

DICEMBRE 2025

IL MAGAZINE UFFICIALE DI COVAR14

Ecovariando

A woman and a man dressed as pirates are shown from the chest up. The woman on the left wears a red bandana and a white shirt with a brown vest. The man on the right has long brown hair, a beard, and wears a red bandana, a white shirt, a red scarf, and a brown patterned vest. Both are looking upwards with expressions of surprise or concern. The background is dark and indistinct.

**Scopri tutti
gli eventi
di fine anno**

pag. 7-12

► CUSTOMER CARE DI PEGASO pag. 3-4

► IL COSTO DEGLI ABBANDONI PER LA COMUNITÀ pag. 5-6

Indice

03

Dentro il Customer Care di Pegaso

Numeri, voci e umanità
al servizio dei cittadini

05

Il costo degli abbandoni per la comunità

Un'emergenza silenziosa che pesa
sull'ambiente e sui conti pubblici
del Covar 14

07

Olimpiadi del Riciclo 2025

Tre giorni per educare, coinvolgere
e costruire una nuova cultura della
sostenibilità

10

Un viaggio teatrale per 1500 bambini

Quando l'acqua diventa storia,
gioco e responsabilità

Dentro il customer care di Pegaso 03: numeri, voci e umanità al servizio dei cittadini

C'è un luogo, poco visibile ma assolutamente centrale, in cui il sistema della raccolta rifiuti prende forma ogni giorno. È il customer care di Pegaso 03, la società che per Covar gestisce il rapporto diretto con i cittadini: una cabina di regia fatta di telefoni che squillano senza sosta, schermi accesi, segnalazioni da incrociare, dati da monitorare e – soprattutto – persone che ascoltano.

Cinque operatori, un numero verde (800.639.639) attivo da anni, circa 80mila contatti l'anno tra chiamate, mail e richieste online, per un bacino che sfiora le 250mila utenze. Numeri importanti, che raccontano solo in parte la complessità di un servizio che non si limita a "rispondere al telefono" ma che tiene insieme cittadini, Comuni e aziende incaricate della raccolta.

«La richiesta principale riguarda ancora alcune mancate raccolte – spiega Carlo Alborno, direttore di Pegaso – È la tipologia di segnalazione più frequente: cassonetti pieni, rifiuti non ritirati o contenitori lasciati a terra. Parliamo di numerose chiamate all'anno, una quota consistente del nostro lavoro quotidiano».

Un flusso che difficilmente si esaurisce, perché è fisiologico in un sistema articolato e diffuso sul territorio.



Segnalazioni, controlli e tempi da rispettare

Ogni chiamata genera una pratica, ogni pratica è tracciata. Il cittadino segnala il problema, l'operatore verifica i dati, apre il reclamo e lo inoltra all'azienda incaricata del servizio. Da capitolato, il recupero deve avvenire entro 48 ore. Se non succede, la segnalazione viene sollecitata, monitorata e, se necessario, riaperta. Un lavoro meticoloso che richiede attenzione continua e capacità di gestione delle priorità. «Una parte importante del nostro tempo è assorbita dal controllo – sottolinea Alborno –. Non basta registrare una segnalazione: bisogna seguirla, verificarne l'esito, rispondere al cittadino se richiama». Ed è proprio qui che il customer care diventa un vero snodo del sistema, un punto di raccordo indispensabile.

Il peso (e il valore) del contatto umano

Negli anni Pegaso 03 ha investito molto nell'innovazione tecnologica. Il portale online consente già oggi di segnalare una mancata raccolta o prenotare il ritiro degli ingombranti; in futuro l'integrazione con nuove piattaforme digitali e con l'app Junker permetterà un'interazione ancora più diretta. Ma, nonostante l'evoluzione digitale, il telefono resta centrale. «Il numero verde è percepito come un punto di riferimento – aggiunge il direttore –. Quando c'è un problema, le persone vogliono parlare con qualcuno, sentire che dall'altra parte c'è chi prende in carico la situazione». Un servizio che ha anche un costo significativo, ma che garantisce accessibilità e prossimità. Dall'altra parte della linea, gli operatori affrontano giornate intense, con picchi che possono arrivare a centinaia di chiamate al giorno, soprattutto nei periodi critici o pre-festivi.

«Bisogna trottare – racconta Manuela Pentassuglia, da oltre vent'anni al customer care – e allo stesso tempo non perdere la qualità del rapporto».

Psicologia quotidiana e problem solving

La telefonata tipo parte spesso con rabbia. «Il cittadino chiama perché sente di aver subito un disservizio – spiega l'operatrice – La prima cosa è ascoltare, lasciarlo sfogare. Poi si ricostruisce il problema e si lavora per risolverlo». È qui che entrano in gioco esperienza e formazione: gli operatori sono preparati a gestire tensioni, aggressività, frustrazione. Il customer care diventa così un luogo di mediazione, non solo tecnica ma anche emotiva. «Facciamo un po' gli equilibristi e un po' gli psicologi – precisa Manuela –. La rabbia stanca, perché è energia che ti arriva addosso e che devi trasformare in qualcosa di positivo».

Ingombranti, informazioni e servizi “invisibili”

Accanto alle segnalazioni di mancata raccolta, uno dei servizi più richiesti è la prenotazione del ritiro degli ingombranti, completamente gratuita. Oltre 25mila richieste l'anno che richiedono un'attenta pianificazione: capire cosa va ritirato, in che quantità, dove esporlo e in quanti passaggi. Una vera e propria “intervista” al cittadino, necessaria per evitare errori e disservizi. Ci sono poi le informazioni generiche: calendari, festività, modalità di conferimento, dubbi su dove buttare un oggetto. Spesso le risposte sono già disponibili sui materiali informativi, ma il cittadino cerca la conferma della voce umana. «Perché se lo dice l'operatore, è più rassicurante», sorride Manuela.

Un presidio sociale oltre il servizio

C'è infine una dimensione meno visibile, ma fondamentale. Quella sociale. «Molti utenti anziani chiamano perché si sentono persi – racconta Manuela –. Magari è venuto a mancare il coniuge che gestiva tutto e improvvisamente non sanno più come fare. In quei momenti non basta spiegare una procedura: serve tempo, ascolto, umanità». A volte arrivano ringraziamenti, piccoli gesti che raccontano il valore di questo lavoro. «Quando una persona richiama solo per dire grazie – conclude Alborno – capisci che, al di là delle criticità, il servizio sta funzionando». In un sistema complesso come quello della gestione dei rifiuti, fatto di regole, numeri e infrastrutture, il customer care Pegaso è il filo invisibile che tiene insieme tutto. Un lavoro faticoso, spesso sotto pressione, ma indispensabile. Perché dietro ogni cassonetto e ogni calendario, c'è sempre una voce pronta ad ascoltare.



Abbandoni di rifiuti: un'emergenza silenziosa che pesa sull'ambiente e sui conti pubblici del Covar 14



Non fanno rumore come una discarica abusiva di grandi dimensioni, né finiscono sempre sotto i riflettori, ma gli abbandoni di rifiuti rappresentano una delle voci più costanti – e onerose – nella gestione quotidiana dei servizi ambientali. Un problema diffuso, trasversale, che interessa aree urbane, periferie, campagne e zone industriali, e che continua a richiedere un impegno significativo di uomini, mezzi e risorse economiche.

I dati consortili del Covar 14, relativi agli interventi di “asporto rifiuti abbandonati” eseguiti negli ultimi anni, consentono di quantificare con precisione l'impatto di questo fenomeno sul territorio e di restituire una fotografia chiara di quanto gli abbandoni incidano sui costi complessivi del servizio pubblico.

Un fenomeno costante nel tempo

Nel 2022 il Consorzio ha effettuato 415 interventi per la rimozione di rifiuti abbandonati, con un costo complessivo pari a 56.891,38 euro (IVA esclusa).

Nel 2023 il numero degli interventi è sceso a 346, per un importo totale di 49.663,26 euro.

Nel 2024 gli interventi sono stati 348, con una spesa complessiva di 49.054,21 euro.

Nel 2025, considerando i dati aggiornati al 30 novembre, si contano già 391 interventi, per un importo pari a 52.003,01 euro.

Numeri che raccontano una realtà chiara: pur con oscillazioni annuali, il fenomeno degli abbandoni rimane strutturale e non accenna a ridursi in modo significativo.

Ogni anno si registrano diverse centinaia di interventi, con costi che si attestano stabilmente attorno ai 50–55 mila euro.

Cosa dicono (e cosa non dicono) i dati

I valori economici forniti dal Covar 14 derivano dai servizi eseguiti tramite BDO e riguardano esclusivamente le attività di raccolta e trasporto dei rifiuti abbandonati. Non includono, come precisato dal Consorzio, i costi di smaltimento o trattamento del materiale, che variano in base alla tipologia di rifiuto recuperato (ingombranti, rifiuti indifferenziati, scarti speciali, materiali potenzialmente pericolosi).

Ciò significa che il costo reale degli abbandoni è in realtà più elevato rispetto a quanto emerge dalle cifre rendicontate. Alla spesa diretta per l'asporto vanno infatti aggiunti i costi di trattamento o smaltimento finale, l'impegno amministrativo per la gestione degli interventi, l'eventuale necessità di bonifiche o ripristini delle aree interessate, il lavoro di segnalazione e coordinamento con i Comuni.

In altre parole, quello che appare nei bilanci rappresenta solo la parte visibile dell'impatto economico degli abbandoni.

Un peso che ricade su tutta la collettività

Ogni intervento di rimozione è la conseguenza di un comportamento scorretto che finisce per gravare sull'intera comunità.



Gli abbandoni non sono “gratis”: il loro costo viene sostenuto dal sistema pubblico e, indirettamente, dai cittadini che rispettano le regole e conferiscono correttamente i rifiuti. Si tratta di risorse che potrebbero essere impiegate in modo diverso: per migliorare i servizi, potenziare la raccolta differenziata, investire in educazione ambientale o in progetti di prevenzione. Invece, una quota non trascurabile del budget deve essere destinata ogni anno a rincorrere chi abbandona rifiuti lungo strade, aree verdi, piazzole isolate o spazi pubblici.

Ambiente, decoro e sicurezza

Oltre all'aspetto economico, gli abbandoni rappresentano un problema serio anche dal punto di vista ambientale e sanitario. Cumuli di rifiuti lasciati sul territorio possono inquinare suolo e corsi d'acqua, attirare animali e parassiti, creare situazioni di degrado e insicurezza, danneggiare l'immagine dei Comuni e del territorio.

La rimozione tempestiva è quindi indispensabile, ma non può essere l'unica risposta. I dati del Covar 14 dimostrano che l'intervento “a valle” è continuo e necessario, ma evidenziano anche la necessità di rafforzare le azioni “a monte”.

Prevenzione e responsabilità condivisa

Contrastare davvero il fenomeno degli abbandoni significa investire su più fronti: informazione, controlli, sanzioni, ma soprattutto responsabilità individuale. Ogni sacco lasciato lungo una strada o in un'area verde ha un costo che va ben oltre il gesto di chi lo abbandona. I numeri parlano chiaro: centinaia di interventi all'anno e decine di migliaia di euro spesi solo per rimuovere ciò che non dovrebbe mai essere abbandonato. Ridurre anche solo una parte di questi episodi significherebbe liberare risorse preziose e migliorare la qualità dell'ambiente in cui viviamo. Un obiettivo che riguarda il Consorzio, i Comuni e i gestori del servizio, ma anche – e soprattutto – i cittadini. Perché la gestione dei rifiuti non è solo una questione tecnica: è una questione di civiltà.



Olimpiadi del Riciclo 2025

Tre giorni per educare, coinvolgere e costruire una nuova cultura della sostenibilità

Tre giornate intense, vivaci e ricche di entusiasmo hanno trasformato il 15, 16 e 17 ottobre in una vera festa dell'educazione ambientale. È in questo clima che si è svolta la seconda edizione delle Olimpiadi del Riciclo, l'iniziativa voluta da Covar14 e organizzata da Teknoservice, pensata per avvicinare bambine, bambini e ragazzi al tema del riciclo in modo fresco, creativo e soprattutto partecipato. Quella che poteva sembrare una semplice attività scolastica si è rivelata invece un'esperienza immersiva, un laboratorio diffuso in cui 500 studenti, provenienti da 24 classi di scuole primarie e secondarie di 10 Comuni della provincia di Torino, hanno potuto toccare con mano cosa significa prendersi cura del pianeta. Non attraverso lezioni frontali, ma mettendosi alla prova, muovendosi, sbagliando, sperimentando. In una parola: vivendo la sostenibilità.

Una sfida educativa che parte dai più giovani

Le Olimpiadi del Riciclo nascono con un obiettivo chiaro: creare un ponte fra teoria e pratica, fra scuola e territorio, fra rifiuto e risorsa. «Vogliamo costruire una generazione consapevole e attiva nella tutela dell'ambiente», spiegano gli organizzatori dell'evento. Un messaggio che non resta sullo sfondo, ma che attraversa ogni attività proposta. A differenza di un normale progetto scolastico, l'iniziativa di Covar14 punta a trasformare il concetto di riciclo in un'esperienza collettiva. Non solo informazione, dunque, ma relazioni, gioco, collaborazione. Tre ingredienti fondamentali per un apprendimento che lascia il segno.



Durante i tre giorni, gli studenti hanno alternato momenti di creatività a prove dinamiche, passando da attività riflessive a sfide di gruppo. Le quattro tappe delle Olimpiadi sono state ideate per intercettare diversi linguaggi e attitudini, così da coinvolgere ogni partecipante.

“Plant Your Waste”: far nascere nuova vita dai rifiuti

Il laboratorio più “green” dell’evento ha permesso ai ragazzi di sperimentare in prima persona come ciò che consideriamo uno scarto possa trasformarsi in risorsa. Guidati dagli educatori, gli studenti hanno imparato le basi del compostaggio e hanno potuto utilizzare materiali organici per realizzare piccole piantumazioni. Semi, terra, contenitori riciclati e scarti organici sono diventati strumenti concreti per parlare di economia circolare. Molti studenti, per la prima volta, hanno scoperto che un rifiuto può letteralmente far germogliare qualcosa di nuovo: un gesto semplice, ma capace di accendere curiosità e consapevolezza.

Un cortometraggio per raccontare la sostenibilità

La seconda prova è stata una sfida creativa: la realizzazione di un breve cortometraggio a tema ambientale. Scrivere una storia, costruire una sceneggiatura, organizzare le riprese, scegliere personaggi e messaggi: un percorso articolato che ha permesso agli studenti di riflettere su ciò che per loro rappresenta l’ambiente. Non solo riciclo, quindi, ma anche consumo, rispetto, sprechi, abitudini quotidiane, futuro. Il momento più sorprendente? Per molti, vedere come un’idea semplice – un bidone “che parla”, un albero che si lamenta, una bottiglia abbandonata che racconta la sua storia – possa trasformarsi in un racconto vero, con una voce e un significato preciso.

Staffetta del Riciclo: imparare correndo

Tra le attività più coinvolgenti c’è stata la Staffetta del Riciclo, una prova dinamica in cui i partecipanti hanno dovuto collaborare per compiere correttamente la raccolta differenziata nel minor tempo possibile. Un modo divertente e fisico per fissare concetti spesso ritenuti “difficili”: quali materiali vanno nell’organico? Dove si buttano vetro e alluminio? Cos’è il multimateriale? Tra percorsi, ostacoli, contenitori da riconoscere e oggetti da smistare, la staffetta ha trasformato le regole della differenziata in un gioco di squadra che ha stimolato memoria, agilità e spirito collaborativo.

Quiz interattivo: la sostenibilità diventa sfida

Non poteva mancare un momento di competizione mentale. Attraverso un quiz digitale, studenti e studentesse hanno risposto a domande, curiosità e situazioni pratiche legate alla sostenibilità: dalla gestione dei rifiuti ai consumi domestici, dai cambiamenti climatici alle buone pratiche quotidiane. Ogni risposta, giusta o sbagliata, è diventata occasione per approfondire e per scoprire quanto siamo – o non siamo – davvero consapevoli delle nostre scelte.



Un evento che coinvolge e lascia un segno

Le Olimpiadi del Riciclo non sono un'iniziativa isolata, ma un tassello di un percorso ampio che Covar14 sta portando avanti con continuità. L'obiettivo è diffondere una nuova cultura del rispetto ambientale che parta dall'educazione e arrivi alle abitudini di tutti i giorni. A colpire, durante la tre giorni, è stato il livello di partecipazione: studenti attivi e curiosi, insegnanti coinvolti, educatori appassionati. Molte scuole hanno già manifestato interesse a replicare in classe alcune attività, portando avanti la riflessione iniziata durante l'evento. Per Covar14 e Teknoservice, questo è il segnale più forte: l'educazione ambientale può davvero mettere radici quando combina conoscenza, esperienza e divertimento. La seconda edizione delle Olimpiadi del Riciclo conferma la volontà di Covar14 e Teknoservice di investire nei giovani come protagonisti del cambiamento. Non solo perché sono gli adulti di domani, ma perché hanno la capacità – unica – di portare nuove abitudini anche nelle loro famiglie, generando un effetto a catena virtuoso. «L'educazione ambientale è una priorità per il futuro del nostro territorio», ribadiscono gli organizzatori. Ed è proprio il territorio, con le sue scuole, le sue amministrazioni e le sue comunità, a diventare il laboratorio ideale per costruire un nuovo modello di sostenibilità.

Un viaggio teatrale per 1500 bambini

Quando l'acqua diventa storia, gioco e responsabilità



Sono stati 1500 i bambini che, nelle scorse settimane, hanno riempito teatri, palcoscenici scolastici e spazi culturali dei Comuni del Consorzio Covar14 per prendere parte a un'esperienza unica: un vero e proprio percorso teatrale pensato per raccontare, attraverso la scena, la magia e la fragilità dell'acqua. Non una lezione, non un semplice spettacolo: un'avventura condivisa, costruita attorno a un racconto capace di far ridere, coinvolgere e far riflettere anche i più piccoli. Il cuore del progetto è **"Alla ricerca dell'ultima fonte d'acqua"**, un titolo che è già una promessa e una domanda. Cos'è davvero una fonte preziosa? Dove si trova? E soprattutto: come possiamo proteggerla?

Il teatro come mappa per orientarsi nel mondo

Per molti dei giovani spettatori, è stata la prima volta in sala: luci che si spengono, sipario che si apre, attori che entrano in scena e improvvisamente tutto diventa possibile. È qui che prendono vita Capitan Barbaguasta, pirata sgangherato e irresistibile, e la sua mozzo Squala, energia pura e curiosità allo stato selvatico. Insieme inseguono un indizio dopo l'altro, in un percorso che intreccia humour, musica, movimento e improvvisazione con il pubblico. Ma ciò che a prima vista sembra solo un gioco, si rivela lentamente qualcosa di più grande: un racconto che invita i bambini a interrogarsi sulle risorse naturali, sul loro valore e sul modo in cui le usiamo ogni giorno. L'acqua, nella trama, non è solo un bene da trovare: è un simbolo da custodire.



Il teatro come mappa per orientarsi nel mondo

Per molti dei giovani spettatori, è stata la prima volta in sala: luci che si spengono, sipario che si apre, attori che entrano in scena e improvvisamente tutto diventa possibile. È qui che prendono vita Capitan Barbaguasta, pirata sgangherato e irresistibile, e la sua mozzo Squala, energia pura e curiosità allo stato selvatico. Insieme inseguono un indizio dopo l'altro, in un percorso che intreccia humour, musica, movimento e improvvisazione con il pubblico.

Ma ciò che a prima vista sembra solo un gioco, si rivela lentamente qualcosa di più grande: un racconto che invita i bambini a interrogarsi sulle risorse naturali, sul loro valore e sul modo in cui le usiamo ogni giorno. L'acqua, nella trama, non è solo un bene da trovare: è un simbolo da custodire.

Capitan Barbaguasta

Alla ricerca dell'ultima fonte d'acqua



Dietro le quinte: un team giovane e una visione chiara

La produzione è firmata da Giacomo Bisceglie, Claudio Errico e Ilaria Pezzi, tre giovani attori e registi cresciuti in realtà teatrali torinesi e internazionali. La loro idea è che il teatro non debba “spiegare”, ma far vivere: creare immagini, emozioni, legami. La sostenibilità, in questo senso, diventa una storia da raccontare e non un elenco di regole da memorizzare. Una storia che parla di noi, delle nostre scelte quotidiane, della possibilità di immaginare un futuro diverso.

Un'eredità che va oltre lo spettacolo

Il viaggio di Capitan Barbaguasta e Squala finirà quando il sipario si chiuderà, ma ciò che rimane va ben oltre. Le domande, le immagini, le risate dei 1500 bambini che hanno assistito allo spettacolo continueranno a muoversi nelle classi, nelle famiglie, nei gesti quotidiani. Questo è il vero successo del progetto: trasformare un'esperienza culturale in un seme di consapevolezza, da far crescere giorno dopo giorno. Perché l'acqua – proprio come il teatro – è un movimento continuo: scorre, cambia, nutre, trasforma. E ci ricorda che proteggere il pianeta non è solo un dovere, ma un'avventura che possiamo scegliere di vivere insieme.



ECOVARIANDO
uno sguardo sull'ambiente che
cambia

Numero 4 - dicembre 2025
Registrazione Tribunale di Torino
registro stampa nr. 24 del 20-5-2024

Direttore responsabile:
Paolo Polastri

Editore:
Pegaso 03 srl - via Cagliero 3,
Carignano - Ad: Marco Suriani

Progetto editoriale:
Covar 14

Ideazione grafica e realizzazione:
Teknoservice

Coordinamento:
Marina Toso, Carlo Alborno

Redazione:
Paolo Polastri

Comitato di redazione:
Maria Maddalena Vietti
Paolo Chiarizio
Irene Maria Ferrero
Giovanni Carlo Franchino
Roberto Olivieri
Michele Rizzello

 covar14.it

 @covar_14

 @covar14

 **Numero Verde**
800 639 639

Via Cagliero 31/3L
10041 Carignano (Torino)
Tel. 011 9698601
Fax 011.96.98.617