processi di digitalizzazione, l'intesa consente di prevedere – in aggiunta allo sportello on line (e non anche in alternativa) - l'apertura di uno o più sportelli fisici a cui l'utente può rivolgersi per richiedere le medesime prestazioni garantite con lo sportello on line.. L'analisi puntuale sulle reali necessità d'implementazione di sportelli fisici verrà svolta successivamente all'approvazione della presente Delibera, d'intesa con le Associazioni dei Consumatori ed in accordo con il Gestore.
- art. 49.3. – stabilire, per il servizio di Pronto intervento attivabile con numero verde gratuito raggiungibile 24 ore su 24, al fine del contenimento dei costi e di corretta applicazione del Contratto di Servizio, di:
 - escludere dal servizio, la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo, in quanto attività non disciplinata nel Contratto di Servizio;
 - prevedere l'attivazione del suddetto servizio di Pronto Intervento da parte degli utenti solo per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità (art. 49.2.c);
 - prevedere che, soltanto i Comuni, possano attivare il servizio per la rimozione di rifiuti

abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie (art.49.2 a).

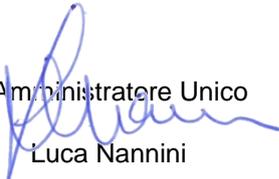
ERSU è attualmente dotata di un programma che interfaccia le principali aree funzionali della società, nello specifico:

- **Modulo Ambiente:** rappresenta il cuore della movimentazione rifiuti. Il sistema prevede la gestione di tutte le varie autorizzazioni di trasporto, produzione ed impianto;
- **Modulo Servizi:** consente la completa gestione dei processi di Pianificazione, Programmazione e Consuntivazione dei Servizi di Raccolta, sia a chiamata che domiciliare porta a porta, sia di spazzamento;
- **Geolocalizzazione:** consente il monitoraggio della flotta impegnata nei servizi di raccolta e spazzamento e la rendicontazione e la certificazione in maniera automatizzata dei servizi svolti;
- **Conctat center, Tariffa e Smart City:** questi moduli consentono la gestione dei rapporti con gli utenti, sia in termini di prenotazione di ticket sia di gestione delle segnalazioni. Inoltre il sistema consente la gestione delle banche dati degli utenti TARI dei comuni serviti con funzionalità di registrazione e consegna dei kit necessari per la raccolta differenziata.

ERSU inoltre sta implementando il modulo **WRSA ARERA** allo scopo di ottenere in tempo reale una centrale di monitoraggio dei servizi ambientali mediante il collegamento di indici preventivi con indici consuntivi.

La società sta investendo in tale progetto allo scopo di verificare il grado di performance dei propri indicatori rispetto a quelli imposti dall'Autorità nonché dall'ATO, in modo da poter adottare eventuali azioni correttive laddove i target di legge non siano rispettati.

Attualmente i principali indicatori sulla qualità del servizio erogato sono riepilogati nella Carta dei Servizi scaricabile dal sito istituzionale, che sarà oggetto di revisione sulla base del nuovo TQRIF.

Amministratore Unico

Luca Nannini