



II SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE NEL TERRITORIO CREMASCO dal 2018 al 2021

riduciAMO rispettiAMO ricicliAMO

22 ottobre 2021

INDICE – LE PRINCIPALI DIMENSIONI DEL SERVIZIO



Raccolta differenziata

Introduzione di nuove modalità di servizio e potenziamento servizi offerti



Ambiente e territorio

Riduzione inquinamento e miglioramento decoro urbano



Cittadini al centro

Potenziamento canali di contatto e strumenti informativi



Nuove generazioni

Incremento attività/iniziative di educazione ambientale



RACCOLTA DIFFERENZIATA

RACCOLTA DIFFERENZIATA

Percentuale RD area Cremasca

percentuale
RD
80%

PERIODO DI RIFERIMENTO	% R.D. MEDIA RAGGIUNTA	PRODUZIONE MEDIA RIFIUTI (KG/AB/ANNO)
2018 1° ANNO	80,31	429,63
2019 2° ANNO	80,02	443,69
2020 3° ANNO	80,28	447,66

Media provinciale 2019*: **78,53%**
Media regionale 2019: **72,03%**

Media provinciale 2019: **484,78 kg**
Media regionale 2019: **479,37 kg**

OBIETTIVO CONTRATTUALE: 78%

PERCENTUALE RAGGIUNTA: 80%

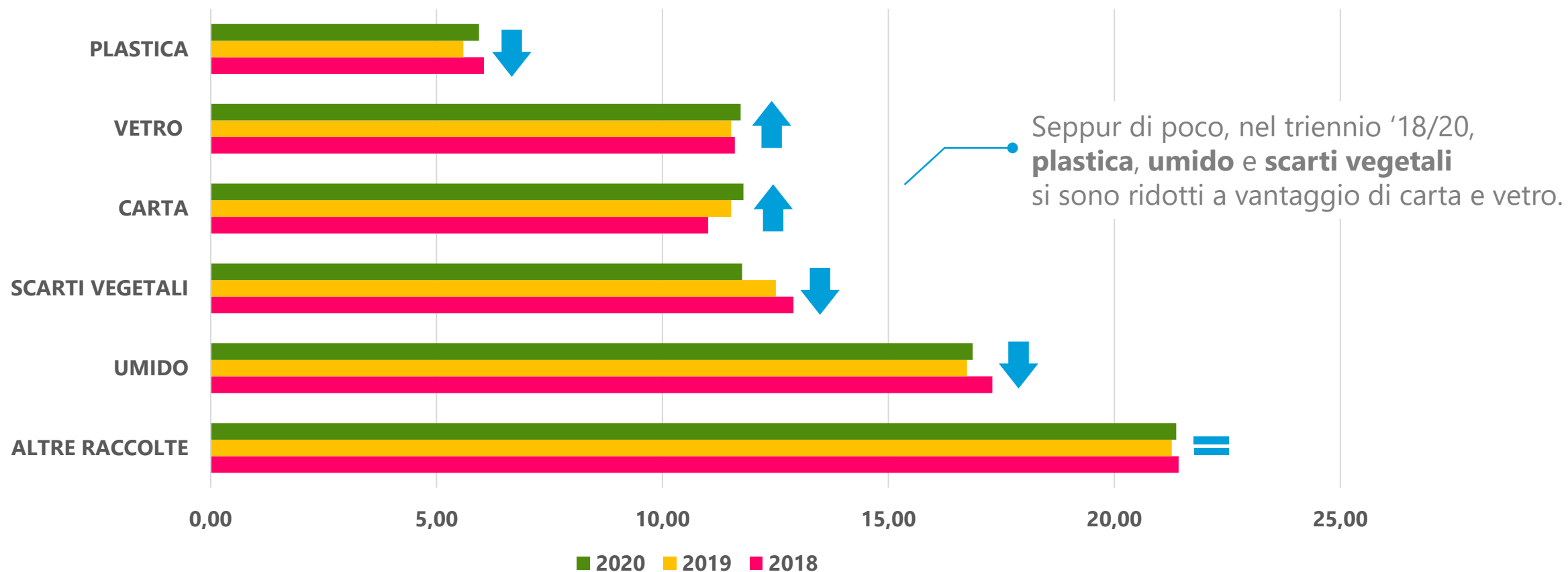
* capoluogo Cremona: R.D. 74%

n. Comuni gestiti provincia di Cremona: 57 su 113 (di cui 50 area Cremasca)

n. abitanti serviti Provincia di Cremona: 241.000 su 351.000 (di cui 163.000 area Cremasca)

RACCOLTA DIFFERENZIATA

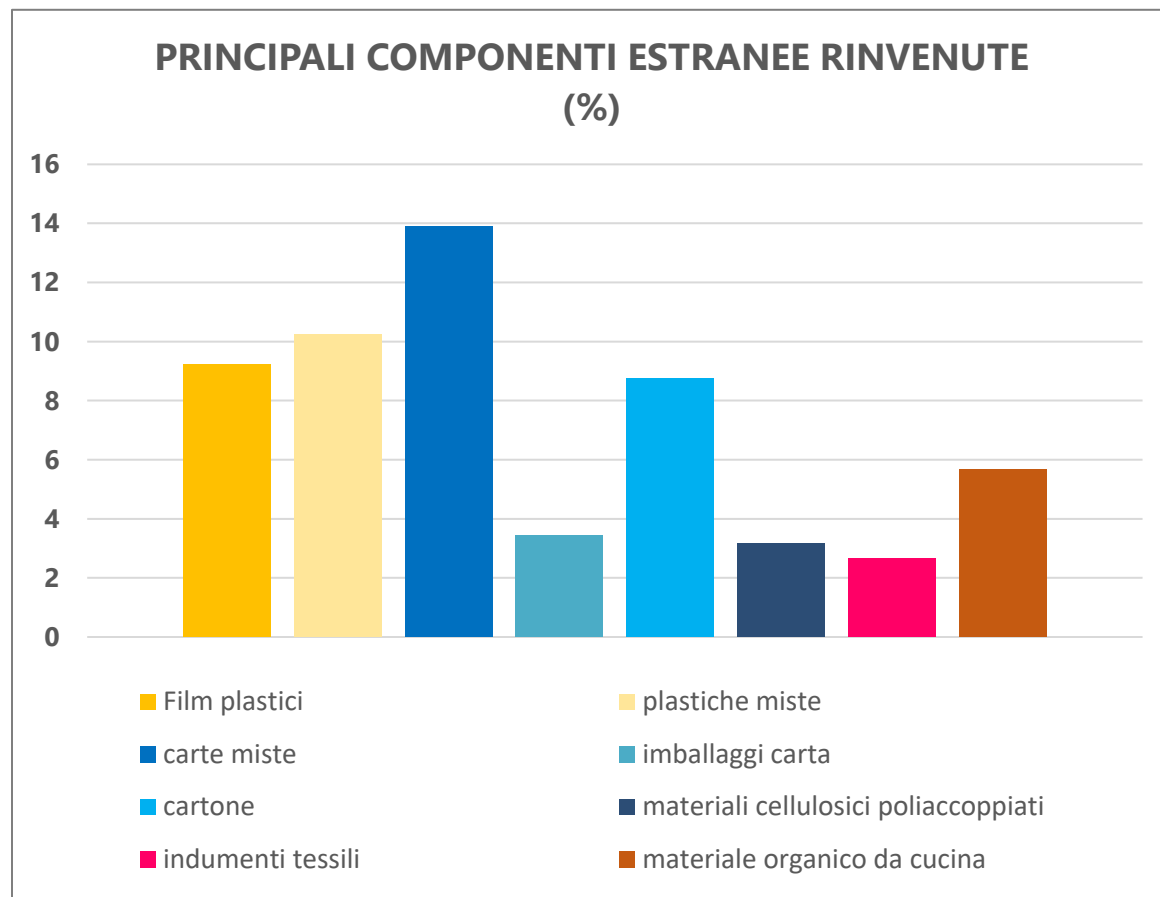
% Principali frazioni rifiuto differenziato



RACCOLTA DIFFERENZIATA

Indagini merceologiche

INDAGINI MERCEOLOGICHE SECCO



AZIONI CORRETTIVE E ATTIVITA' DI SENSIBILIZZAZIONE ATTRAVERSO:

- **MANUALE ABC RIFIUTI**
Distribuito con i calendari 2019
- **Implementazione SITO WEB AZIENDALE**
- **Implementazione APP rifiutiamo**
Glossario rifiuti con circa 600 voci rifiuto

RACCOLTA DIFFERENZIATA

Promozione e attivazione nuovi servizi opzionali (continuativi e ricorrenti)

OLIO VEGETALE

Dotazione contenitori specifici per la raccolta dell'olio vegetale

18

Numero Comuni dove è stato attivato il servizio

44

Numero complessivo contenitori installati



RACCOLTA INGOMBRANTI

Attivazione raccolta ingombranti a domicilio su prenotazione

6

Numero Comuni dove è stato attivato il servizio



RACCOLTA SCARTI VEGETALI

Attivazione raccolta scarti vegetali a domicilio

5

Numero Comuni dove è stato attivato il servizio



RACCOLTA DIFFERENZIATA

Attivazione servizi integrativi (occasionali)

Tipologia intervento	N. servizi
ritiri con pianale	6
ritiri con ragno	63
spazzamento, lavaggio e pulizia strade extra	10
ritiro con compattatore	1
consegna e ritiro cassoni	2
raccolta scarti vegetali extra*	27
raccolta carta extra*	1
totale	111

Dati triennio 2018-2020

A questi servizi si aggiungono circa **300 interventi/anno**, che rispondono ad alcune esigenze specifiche e straordinarie da parte dei Comuni (es: ritiri scarti vegetali con ragno, spazzamenti extra, ritiri rifiuti non previsti a calendario), che per l'impatto minimo sull'operatività vengono eseguiti nell'ambito dello svolgimento del servizio base.

Fiere mercati manifestazioni	N. servizi
raccolta rifiuti mercati, fiere, manifestazioni	140

Dati triennio 2018-2020

Servizi extra durante lockdown 2020*	N. servizi
Raccolta scarti vegetali	27
Raccolta carta	1

* Linea Gestioni nel periodo dell'emergenza Covid-19, con uno sforzo organizzativo notevole, ogni giorno fin dal primo lockdown, ha garantito la continuità dei servizi di igiene urbana (raccolta rifiuti e spazzamento stradale).

In alcuni comuni del Cremasco, per venire incontro alle esigenze dei cittadini a seguito della chiusura delle Piattaforme e dei CdR, l'azienda ha inoltre attivato servizi extra di raccolta domiciliare degli scarti vegetali e della carta.



AMBIENTE E TERRITORIO

AMBIENTE E TERRITORIO

Investimenti quadriennio 2017-2020

investimenti

8,5
mln

	2017	2018	2019	2020	Totale
Attrezzature	294.350	175.788	90.040	225.737	785.915
Automezzi	2.120.337	3.262.201	691.926	1.358.657	7.433.122
Riqualificazioni e altro	24.408	130.653	88.627	37.997	281.685
Totale	2.439.095	3.568.642	870.593	1.624.892	8.503.222

I veicoli non dovevano essere **più vecchi di tre anni antecedenti** l'avvio del nuovo appalto.

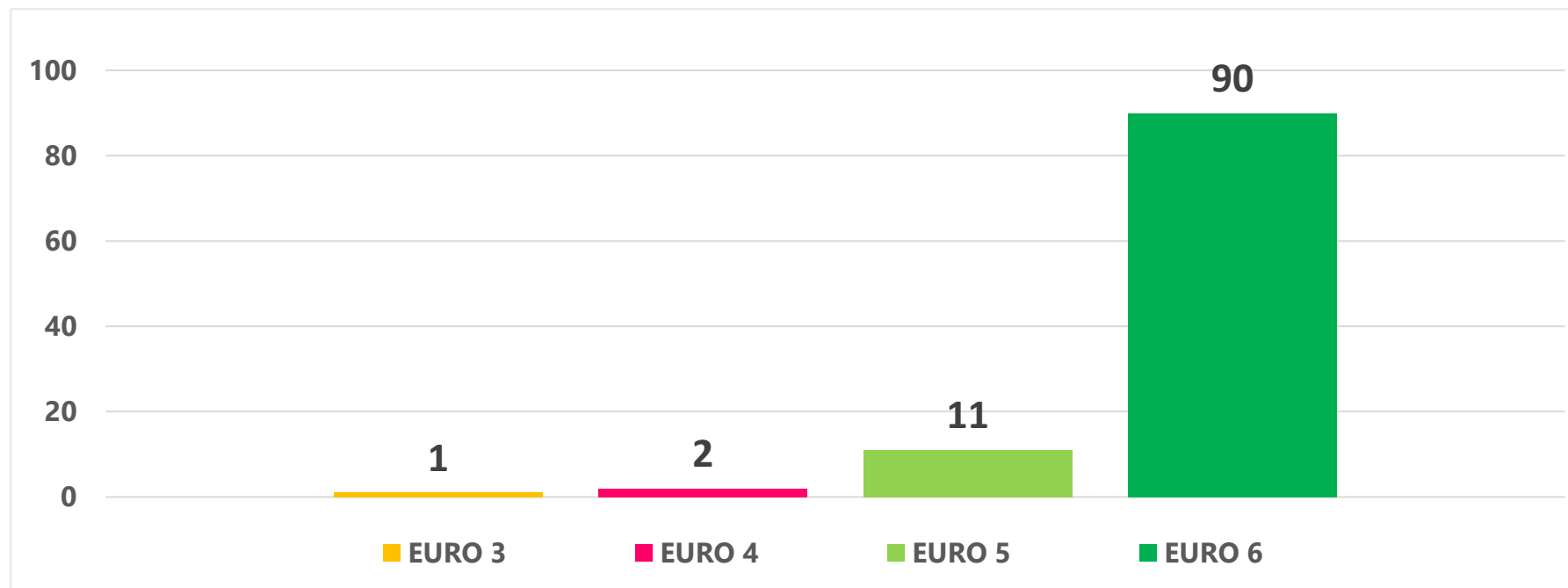
AMBIENTE E TERRITORIO

Eco-fleet: potenziata la flotta green aziendale

alimentazione	BENZINA/ GPL	ELETTRICO	GASOLIO/ ELETTRICO	METANO	GASOLIO	TOTALE
n. mezzi	9	4	1	1	89	104



Focus emissioni



AMBIENTE E TERRITORIO

Utilizzo mezzi bi-vasca

riduzione
viaggi mezzi
20%

Per i servizi di raccolta porta a porta nel 2018 è stato introdotto l'utilizzo di **MEZZI DOTATI DI DOPPIA VASCA** che hanno permesso di raccogliere contemporaneamente due tipologie diverse di rifiuti (secco e umido - plastica e umido).

Grazie all'utilizzo dei mezzi bi-vasca sono stati raggiunti i seguenti obiettivi:

01

Riduzione giorni di esposizione rifiuti

semplificando l'impegno dei cittadini e migliorando il **decoro urbano**

02

Riduzione viaggi mezzi raccolta

pari a circa il **20%** con conseguente riduzione di inquinamento ed emissioni



AMBIENTE E TERRITORIO

Rimozione rifiuti abbandonati SS Paullese e SP ex 591

Pulizia straordinaria **SS Paullese**

Comuni aderenti: Crema, Bagnolo Cr, Vaiano Cr, Monte Cr, Dovera, Pandino e Spino d'Adda



KG raccolti: 21.755



Interventi effettuati: 46

Dati gennaio 2018-ottobre 2021 / servizio con cadenza mensile

Pulizia straordinaria **SP ex 591**

Comuni aderenti: Camisano, Ricengo, Casale Cremasco Vidolasco, Crema e Offanengo



KG raccolti: 16.100



Interventi effettuati: 18

Dati gennaio 2018-ottobre 2021 / servizio con cadenza bimestrale



Nell'ambito delle attività di supporto alle azioni di monitoraggio e vigilanza comunali, Linea Gestioni fornisce inoltre **n. 20 fototrappole a 10 Comuni.**



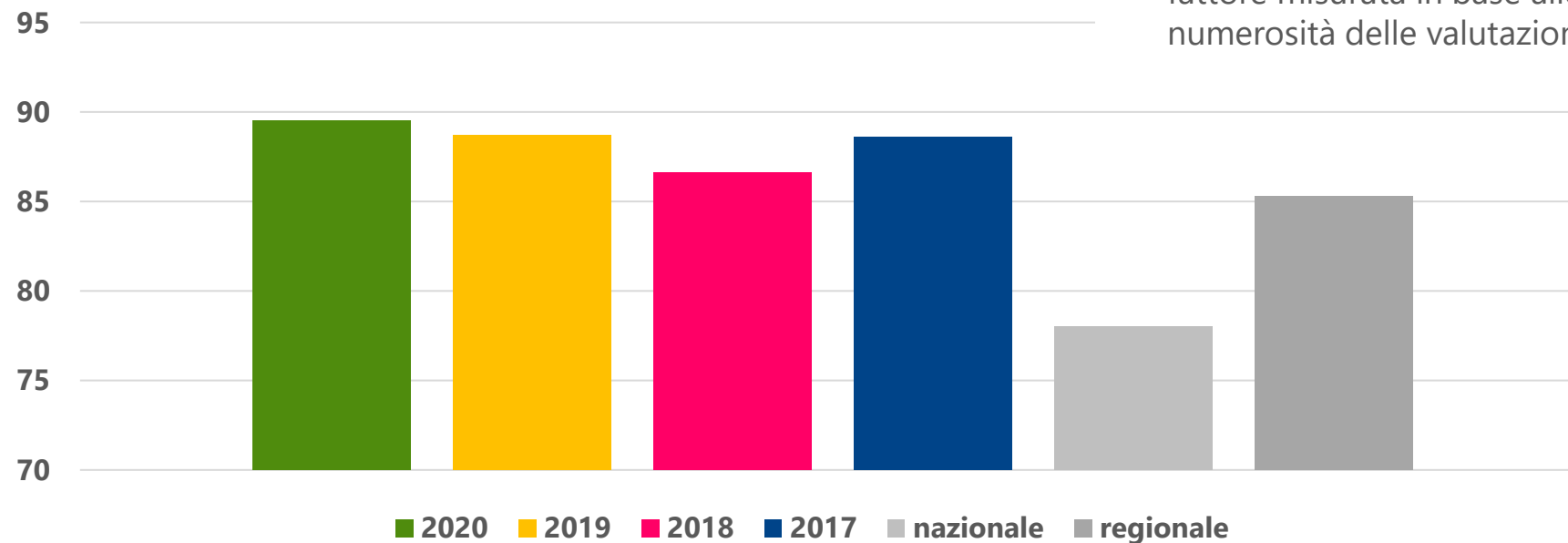
CITTADINI AL CENTRO

CITTADINI AL CENTRO

Indagine customer satisfaction

L'indagine 2020 ha confermato che nel territorio Cremasco il livello di soddisfazione complessivo dei servizi Linea Gestioni è considerato eccellente dalla propria utenza con un CSI pari a 89,5 (superiore alle medie nazionali e regionali).

CSI complessivo LINEA GESTIONI – area Cremasca

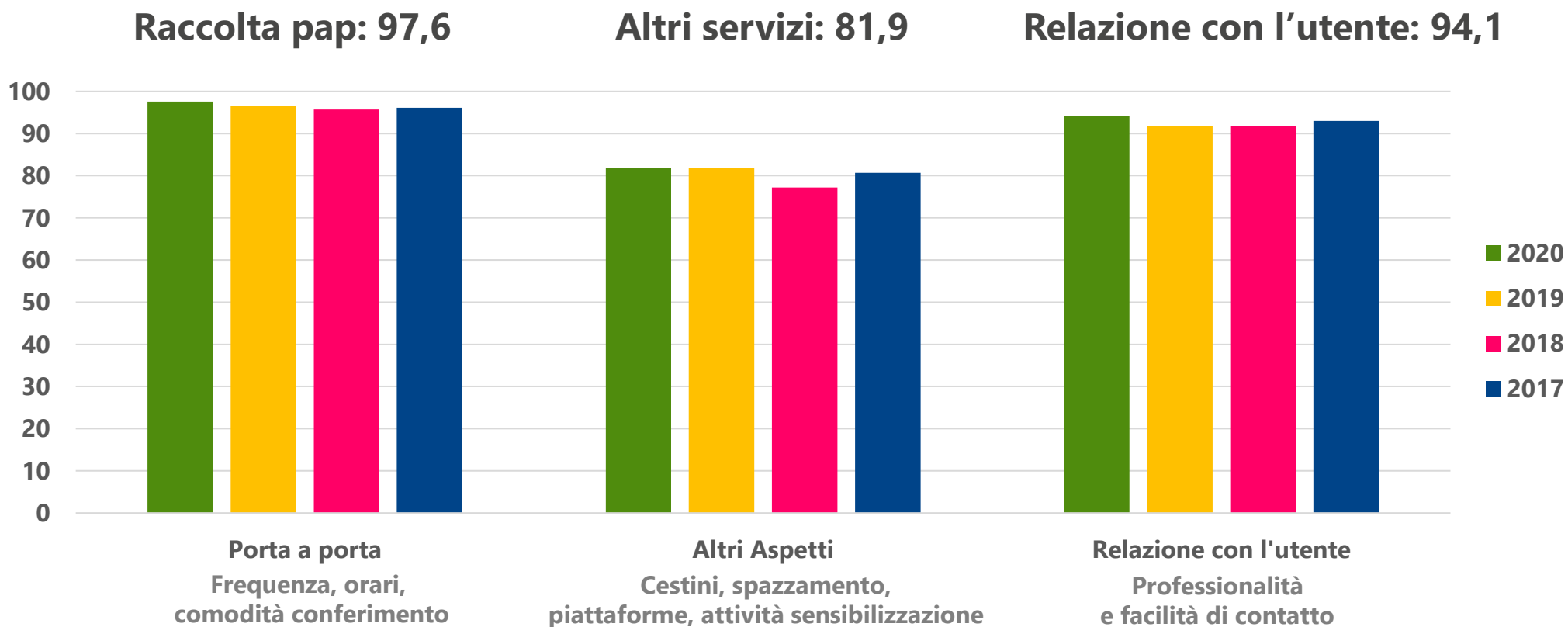


- definizione per ciascun **fattore di soddisfazione** di un indicatore sintetico di soddisfazione (dato dalla quota dei clienti soddisfatti o soddisfatti oltre le aspettative);
- ponderazione di tale indicatore con l'importanza del singolo fattore misurata in base alle percezioni dei clienti e con la numerosità delle valutazioni su ciascuno di essi;

CITTADINI AL CENTRO

Indagine customer satisfaction / Fattori di soddisfazione

Nel dettaglio, l'indagine di *customer satisfaction* 2020 nell'area Cremasca ha evidenziato i seguenti indici sui singoli **fattori di soddisfazione**:



CITTADINI AL CENTRO

Piattaforme: estensione orari apertura e lavori riqualificazione

Estensione orari apertura



- **Apertura domenicale** dalle ore 8.00 alle ore 12.00
- **Apertura fino alle ore 20.00** un giorno alla settimana
- **Apertura durante la pausa pranzo** un giorno alla settimana
- **Distinzione orario** estivo (ora legale) e invernale (ora solare)

ACCESSI DOMENICA
(complessivi annuali):
2018: 43.767
2019: 38.015
2020: 26.703

Lavori di riqualificazione



- Nuove **recinzioni**
- Nuove **pavimentazioni**
- Nuova **segnaletica**
- Nuove **dotazioni e cartellonistica**
- Nuovi **cassoni**

NB: dal 2021 in programma interventi di rinnovo dei sistemi di videosorveglianza e allarme delle piattaforme.

CITTADINI AL CENTRO

Call center numero verde



Per potenziare il servizio clienti, nel mese di aprile 2018 è stato introdotto un nuovo servizio clienti sul numero verde gratuito 800.904858 attivo con operatore dal lunedì al sabato **dalle 8.00 alle 21.00** e con risponditore automatico tutti i giorni **24 ore su 24**.

Il Call center **ha garantito i seguenti standard di velocità di risposta:**

60% delle chiamate risposte entro 60 secondi

30% delle chiamate risposte entro 120 secondi

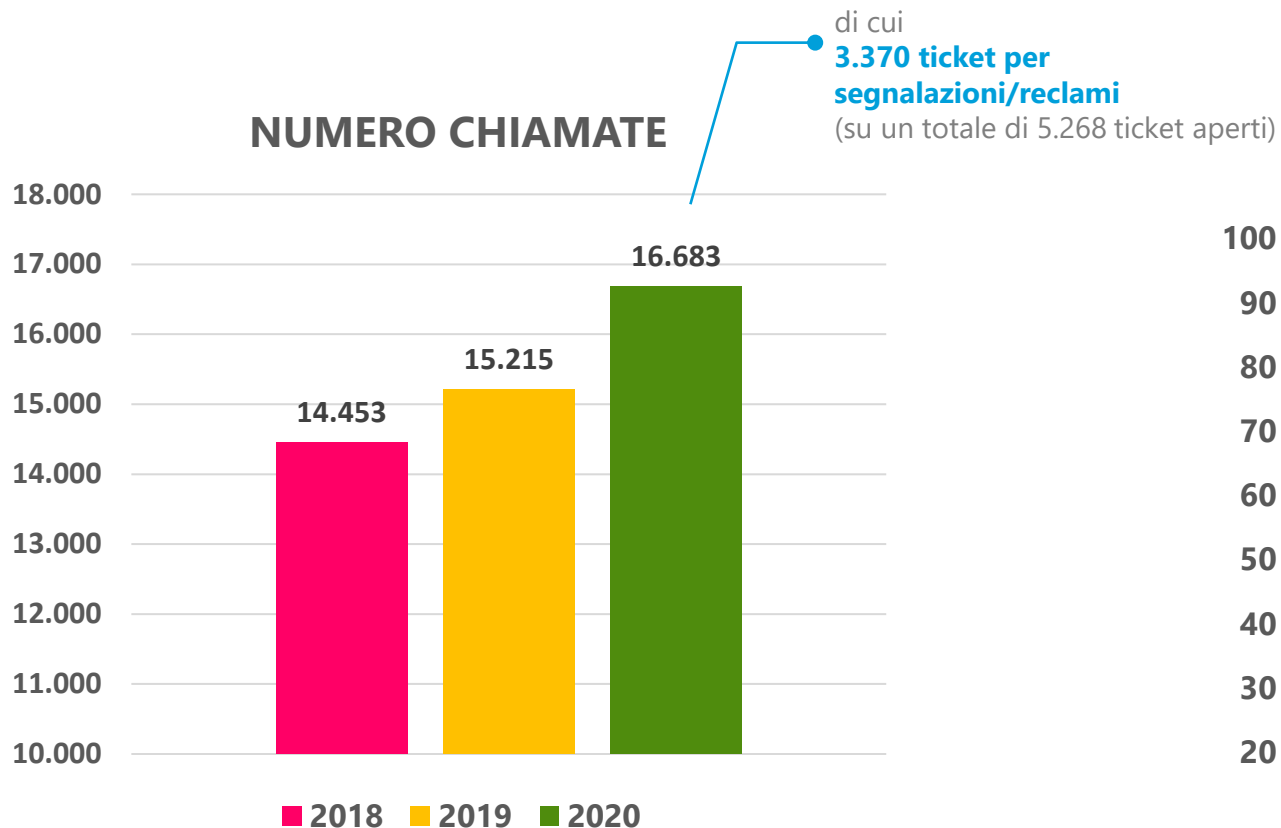
10% delle chiamate risposte entro 180 secondi (ad esclusione delle chiamate abbandonate)

CITTADINI AL CENTRO

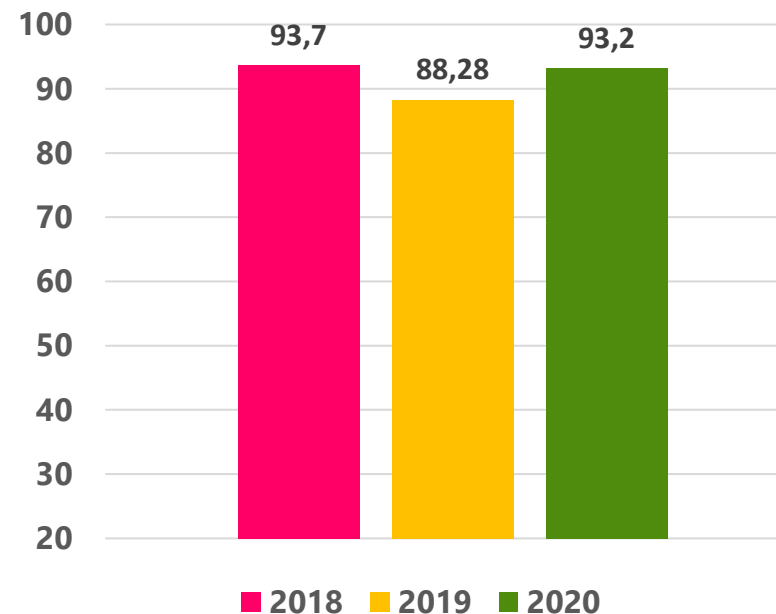
Call center numero verde area Cremasca

chiamate
call center
46.351

NUMERO CHIAMATE



PERCENTUALE RISPOSTE FORNITE



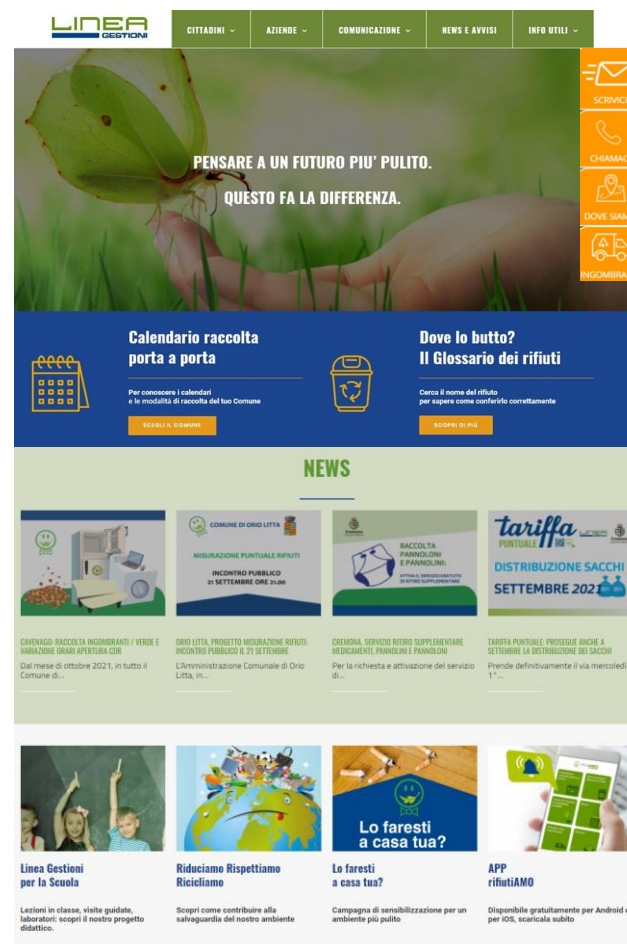
A titolo esemplificativo, le segnalazioni/reclami mediamente ricevuti sono pari allo **0,023%** del numero complessivo stimato di attività di raccolte annuali.

CITTADINI AL CENTRO

Implementazione sito internet

Nel 2019 è stato progettato e realizzato il **nuovo sito web aziendale**, oggetto di un significativo restyle grafico e funzionale:

- la home page è stata impostata in modo da rendere **immediatamente fruibili le sezioni maggiormente visitate** (ricerca dei materiali sulla raccolta differenziata e glossario rifiuti).
- è stata potenziata l'**interattività** attraverso la realizzazione di un'interfaccia grafica che rende immediatamente utilizzabili le funzioni di invio segnalazioni, ricerca contatti e richiesta ritiro ingombranti, presenti nei bottoni call to action arancioni che accompagnano ogni pagina.



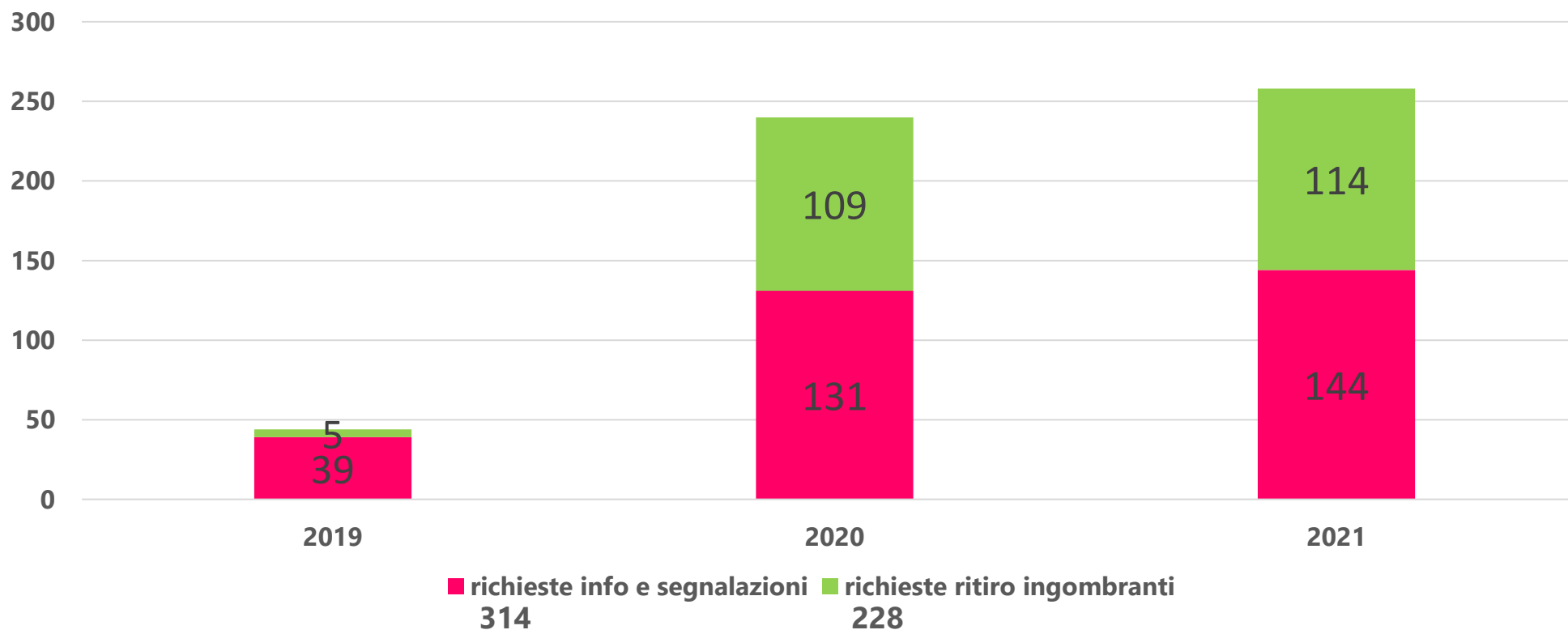
CITTADINI AL CENTRO

Implementazione sito internet

L'efficacia dell'interattività delle funzioni di invio segnalazioni e richiesta ritiro ingombranti presenti sul sito web è confermata dal massiccio utilizzo che ne è stato fatto dagli utenti:

richieste
da sito web
542

NUMERO FORM INVIATE TRAMITE SITO WEB DAGLI UTENTI DEI COMUNI DEL TERRITORIO CREMASCO



CITTADINI AL CENTRO

App 'rifiutiAMO' 2.0

Nel mese di ottobre 2020 è stata lanciata la nuova app «**rifiutiAMO**» oggetto di un significativo restyle grafico e funzionale.

Attraverso l'applicazione, personalizzabile per ciascun Comune o zona di residenza, è possibile:

- consultare i **calendari** della raccolta porta a porta
- verificare la corretta differenziazione di **centinaia di voci rifiuto**
- trovare i **centri di raccolta** e le piattaforme, con relativi indirizzi e orari di apertura
- inviare richieste di **informazioni, segnalazioni e reclami**
- richiedere il ritiro a domicilio dei **rifiuti ingombranti**

Con la nuova app è inoltre possibile **ricevere notifiche sul proprio dispositivo la sera prima di ogni raccolta.**



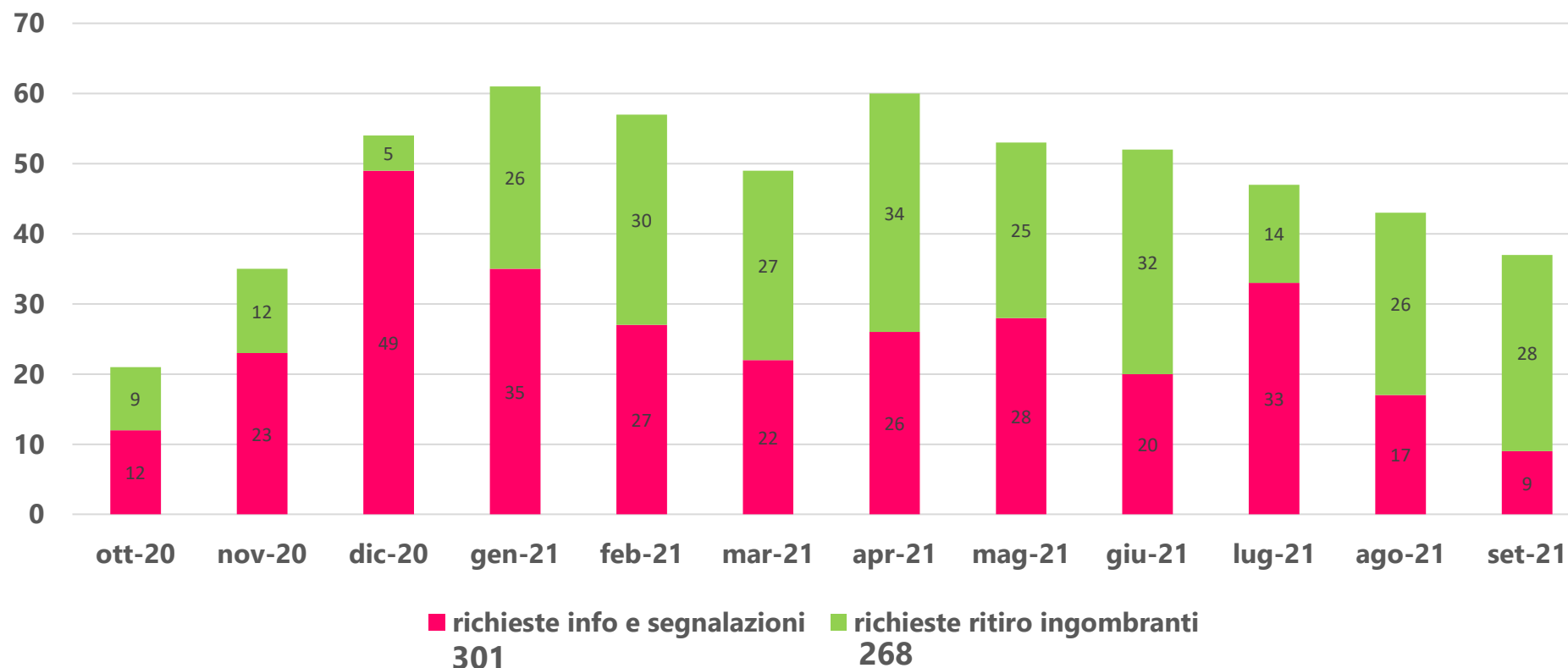
CITTADINI AL CENTRO

App 'rifiutiAMO' 2.0

richieste
da app
569

L'efficacia dell'interattività delle funzioni di invio segnalazioni e richiesta ritiro ingombranti presenti sull'app è confermata dal massiccio utilizzo che ne è stato fatto dagli utenti:

NUMERO FORM INVIATE TRAMITE APP DAGLI UTENTI DEI COMUNI DEL TERRITORIO CREMASCO





NUOVE GENERAZIONI

NUOVE GENERAZIONI

I progetti di educazione ambientale

In virtù della propria responsabilità sociale e di impresa, Linea Gestioni propone ogni anno a tutte le scuole di ogni ordine e grado dei comuni serviti un progetto di educazione ambientale finalizzato a sensibilizzare le nuove generazioni sui temi dello sviluppo sostenibile e della tutela ambientale. Il progetto prevede:

- **lezioni in classe** su RD e riduzione rifiuti
- **pubblicazioni specifiche**
- **visite guidate alle piattaforme**
- **visite guidate agli impianti di riciclo** e di produzione di energia

Dall'anno scolastico 2020-2021 le attività sono state proposte tenendo conto delle esigenze logistiche delle scuole e di quelle organizzative generali in virtù delle disposizioni determinate dall'emergenza Covid19, attraverso la proposta di **lezioni anche online**.



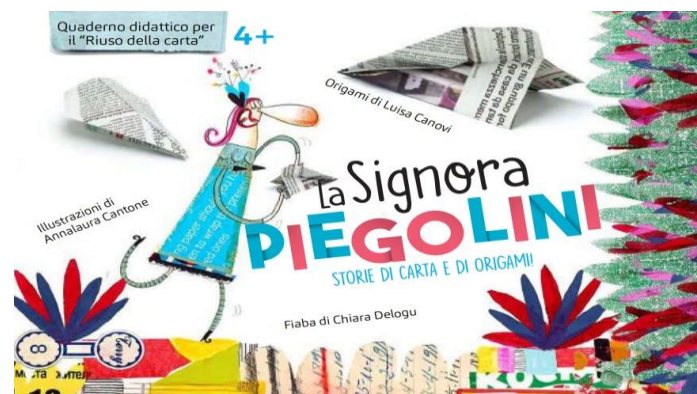
NUOVE GENERAZIONI

I progetti di educazione ambientale

Nell'anno scolastico 2018/2019 nel progetto didattico sono state inserite due nuove attività, una rivolta ai ragazzi delle scuole superiori ed un rivolta ai bambini dell'infanzia:



Un volume destinato alle scuole dell'infanzia sul tema dell'economia circolare, tramite laboratori di origami.



Un cortometraggio, destinato alle scuole superiori e intitolato "Solstizio d'inverno", la cui visione viene seguita da una lezione/confronto sul tema dello sviluppo sostenibile.



NUOVE GENERAZIONI

I progetti di educazione ambientale

Nell'ambito delle attività di sensibilizzazione ambientale aziendali nel 2019 è stato proposto il progetto OORIF AGENTI AMBIENTALI, promosso da Linea Gestioni nelle scuole dei Comuni del Cremasco e finalizzato a sensibilizzare gli alunni sui temi del decoro urbano e dell'abbandono dei rifiuti.

Le classi iscritte hanno messo in campo iniziative di pulizia e azioni di recupero dei rifiuti abbandonati svoltesi tra marzo e maggio.



- La prima edizione del progetto si è tenuta nel 2019.
- Le edizioni 2020 e 2021 sono state sospese causa Covid19.
- **L'edizione 2022 è ai ranghi di partenza: verrà lanciata nelle prossime settimane.**

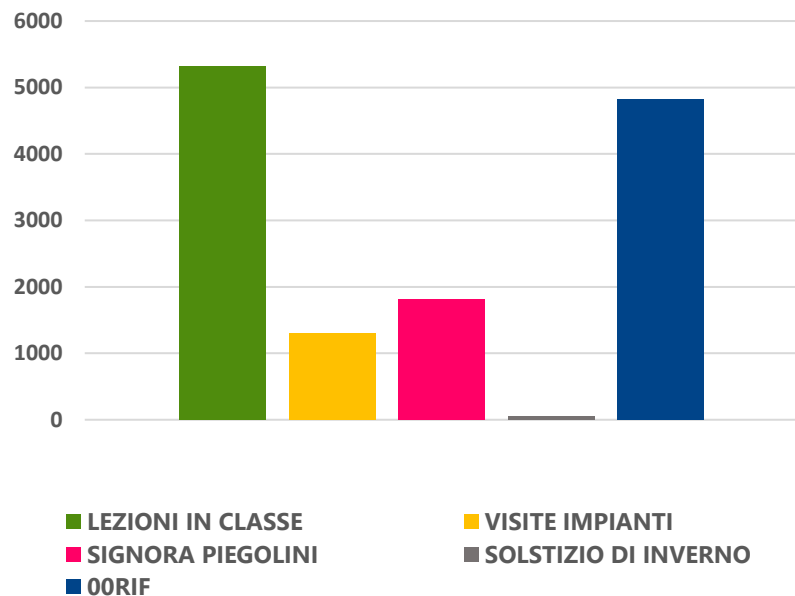


NUOVE GENERAZIONI

I progetti di educazione ambientale

alunni coinvolti
13.312

Numero alunni coinvolti scuole territorio Cremasco 2017/2021



	2017/18	2018/19	2019/20	2020/21
Lezioni in classe	1.624	1.669	1.009	1.021
Visite impianti	798	454	42	0
Signora Piegolini	0	410	685	717
Solstizio inverno	0	0	53	0
OORIF	0	4.830	0	0
Totale	2.422	7.363	1.789	1.738

Note:

Nell'anno scolastico 2019/2020, le attività didattiche sono state sospese a un mese dall'avvio a causa dell'emergenza Covid.
Nell'anno scolastico 2020/2021, sempre causa Covid, sono state sospese le visite guidate agli impianti.

GRAZIE