



## COMUNE DI ARAGONA

Provincia di Agrigento

9° Settore - Protezione Civile, Igiene Pubblica, Tecnologia e Manutenzione

### APPALTO SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE

Progetto per l'affidamento del  
Servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti Urbani e speciali  
Assimilabili agli urbani nel Comune di Aragona  
(redatto ai sensi dell'art. 23, comma 14 e 15 del d.lgs 50/2016)

CUP I69D17000430004

C.I.G. 72946897CA

| Elaborati                           |                                                                                |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/>            | Relazione Tecnica illustrativa generale dei servizi in appalto;                |
| <input type="checkbox"/>            | Indicazioni e disposizioni per la stesura dei documenti inerenti la sicurezza; |
| <input type="checkbox"/>            | Prospetto economico degli oneri complessivi per l'acquisizione dei servizi;    |
| <input type="checkbox"/>            | Capitolato speciale descrittivo e prestazionale;                               |
| <input type="checkbox"/>            | Schema di Contratto;                                                           |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Schema Carta dei Servizi;                                                      |

Approvato con deliberazione di G.M. n. 137 del 06/09/2017

Visto:

Il Responsabile Unico del Procedimento

Geom. Calogero Alongi

Il Progettista

Geom. Salvatore Bellanca

Aragona, 28 agosto 2017

Aragona, 28 agosto 2017



## INDICE

|                                                                                                |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Premessa.....                                                                               | 5  |
| 1.1 Normativa di riferimento .....                                                             | 5  |
| 2. Separazione e detenzione dei propri rifiuti da parte dell'utenza.....                       | 6  |
| 2.1 Kit per la separazione dei rifiuti solidi urbani previsti per l'utenza domestica.....      | 7  |
| 2.2 Kit per la separazione dei rifiuti solidi urbani previsti per l'utenza non domestica ..... | 7  |
| 2.2.1 Raccolte delle diverse frazioni di rifiuto .....                                         | 7  |
| 2.2.1.1 Raccolta della frazione organica (FORSU) .....                                         | 8  |
| 2.2.1.2 Raccolta della frazione verde .....                                                    | 9  |
| 2.2.1.3 Raccolta della carta e del cartone.....                                                | 9  |
| 2.2.1.4 Raccolta della plastica.....                                                           | 10 |
| 2.2.1.5 Raccolta del vetro .....                                                               | 11 |
| 2.2.1.6 Raccolta del rifiuto indifferenziato (secco residuo) .....                             | 11 |
| 2.2.1.7 Raccolta rifiuti urbani pericolosi (R.U.P.).....                                       | 12 |
| 2.2.1.8 Raccolta ingombranti e RAEE.....                                                       | 13 |
| 2.2.1.9 Raccolta dei metalli.....                                                              | 13 |
| 2.2.2 Lavaggio dei contenitori/cassonetti .....                                                | 13 |
| 2.2.3 Rimozione della carcasse animali .....                                                   | 13 |
| 2.2.4 Pulizia e rimozione di rifiuti abbandonati o incontrollati sul territorio.....           | 14 |
| 2.2.5 Pulizia aree mercatali .....                                                             | 14 |
| 3. Isola ecologica comunale di raccolta .....                                                  | 14 |
| 4. Servizio di spazzamento e pulizia delle strade .....                                        | 15 |
| 4.1 Spazzamento manuale.....                                                                   | 15 |
| 4.1 Spazzamento misto: meccanizzato e manuale.....                                             | 16 |
| 5. Costruzione condivisa con la collettività delle modalità di erogazione dei nuovi servizi    | 16 |
| 6. Avvio e messa a regime di nuovi servizi di raccolta integrata .....                         | 16 |
| 6.1 Descrizione delle diverse azioni di intervento dello start up.....                         | 18 |
| 6.2 Campagna di comunicazione .....                                                            | 20 |
| 7. Monitoraggio e valutazione durante la durata del contratto.....                             | 21 |
| 7.1 Monitoraggio e controllo da parte dell'Ufficio tecnico .....                               | 21 |
| 7.1.1 Attività di controllo indirette tramite report forniti dall'appaltatore.....             | 22 |
| 7.1.2 Attività di verifica e controllo dirette.....                                            | 22 |
| 7.1.3 Sistema di monitoraggio e controllo delle flotte.....                                    | 22 |
| 7.1.4 Controllo dei rifiuti raccolti e conferiti all'interno dell'isola ecologica .....        | 23 |
| 7.1.5 Attività di controllo indirette via utenti.....                                          | 23 |

|         |                                                                  |    |
|---------|------------------------------------------------------------------|----|
| 7.1.6   | Attività di controllo sugli utenti.....                          | 23 |
| 7.2     | Indicatori del servizio .....                                    | 24 |
| 7.2.1   | Continuità e regolarità dell'erogazione .....                    | 24 |
| 7.2.2   | Servizio di spazzamento e di igiene urbana .....                 | 24 |
| 7.2.3   | Pronto intervento .....                                          | 24 |
| 7.2.4   | Modalità del servizio raccolta rifiuti.....                      | 24 |
| 7.2.5   | Indicatori di qualità relativi alla raccolta differenziata ..... | 25 |
| 7.2.5.1 | Scostamento tra servizio reso e servizio programmato .....       | 25 |
| 7.2.5.2 | Valutazione della qualità del servizio .....                     | 25 |
| 7.2.5.3 | Completezza e accessibilità all'informazione .....               | 26 |
| 7.2.5.4 | Indicatori di gestione.....                                      | 26 |
| 7.2.5.5 | Continuità del servizio .....                                    | 26 |
| 7.2.5.6 | Ulteriori impegni del gestore.....                               | 26 |
| 7.2.5.7 | Tabella riassuntiva .....                                        | 26 |

## 1. PREMESSA

La Carta dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani è un documento che individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei Cittadini-Utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

La Carta dei Servizi è stata introdotta ufficialmente nella legislazione italiana nel 1994 (DPCM del 27 gennaio 1994) nello spirito di istituire tra erogatori di servizi pubblici e cittadini un rapporto di tipo "contrattuale".

Chi eroga il servizio si assume impegni per soddisfare le esigenze del cittadino e di tali impegni è chiamato periodicamente a rendere conto. L'Ente e/o la Ditta che adotta la Carta dei Servizi, infatti, individua quali standard deve possedere il servizio erogato e li divulga periodicamente ai cittadini che hanno il diritto di pretendere dall'Ente e/o dalla ditta aggiudicataria un servizio corrispondente a quello descritto nella Carta. Oltre ai diritti, nella Carta dei Servizi vengono anche ricordati i doveri che gli utenti devono rispettare. Pertanto, la carta dei servizi definisce di fatto per "contratto" gli impegni reciproci tra chi eroga e chi utilizza i servizi.

Al fine di raggiungere gli obiettivi di qualità ambientale e di razionalizzare i costi complessivi del servizio integrato di raccolta e trasporto dei RSU, vengono di seguito indicati i modelli organizzativi del servizio in argomento.

Tali modelli organizzativi rappresentano gli standard tecnici per una corretta gestione del ciclo integrato che, anche tenendo conto del principio di differenziazione, dovranno essere alla base di tutti i servizi erogati nel ciclo integrato con riferimento al segmento di spazzamento, raccolta e trasporto.

Si specifica che il presente "Schema di Carta dei Servizi per la gestione dei servizi di spazzamento, raccolta e trasporto dei rifiuti urbani ed assimilati", da sottoporre all'approvazione del Consiglio Comunale, riporta gli standard minimi del servizio di raccolta, trasporto e spazzamento (meccanico e manuale) che si intende offrire agli utenti del Comune. La "Carta dei Servizi Definitiva" verrà elaborata inserendo gli eventuali servizi migliorativi/aggiuntivi proposti in sede di gara dalla Ditta aggiudicataria del servizio in argomento, allo "Schema di Carta dei Servizi per la gestione dei servizi di spazzamento, raccolta e trasporto dei rifiuti urbani ed assimilati" approvato dal Consiglio Comunale.

Di seguito sono riassunte le caratteristiche peculiari ed essenziali dei servizi per la gestione dei servizi di raccolta rifiuti ed igiene urbana:

- separazione e detenzione delle diverse frazioni merceologiche dei rifiuti urbani e speciali assimilati, all'interno degli spazi privati di pertinenza dell'utenza servita;
- conferimento delle diverse frazioni merceologiche dei rifiuti urbani e speciali assimilati al servizio di raccolta secondo un calendario predefinito;
- corretta quantificazione ed intercettazione dei flussi dei rifiuti urbani e speciali assimilati dalle utenze non domestiche;
- condivisione con la collettività delle modalità di erogazione del nuovo servizio, in fase di attuazione e monitoraggio;
- adozione di iniziative di sensibilizzazione, controllo degli inadempimenti durante lo svolgimento del servizio.

### 1.1 Normativa di riferimento

Il presente "Schema di Carta dei Servizi", relativo all'organizzazione ed alla gestione del servizio di spazzamento, raccolta e trasporto dei rifiuti nel territorio del Comune di ....., è stato redatto nel rispetto dei principi di efficienza, efficacia ed economicità ed in coerenza con le disposizioni della L.R. 09/2010 e ss.mm.ii., della Direttiva Assessoriale n. 2/2013 dell'Assessorato dell'Energia e dei Servizi di Pubblica Utilità – Circolare prot. n. 1290 del 23/05/2013 – "Linee di indirizzo per l'attuazione dell'art.5 comma 2-ter della Legge Regionale 9/2010 nelle more dell'adozione dei Piani d'Ambito", delle Linee guida pubblicate nel sito del Dipartimento dell'acqua e dei rifiuti il 19/09/2013: "Linee Guida A.R.O." (Linee Guida per la redazione dei piani di intervento in attuazione dell'art. 5, comma 2 - ter della L.R. n°9/2010 e ss.mm.ii. nelle more dell'adozione dei piani d'ambito), del Piano regionale di gestione dei rifiuti solidi urbani (approvato con Decreto n. 0000125 dell'11 luglio 2012 del Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare) e del Piano d'Ambito della SRR ATO 4 Agrigento Est. In particolare, di seguito si riportano i riferimenti normativi secondo i quali è stato redatto il presente Schema di Carta di Servizi:

- DPCM del 27 gennaio 1994 - "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.Lgs. n. 286 del 30 luglio 1999 - "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59";
- D.Lgs. n. 36 del 13 gennaio 2003 - Attuazione della direttiva 1999/31/CE relativa alle discariche di rifiuti;
- D.Lgs. n. 206 del 6 settembre 2005 - Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229;
- D.Lgs. n. del 3 aprile 2006 - Norme in materia ambientale;
- Legge n. 244 del 24 dicembre 2007 - Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008);
- Legge n. 15 del 4 marzo 2009 - Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro e alla Corte dei conti;
- Legge n. 69 del 18 giugno 2009 –“Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile”;
- D.Lgs. n. 198 del 20 dicembre 2009 - Attuazione dell'articolo 4 della legge 4 marzo 2009, n.15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici;
- L.R. n. 9 del 8 aprile 2010 - Gestione integrata dei rifiuti e bonifica dei siti inquinati;
- DPR n. 168 del 7 settembre 2010 - Regolamento in materia di servizi pubblici locali di rilevanza economica, a norma dell'articolo 23-bis, comma 10, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133;
- DL n. 1 del 24 gennaio 2012 (convertito nella legge n. 27 del 2012) - Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività;
- L.R. n.3 del 09 gennaio 2013 - Modifiche alla legge regionale 8 aprile 2010 n.9, in materia di gestione integrata dei rifiuti;
- Direttiva Assessoriale n.1/2013 (Circolare prot.n.221 del 01/02/2013) - Direttiva in materia di gestione dei rifiuti;
- Direttiva Assessoriale n.2/2013 (prot.n.1290 del 23/05/2013)- Linee di indirizzo per l'attuazione dell'art.5 comma 2-ter della L.R. 9/2010 nelle more dell'adozione dei piani d'ambito;
- Circolare del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del territorio e del Mare del 06 agosto 2013– TerminediefficaciadellacircolaredelMinistrodell'ambienteU.prot.GAB-2009-0014963del30 giugno 2009;
- Linee Guida per la redazione dei Piani di Intervento in attuazione dell'art. 5, comma 2 - ter della L.R. n. 9/2010 e ss.mm.ii. nelle more dell'adozione dei piani d'ambitopubblicate il 19 settembre 2013;
- Disposizione n. 857 del 10/10/2013 dell'Ufficio del Commissario Delegato per l'emergenza rifiuti (O.P.C.M. n. 3887 del 09/07/2013 – Decreto Legge n. 43/2013) - Attuazione pianificazione regionale per il raggiungimento degli obiettivi di riduzione dei rifiuti biodegradabili da collocare in discarica (R.U.B.) e obbligo di pretrattamento – artt. 5 e 7 del D.Lgs. 36/2003;
- Delibera di C.C. n. 52 del 12/11/2014;
- D.M. 13 febbraio 2014 – Criteri ambientali minimi per “Affidamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani” e “Forniture di cartucce toner e cartucce a getto di inchiostro e affidamento del servizio integrato di ritiro e fornitura di cartucce toner e a getto di inchiostro”;
- D.Lgs. n. 49 del 14 marzo 2014 - Attuazione della direttiva 2012/19/UE sui rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE);

## **2. SEPARAZIONE E DETENZIONE DEI PROPRI RIFIUTI DA PARTE DELL'UTENZA**

Al fine di modificare le abitudini consolidate delle utenze domestiche e non domestiche e di invogliarle a separare alla fonte i propri rifiuti solidi urbani, è prevista la fornitura, per il tramite della Ditta appaltatrice dei servizi di spazzamento, raccolta e trasporto dei rifiuti urbani ed assimilati, di adeguate attrezzature utili per sensibilizzare ed

agevolare gli utenti nella separazione dei rifiuti all'interno degli immobili e/o strutture private e, conseguentemente, favorire il loro successivo conferimento al servizio pubblico nei tempi e con le modalità previste dal regolamento del servizio definitivo e dalla "Carta dei servizi definitiva".

Di seguito saranno illustrati i kit-tipo di materiali di consumo che normalmente verranno consegnati alle singole utenze da scegliersi in ragione delle specifiche esigenze (utenze domestiche, utenze non domestiche, tipologia di utenza non domestica interessata, ecc.).

### **2.1 Kit per la separazione dei rifiuti solidi urbani previsti per l'utenza domestica**

Per le utenze domestiche si prevede una fornitura, una tantum, delle seguenti attrezzature riutilizzabili, di seguito elencate edotate di idonei sistemi di tracciabilità, affinché gli utenti siano in grado di effettuare la separazione dei rifiuti presso la propria abitazione:

- mastello di volumetria idonea (almeno 20 lt) per la raccolta della frazione organica nei diversi modi previsti dal regolamento del servizio e dalla "Carta dei Servizi Definitiva";
- mastello di volumetria idonea (almeno 40 lt) per la raccolta della frazione secca residua (indifferenziato) nei diversi modi previsti dal regolamento del servizio e dalla "Carta dei Servizi Definitiva";
- mastello di volumetria idonea (almeno 40 lt) per la raccolta della frazione cellulosica (carta e cartone) nei diversi modi previsti dal regolamento del servizio e dalla "Carta dei Servizi Definitiva";
- mastello di volumetria idonea (almeno 40 lt) per la raccolta della plastica nei diversi modi previsti dal regolamento del servizio e dalla "Carta dei Servizi Definitiva";
- mastello di volumetria idonea (almeno 40 lt) per la raccolta del vetro nei diversi modi previsti dal regolamento del servizio e dalla "Carta dei Servizi Definitiva";
- contenitori di idonea volumetria 120 lt. e 240 lt. per la raccolta delle diverse frazioni (n.5 frazioni), da distribuire ai condomini, in possesso di adeguato spazio condominiale per la custodia dei contenitori citati (Qualora ne venga fatta richiesta, il servizio potrà essere effettuato attraverso i contenitori singoli per singola utenza distinti per tipologia di rifiuto).

Infine, per le case sparse, di difficile raggiungimento da parte dei mezzi di raccolta, si provvederà all'allocazione di una batteria di cinque cassonetti da 1100 lt per ogni tipologia di frazione di rifiuto - tale scelta sarà limitata il più possibile per evitare conferimenti indifferenziati e la creazione di aree incontrollate.

I contenitori non verranno comunque posizionati in zone visibili dalle arterie principali di collegamento per evitare fenomeni di abbandono nei pressi degli stessi contenitori.

Tutti i contenitori/cassonetti sopra elencati, utilizzati per la raccolta porta a porta e/o di prossimità, saranno dotati di apposito dispositivo (trasponder) e/o di targhetta esterna identificativa con numerazione univoca e progressiva del contenitore, che permetta la successiva correlazione all'utente, e consenta al gestore di utilizzare i dati inerenti i conferimenti (come numero di svuotamenti, codice utenza, ecc.);

### **2.2 Kit per la separazione dei rifiuti solidi urbani previsti per l'utenza non domestica**

Per le utenze non domestiche è prevista la fornitura, una tantum, delle seguenti attrezzature riutilizzabili, la tipologia, numero e capacità sono da valutarsi in funzione della tipologia di utenza e delle produzioni attese in funzione delle raccolte annue da erogare:

- contenitori di volumetria pari a 240 lt (e/o se possibile l'installazione in spazi di pertinenza dell'attività commerciale di cassonetti da 1.100 lt) per la raccolta di ciascuna frazione, in numero pari alle tipologie di rifiuto prodotto dalla specifica utenza (indifferenziato, organico, carta/cartone, plastica, vetro), nei diversi modi previsti dal regolamento del servizio e dalla "Carta dei Servizi Definitiva";

Tutti i contenitori/cassonetti sopra elencati saranno dotati di trasponder per l'identificazione dei contenitori per rifiuti.

#### **2.2.1 Raccolte delle diverse frazioni di rifiuto**

La raccolta delle diverse frazioni di rifiuto avverrà secondo le modalità e secondo le frequenze minime di seguito indicate. All'interno della "Carta dei Servizi Definitiva" verrà inserito il calendario di raccolta che contemplerà gli eventuali servizi e frequenze di raccolta migliorative/aggiuntive proposti in sede di gara dalla Ditta Appaltatrice,

aggiudicataria del servizio in argomento.

Il servizio verrà assicurato, per tutto l'anno, secondo le frequenze di raccolta stabilite nel calendario di raccolta che sarà inserito nella "Carta di Servizi Definitiva".

Il servizio verrà assicurato anche nei giorni festivi infrasettimanali. In alternativa, è possibile, che la raccolta possa essere anticipata o posticipata di un solo giorno concordando preventivamente tali spostamenti con l'amministrazione appaltante; tali cambiamenti verranno adeguatamente pubblicizzati, al fine di renderne edotti gli utenti.

In caso di più giorni di festa consecutivi, il servizio verrà garantito entro il terzo giorno da quello normalmente stabilito, salvo diversa disposizione concordata tra le parti (Stazione appaltante- Ditta); tali circostanze verranno adeguatamente pubblicizzate, al fine di renderne edotti gli utenti.

#### **2.2.1.1 Raccolta della frazione organica (FORSU)**

Per frazione organica si intendono i rifiuti alimentari e di cucina prodotti da nuclei domestici, ristoranti, servizi di ristorazione e punti vendita al dettaglio raccolti in modo differenziato.

L'appaltatore deve predisporre una tabella, che sarà allegata alla "Carta dei Servizi Definitiva", nella quale devono essere indicati:

- i rifiuti di uso comune, individuati per categorie merceologiche omogenee, destinati alla raccolta differenziata in oggetto (resti di frutta, ortaggi, carne, pesce, gusci d'uova, alimenti deteriorati, fondi di caffè o tè, pane, pasta, riso, alimenti crudi o cotti purché non caldi, fazzoletti bagnati o sporchi di sostanze organiche, residui da manutenzione di verde domestico, ecc.);
- rifiuti di uso comune che, pur presentando proprietà organiche, devono escludersi dalla raccolta (lettiere ed escrementi di animali domestici, fazzoletti sporchi di detergenti o sostanze chimiche, gusci bivalvi di frutti di mare, pannolini sporchi, ecc.).

Il gestore assicura la raccolta differenziata della frazione organica mediante un servizio domiciliare.

La raccolta deve avvenire a bordo strada e/o su marciapiede (in maniera tale da non costituire intralcio per il pubblico transito), ovvero nelle immediate vicinanze dell'accesso privato, soltanto nei giorni stabiliti dal calendario di raccolta, in questo ultimo caso l'utenza deve garantire l'accesso agli operatori della raccolta.

Qualora l'utenza servita sia localizzata in palazzine o agglomerati di alloggi regolarmente costituiti in condomini, lo svolgimento del servizio potrà avvenire, come prima accennato, con la dislocazione di appositi contenitori condominiali di adeguata capacità volumetrica.

Sarà obbligo da parte del condominio provvedere all'esposizione sulla pubblica via dei contenitori condominiali, da ubicare nei pressi della recinzione con la strada pubblica, o in alternativa, il condominio dovrà consentire l'accesso alla proprietà condominiale, nelle immediate vicinanze dell'ingresso.

La frequenza minima di raccolta per le utenze domestiche e non domestiche deve essere di 3 (tre) volte a settimana.

Per la frazione organica prodotta da particolari categorie quali ad esempio ristorazione, vendita beni alimentari ed ortofrutta si garantirà una frequenza minima di raccolta domiciliare pari a 4 (quattro) turni settimanali.

Nelle abitazioni provviste di giardino e/o ubicate nelle aree di campagna (case sparse) potrà essere prevista, a richiesta dell'utente, la pratica dell'auto-compostaggio (compostaggio domestico).

L'appaltatore è tenuto ad indicare nella "Carta dei Servizi Definitiva" le caratteristiche (tipologia e capacità) dei contenitori, deputati alla raccolta della frazione organica, assegnati alle utenze.

La capacità ed il numero dei contenitori saranno definiti in funzione della produzione pro capite di FORSU stimata nei documenti di pianificazione e del numero e della tipologia di utenze da servire.

La raccolta separata dei rifiuti organici deve essere effettuata con contenitori a svuotamento, con sistema di chiusura anti-randagismo, riutilizzabili di norma di **colore marrone**.

È prevista la fornitura cassonetti di elevata volumetria (240 lt. o 1.100 lt.) alle utenze (in particolare le utenze non domestiche di grosse dimensioni) che hanno la possibilità di ubicarli all'interno di spazi custoditi, per evitare conferimenti incontrollati, al cui svuotamento provvederà la Ditta durante i turni di raccolta previsti dal calendario per la frazione in argomento.

È da considerare particolarmente meritevole di valutazione, in sede di gara, ogni proposta migliorativa del servizio inerente l'incremento della frequenza di raccolta per le utenze non domestiche, grandi produttori della frazione in argomento.

#### **2.2.1.2 Raccolta della frazione verde**

Per frazione verde si intendono i residui della manutenzione del verde pubblico e privato costituito da sfalci, foglie, potature, piante, terriccio, paglia, cortecce, segature, ramaglie e ceppi, ecc., raccolti in modo differenziato.

La raccolta dello scarto verde prodotto in ambito domestico (art. 266 comma 4 del D.Lgs. 152/06) dovrà essere eseguita mediante servizio su chiamata (tramite numero verde gratuito), con evasione delle chiamate entro sette giorni lavorativi. L'utenza domestica avrà il compito di presentare il materiale debitamente confezionato.

Il suddetto servizio è limitato soltanto laddove lo scarto verde viene prodotto in ambito esclusivamente domestico.

È da considerare particolarmente meritevole di valutazione, in sede di gara, ogni proposta migliorativa del servizio.

#### **2.2.1.3 Raccolta della carta e del cartone**

La frazione carta e cartone comprende tutti i materiali cartacei costituiti da materie prime fibrose prevalentemente vegetali raccolti in modo differenziato.

L'appaltatore deve predisporre una tabella, che sarà allegata alla "Carta dei Servizi Definitiva", nella quale devono essere indicati:

- i materiali di uso comune, individuati per categorie merceologiche omogenee, destinati alla raccolta differenziata in oggetto con precisa indicazione che essi devono essere conferiti puliti cioè non contaminati da sostanze organiche: giornali, riviste, quaderni, carta da pacco, carta del pane pulita, cartone ondulato, cartoni delle pizze se non sporchi, cassette di cartone per la frutta, scatole in cartoncino; contenitori in cartone per il sale e lo zucchero, scatole/fustini per i detersivi, scatole per scarpe, libri (senza copertina plastificata), calendari (togliere le parti che non sono in carta), faldoni per ufficio senza anelli, depliant, fogli pubblicitari e volantini se non plastificati, imballaggi di carta o cartone, tetrapak (bricco del latte e di altre bevande quali i succhi di frutta, passate di pomodoro e il vino), fogli vari e buste da lettera (togliendo parti adesive, in plastica o metallo), cartoni piegati, imballaggi di cartone, scatole per alimenti, blister, cartone per bevande (salvo diverse indicazioni da parte del gestore del servizio di raccolta), pacchetti di sigarette (eliminando la pellicola plastica esterna e quella interna in alluminio), ecc.
- i materiali di uso comune che, pur presentando proprietà cartacee, devono escludersi dalla raccolta (carta oleata per alimenti, carta da forno, carta carbone, carta vetrata, carta plastificata, carta lucida da disegno, pergamena, carta sporca di prodotti detergenti o altre sostanze chimiche, ecc.)

Per le utenze, domestiche e non domestiche, il gestore assicura la raccolta differenziata congiunta della carta e del cartone mediante un servizio domiciliare porta a porta. La frequenza minima di raccolta per tutte le utenze deve essere **diurna(1) volta a settimana**.

La raccolta deve avvenire a bordo strada e/o su marciapiede (in maniera tale da non costituire intralcio per il pubblico transito), ovvero nelle immediate vicinanze dell'accesso privato, soltanto nei giorni stabiliti dal calendario di raccolta, in questo ultimo caso l'utenza deve garantire l'accesso agli operatori della raccolta.

Qualora l'utenza servita sia localizzata in palazzine o agglomerati di alloggi regolarmente costituiti in condomini, lo svolgimento del servizio potrà avvenire, come prima accennato, con la dislocazione di appositi contenitori condominiali di adeguata capacità volumetrica.

Sarà obbligo da parte del condominio provvedere all'esposizione sulla pubblica via dei contenitori condominiali, da ubicare nei pressi della recinzione con la strada pubblica, o in alternativa, il condominio dovrà consentire l'accesso alla proprietà condominiale, nelle immediate vicinanze dell'ingresso.

La Ditta appaltatrice è tenuta ad indicare nella "Carta dei Servizi definitiva" le caratteristiche (tipologia e capacità) dei contenitori, deputati alla raccolta della frazione cellulosica, assegnati alle utenze.

La capacità ed il numero dei contenitori saranno definiti in funzione della produzione pro capite di carta e cartone stimata nei documenti di pianificazione e del numero e della tipologia di utenze da servire.

È prevista la fornitura cassonetti di elevata volumetria (240 lt. o 1.100 lt.) alle utenze (in particolare le utenze non domestiche di grosse dimensioni) che hanno la possibilità di ubicarli all'interno di spazi custoditi, per evitare conferimenti incontrollati, al cui svuotamento provvederà la Ditta durante i turni di raccolta previsti dal calendario per la frazione in argomento.

La raccolta separata della frazione cellulosa deve essere effettuata con contenitori riutilizzabili a svuotamento, con sistema di chiusura anti-randagismo, di norma di **colore blu**.

Per il cartone prodotta particolari categorie di utenze non domestiche (ad esempio vendita al dettaglio, uffici, scuole) si garantirà una frequenza minima di raccolta domiciliare pari a 2 (due) turni settimanali.

È da considerare particolarmente meritevole di valutazione, in sede di gara, ogni proposta di miglioramento del servizio inerente l'incremento della frequenza di raccolta per le utenze non domestiche, grandi produttori della frazione in argomento.

Inoltre, per la frazione in argomento le utenze potranno provvedere al conferimento diretto presso l'isola ecologica del Comune, durante gli orari di apertura della stessa.

#### **2.2.1.4 Raccolta della plastica**

La frazione plastica comprende il materiale da imballaggio ed in genere le materie plastiche utilizzate in commercio per contenere bevande, alimenti, detersivi e detergenti, raccolti in modo differenziato.

Le materie plastiche più diffuse sul mercato dei prodotti di consumo sono:

- PET, polietilene tereftalato: bottiglie per bevande;
- PE, polietilene: sacchetti, flaconi per detersivi, giocattoli e altri imballaggi;
- PP, polipropilene: contenitori per alimenti, flaconi per detersivi e detergenti;
- PVC, cloruro di polivinile: vaschette per le uova, tubi;
- PS, polistirene (polistirolo): vaschette per alimenti, tappi.

L'appaltatore deve predisporre una tabella, che sarà allegata alla "Carta dei Servizi Definitiva", nella quale devono essere indicati:

- i materiali di uso comune, individuati per categorie merceologiche omogenee, destinati alla raccolta differenziata in oggetto con precisa indicazione che essi devono essere conferiti svuotati e ripuliti;
- i materiali di uso comune che, pur presentando proprietà plastiche devono escludersi dalla raccolta.

Per tutte le utenze il gestore assicura la raccolta della plastica mediante servizio domiciliare porta a porta. La frequenza minima di raccolta per tutte le utenze deve essere di **una (1) volta a settimana**.

Le utenze dovranno operare una pressatura delle bottiglie e degli imballaggi in plastica in modo che l'ingombro sia minimizzato.

La raccolta deve avvenire a bordo strada e/o su marciapiede (in maniera tale da non costituire intralcio per il pubblico transito), ovvero nelle immediate vicinanze dell'accesso privato, soltanto nei giorni stabiliti dal calendario di raccolta, in questo ultimo caso l'utenza deve garantire l'accesso agli operatori della raccolta.

Qualora l'utenza servita sia localizzata in palazzine o agglomerati di alloggi regolarmente costituiti in condomini, lo svolgimento del servizio potrà avvenire, come prima accennato, con la dislocazione di appositi contenitori condominiali di adeguata capacità volumetrica.

Sarà obbligo da parte del condominio provvedere all'esposizione sulla pubblica via dei contenitori condominiali, da ubicare nei pressi della recinzione con la strada pubblica, o in alternativa, il condominio dovrà consentire l'accesso alla proprietà condominiale, nelle immediate vicinanze dell'ingresso.

La Ditta appaltatrice è tenuta ad indicare nella "Carta dei Servizi definitiva" le caratteristiche (tipologia e capacità) dei contenitori, deputati alla raccolta della plastica, assegnati alle utenze.

La capacità ed il numero dei contenitori saranno definiti in funzione della produzione pro capite di plastica stimata nei documenti di pianificazione e del numero e della tipologia di utenze da servire.

La raccolta separata della plastica deve essere effettuata con contenitori riutilizzabili a svuotamento, con sistema di chiusura antirandagismo, di norma di **colore giallo**.

È prevista la fornitura cassonetti di elevata volumetria (240 lt. o 1.100 lt.) alle utenze (in particolare le utenze non

domestiche di grosse dimensioni) che hanno la possibilità di ubicarli all'interno di spazi custoditi, per evitare conferimenti incontrollati, al cui svuotamento provvederà la Ditta durante i turni di raccolta previsti dal calendario per la frazione in argomento.

È da considerare particolarmente meritevole di valutazione, in sede di gara, ogni proposta migliorativa del servizio inerente l'incremento della frequenza di raccolta per le utenze non domestiche, grandi produttori della frazione in argomento.

Inoltre, per la frazione in argomento le utenze potranno provvedere al conferimento diretto presso l'isola ecologica del Comune, durante gli orari di apertura della stessa.

#### **2.2.1.5 Raccolta del vetro**

La frazione del vetro comprende tutti gli imballaggi in vetro comunemente utilizzati nel commercio per contenere liquidi o alimenti.

L'appaltatore deve predisporre una tabella, che sarà allegata alla "Carta dei Servizi Definitiva", nella quale devono essere indicati:

- i materiali in vetro di uso comune individuati per categorie merceologiche omogenee, destinati alla raccolta differenziata in oggetto (bottiglie comunemente destinate nel commercio a contenere bevande, olio e passate di pomodoro, vasetti per alimenti, vetri rotti, bicchieri, caraffe, fiale vuote) con precisa indicazione che essi devono essere conferiti ripuliti e privi di elementi di diversa natura, ad esempio tappi in metallo;
- i materiali di uso comune che, pur presentando proprietà simili, devono escludersi dalla raccolta (vetro retinato, vetro opale, boccette di profumo, ceramiche, cristalli, pirex, lampadine, specchi, ecc.).

Per tutte le utenze il gestore assicura la raccolta del vetro mediante servizio domiciliare porta a porta. La frequenza minima di raccolta per tutte le utenze deve essere **di una (1) volta a settimana**. La raccolta deve avvenire a bordo strada e/o su marciapiede (in maniera tale da non costituire intralcio per il pubblico transito), ovvero nelle immediate vicinanze dell'accesso privato, soltanto nei giorni stabiliti dal calendario di raccolta, in questo ultimo caso l'utenza deve garantire l'accesso agli operatori della raccolta.

Qualora l'utenza servita sia localizzata in palazzine o agglomerati di alloggi regolarmente costituiti in condomini, lo svolgimento del servizio potrà avvenire, come prima accennato, con la dislocazione di appositi contenitori condominiali di adeguata capacità volumetrica.

Sarà obbligo da parte del condominio provvedere all'esposizione sulla pubblica via dei contenitori condominiali, da ubicare nei pressi della recinzione con la strada pubblica, o in alternativa, il condominio dovrà consentire l'accesso alla proprietà condominiale, nelle immediate vicinanze dell'ingresso.

La Ditta appaltatrice è tenuta ad indicare nella "Carta dei Servizi definitiva" le caratteristiche (tipologia e capacità) dei contenitori, deputati alla raccolta del vetro, assegnati alle utenze.

La capacità ed il numero dei contenitori saranno definiti in funzione della produzione pro capite di vetro stimata nei documenti di pianificazione e del numero e della tipologia di utenze da servire.

La raccolta separata del vetro deve essere effettuata con contenitori riutilizzabili a svuotamento, con sistema di chiusura antirandagismo, di norma di **colore verde**.

È prevista la fornitura cassonetti di elevata volumetria (240 lt. o 1.100 lt.) alle utenze (in particolare le utenze non domestiche di grosse dimensioni) che hanno la possibilità di ubicarli all'interno di spazi custoditi, per evitare conferimenti incontrollati, al cui svuotamento provvederà la Ditta durante i turni di raccolta previsti dal calendario per la frazione in argomento.

Per il vetro prodotto da particolari categorie di utenze non domestiche (ad esempio ristorazione, vendita al dettaglio) si garantirà una frequenza minima di raccolta domiciliare pari a 2 (due) turni settimanali.

È da considerare particolarmente meritevole di valutazione, in sede di gara, ogni proposta migliorativa del servizio inerente l'incremento della frequenza di raccolta per le utenze non domestiche, grandi produttori della frazione in argomento.

#### **2.2.1.6 Raccolta del rifiuto indifferenziato (secco residuo)**

Per tutte le utenze il gestore assicura la raccolta della frazione secca residua mediante servizio domiciliare porta a porta. La frequenza minima di raccolta per tutte le utenze deve essere di **2 (due) volte a settimana**.

La raccolta deve avvenire a bordo strada e/o su marciapiede (in maniera tale da non costituire intralcio per il pubblico transito), ovvero nelle immediate vicinanze dell'accesso privato, soltanto nei giorni stabiliti dal calendario di raccolta, in questo ultimo caso l'utenza deve garantire l'accesso agli operatori della raccolta.

Qualora l'utenza servita sia localizzata in palazzine o agglomerati di alloggi regolarmente costituiti in condomini, lo svolgimento del servizio potrà avvenire, come prima accennato, con la dislocazione di appositi contenitori condominiali di adeguata capacità volumetrica.

Sarà obbligo da parte del condominio provvedere all'esposizione sulla pubblica via dei contenitori condominiali, da ubicare nei pressi della recinzione con la strada pubblica, o in alternativa, il condominio dovrà consentire l'accesso alla proprietà condominiale, nelle immediate vicinanze dell'ingresso.

È prevista la fornitura cassonetti di elevata volumetria (240 lt. o 1.100 lt.) alle utenze (in particolare le utenze non domestiche di grosse dimensioni) che hanno la possibilità di ubicarli all'interno di spazi custoditi, per evitare conferimenti incontrollati, al cui svuotamento provvederà la Ditta durante i turni di raccolta previsti dal calendario per la frazione in argomento.

Al fine di minimizzare la probabilità di smaltimenti impropri, non dovranno essere adottati sistemi di raccolta stradale in aree con diffusa presenza di attività artigianali/industriali. È prevista la fornitura cassonetti di elevata volumetria (1.100 lt.) alle utenze (in particolare le utenze non domestiche di grosse dimensioni) che hanno la possibilità di ubicarli all'interno di spazi custoditi, per evitare conferimenti incontrollati, al cui svuotamento provvederà la Ditta durante i turni di raccolta previsti dal calendario per la frazione in argomento.

È da considerare particolarmente meritevole di valutazione, in sede di gara, ogni proposta migliorativa del servizio inerente l'incremento della frequenza di raccolta per le utenze non domestiche, grandi produttori della frazione in argomento.

La Ditta appaltatrice è tenuta ad indicare nella "Carta dei Servizi definitiva" le caratteristiche (tipologia e capacità) dei contenitori, deputati alla specifica tipologia di rifiuto, assegnati alle utenze.

La capacità ed il numero dei contenitori saranno definiti in funzione della produzione pro capite di "non riciclabile" stimata nei documenti di pianificazione e del numero e della tipologia di utenze da servire.

La raccolta separata dell'indifferenziato deve essere effettuata con contenitori riutilizzabili a svuotamento fornito dall'appaltatore, con sistema di chiusura antirandagismo, di norma di **colore grigio**.

#### **2.2.1.7 Raccolta rifiuti urbani pericolosi (R.U.P.)**

Il gestore assicura un servizio di raccolta dei rifiuti urbani pericolosi di origine domestica (batterie e accumulatori, contenitori "C"/"T"/"F"/"X", ad esempio barattoli e bombolette contenenti smalti e vernici, lampade al neon, farmaci scaduti) mediante conferimento presso l'isola ecologica o in contenitori ubicati sul territorio.

In particolare:

- la raccolta dei farmaci scaduti deve essere effettuata mediante conferimento in appositi contenitori ubicati presso le farmacie e le strutture sanitarie;
- la raccolta di contenitori etichettati T e/o F deve essere effettuata mediante conferimento in appositi contenitori ubicati presso ferramenta e rivendite di tabacchi;
- per le altre frazioni di rifiuti elencati in precedenza (batterie e accumulatori, lampade al neon, ecc.) è previsto il conferimento diretto da parte dell'utenza presso l'isola ecologica.

Nel presente documento non si prevede la raccolta delle pile esauste, in quanto la normativa vigente, D.Lgs. 188/08, prevede che i "Sistemi dei Produttori" devono provvedere:

- alla fornitura di appositi contenitori in cui conferire le pile esauste presso i centri della distribuzione di tali beni;
- al ritiro delle pile esauste.

L'Appaltatore deve specificare nella "Carta dei Servizi Definitiva" tipologia ed ubicazione dei contenitori e, per ogni singola frazione, la tipologia dei rifiuti conferibili, le quantità e le modalità di conferimento.

La frequenza minima di svuotamento, che il gestore dovrà effettuare in base alla produzione del rifiuto ed alla

distribuzione dei contenitori in rapporto ai residenti serviti, dovrà essere di **una (1) volta al mese**.

#### **2.2.1.8 Raccolta ingombranti e RAEE**

I rifiuti definiti ingombranti sono tutti quei rifiuti che provengono da civili abitazioni di grosse dimensioni:

- Reti e materassi;
- Armadi;
- Tavoli e sedie;
- Divani e poltrone;
- Arredi di vario genere.

I RAEE sono composti da tutti i Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche. Secondo le vigenti normative di riferimento, queste tipologie di rifiuti si suddividono in 5 raggruppamenti:

- R1 – Frigo, congelatori e climatizzatori;
- R2 – Lavatrici, stufe e altri grandi elettrodomestici;
- R3 – TV e monitor e computer portatili;
- R4 – PC, stampanti, fax, scanner ed altri elettronici;
- R5 – lampade e tubi al neon.

Il gestore assicura un servizio di raccolta degli ingombranti e RAEE mediante apposito servizio a chiamata.

Il gestore attiva un servizio di raccolta gratuita a domicilio, che può essere richiesto, su prenotazione, mediante l'apposito numero verde (che l'Appaltatore dovrà indicare nella Carta di Servizi Definitiva"). Il servizio viene effettuato nella giornata concordata con l'utente entro 7 giorni feriali dalla richiesta. In tale ipotesi il conferimento avviene sempre a livello stradale.

Pertanto, per la corretta esecuzione del servizio, verrà istituito un numero telefonico verde con risposta diretta da parte di un operatore in una fascia oraria predeterminata, e un indirizzo e-mail gestiti direttamente dalla Ditta Appaltatrice del servizio. Tale servizio potrà essere utilizzato anche per tutte le segnalazioni da parte degli utenti di necessità, anomalie, ecc., connesse al servizio di igiene urbana. Tutte le segnalazioni e/o richieste dovranno essere inviate all'amministrazione appaltante per verificare i tempi di avvenuta soluzione.

Inoltre, si specifica che il conferimento dei RAEE deve essere effettuato prioritariamente (D.Lgs. 14 n. 49 marzo 2014 - che recepisce la direttiva europea 2012/19/EU sulla gestione dei RAEE che sancisce il principio "uno-contro-zero") presso i rivenditori all'atto dell'acquisto del nuovo.

Nella "Carta dei Servizi Definitiva" verrà indicata, per ogni singola frazione la tipologia dei rifiuti conferibili, le quantità e le modalità di conferimento.

#### **2.2.1.9 Raccolta dei metalli**

La frazione dei metalli compresi materiali e gli imballaggi ferrosi e non ferrosi.

I metalli più diffusi sul mercato per la realizzazione di imballaggi di bevande ed alimenti vari sono:

- alluminio (per le bevande gassate, prodotti alimentari);
- lamierino in acciaio (per prodotti alimentari ecc.).

Le utenze, domestiche e non domestiche, provvederanno al conferimento diretto della frazione in argomento presso l'isola ecologica del Comune, durante gli orari di apertura della stessa.

È da considerare particolarmente meritevole di valutazione, in sede di gara, ogni proposta migliorativa del servizio che preveda delle raccolte mirate in termini di specifiche tipologie di utenze e/o giornate/turni dedicati di raccolta.

#### **2.2.2 Lavaggio dei contenitori/cassonetti**

Esclusivamente per la frazione organica e non riciclabile (indifferenziato) e per i contenitori/cassonetti dislocati in modo permanente sul suolo pubblico, la ditta appaltatrice effettuerà almeno un lavaggio mensile dei contenitori con dimensione maggiore dei 240 litri nei mesi di luglio ed agosto; mentre per tutti i contenitori il lavaggio avverrà ogni due mesi, adottando inoltre degli interventi aggiuntivi al lavaggio, atti alla riduzione dell'impatto odoroso.

#### **2.2.3 Rimozione della carcasse animali**

Per la rimozione delle carcasse animali dovrà farsi riferimento al documento "Raccomandazioni per lo smaltimento dei

rifiuti di origine animale in emergenze non epidemiche e per l'individuazione delle aree di protezione civile" emanato dal Dipartimento Regionale della Protezione Civile.

Per tale tipologia di rifiuti saranno di volta in volta concordate le modalità e i costi per la raccolta e smaltimento presso gli impianti autorizzati.

#### **2.2.4 Pulizia e rimozione di rifiuti abbandonati o incontrollati sul territorio**

Il servizio consiste nell'effettuazione della pulizia e sgombero di rifiuti abbandonati e di depositi incontrollati di rifiuti urbani (piccoli depositi non oltre 1 (uno) mc) e/o ingombranti e RAEE presenti nel territorio comunale (piccoli depositi 2/3 pezzi), segnalati dall'Amministrazione o comunque riscontrati dall'Appaltatore. Il servizio verrà eseguito entro 24 ore dalla segnalazione. La suddetta pulizia viene effettuata, a carico dell'Appaltatore, mediante l'ausilio di addetti e mezzi normalmente utilizzati per il servizio porta a porta e/o di spazzamento del territorio, comprendendo anche l'utilizzo di automezzi idonei al fine di garantire il ripristino dei luoghi. I rifiuti raccolti devono essere accuratamente separati nelle diverse frazioni omogenee, trasportati e conferiti direttamente agli impianti finali di smaltimento e/o recupero.

Laddove siano presenti quantità ingenti di rifiuti, verranno concordati con l'amministrazione modalità e costi di rimozione.

#### **2.2.5 Pulizia aree mercatali**

Il servizio riguarda la raccolta e il trasporto dei rifiuti urbani provenienti dalle attività mercatali e la successiva pulizia delle aree adibite ai mercati ordinari e straordinari che l'Amministrazione può autorizzare nel corso dell'anno.

Sarà onere e cura dell'affidatario del servizio impostare un programma di servizio che agevoli, con la collaborazione dei "bancarellisti", una celere, corretta ed efficace raccolta dei rifiuti urbani non differenziabili e differenziabili.

Tale programma prima della sua implementazione dovrà essere approvato dall'Amministrazione appaltante.

L'osservanza delle modalità di conferimento dei rifiuti sarà controllata dalla Polizia Locale, che assicurerà anche il rispetto del divieto di circolazione sino al completamento delle operazioni di pulizia.

Il servizio verrà effettuato subito dopo la fine del mercato, in tutta l'area interessata dallo stesso.

La pulizia delle aree interessate dal mercato, la relativa raccolta dei rifiuti e il loro trasporto a destinazione finale, saranno eseguiti subito dopo lo sgombero delle bancarelle.

L'appaltatore provvederà al posizionamento di eventuali cassonetti su richiesta dell'amministrazione appaltante, e quindi a loro successivo svuotamento.

Qualora le giornate in cui si svolgono i mercati, le sagre, le manifestazioni ricadono in giorni festivi, il servizio verrà ugualmente garantito.

### **3. ISOLA ECOLOGICA COMUNALE DI RACCOLTA**

L'apertura dovrà essere garantita, per tutto l'anno, nel rispetto delle prescrizioni minime di seguito riportate:

- giorni di apertura: 4/7 (tra cui almeno sabato o domenica)
- numero di ore di apertura giornaliere: 4
- apertura almeno 1 pomeriggio alla settimana.

Gli orari potranno subire dei cambiamenti, concordati preventivamente tra il Comune, fatto salvo il rispetto del menzionato periodo di apertura.

La conduzione dell'isola ecologica comprende custodia, accoglienza del pubblico, aiuto al pubblico nelle operazioni di conferimento.

La ditta provvederà, nel rispetto di tutte le norme statali e regionali in materia e delle eventuali prescrizioni degli enti preposti al controllo, alle seguenti attività:

1. manutenzione cassonetti, attrezzature e impianti presenti nell'isola;
2. apertura e chiusura, a cura del personale comunale, agli utenti (gli orari minimi sono indicati nel piano guida-esecutivo e nella relazione tecnica illustrativa);
3. organizzazione dei flussi di materiali;
4. controllo sulla qualità, quantità e provenienza dei materiali conferiti;

5. assistenza all'utenza nella fase di conferimento a cura del personale comunale;
6. operazioni di pesatura, mediante l'utilizzo della colonnina interfaccia utente con sistema informatizzato multimediale per l'acquisizione e l'informatizzazione dei dati con identificazione dell'utente, e del successivo conferimento all'interno dei contenitori dedicati a ciascuna frazione di rifiuto urbano conferita direttamente del cittadino presso la struttura in argomento;
7. manutenzione ordinaria di base, consistente nella pulizia interna (piazzali e aree coperte) ed esterna dell'area ecologica (asportazione dei rifiuti eventualmente abbandonati all'esterno dell'area).

La ditta inoltre dovrà provvedere alla:

1. rendicontazione mensile all'Ufficio tecnico della SRR dei conferimenti volontari delle utenze domestiche e non domestiche, al fine di consentire alla stazione appaltante l'aggiornamento dei ruoli per l'applicazione delle riduzioni previste nel regolamento comunale;
2. tenuta dei registri di carico e scarico (con aggiornamenti così come prescritto dalla normativa) o di altri strumenti di tracciabilità dei rifiuti previsti dalla normativa;
3. compilazione dei formulari di identificazione rifiuto;
4. il carico e il trasporto presso gli impianti di trattamento e/o smaltimento finale, dei cassonetti ogni qualvolta si renda necessario e nel rispetto delle vigenti disposizioni legislative operanti in materia.

La ditta appaltatrice, pertanto, dovrà provvedere allo svuotamento dei contenitori e cassonetti secondo necessità e sempre con la massima tempestività, al fine di garantire agli utenti la possibilità di conferire in ogni momento i rifiuti in assoluta sicurezza e nel rispetto del D.M. 08 aprile 2008 e del D.M. 13 maggio 2009 e ss.mm.ii..

È da considerare particolarmente meritevole di valutazione, in sede di gara, ogni proposta migliorativa in termini di aumento di ore/giornale lavorative, e/o di implementazione di attrezzature.

#### **4. SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E PULIZIA DELLE STRADE**

Il servizio di pulizia stradale consiste nello spazzamento manuale e meccanico delle strade e degli spazi pubblici o aperti al pubblico transito, con il contestuale svuotamento dei cestini.

L'insieme dei servizi sarà eseguito su tutte le aree pubbliche e private soggette ad uso pubblico.

Detto servizio può riassumersi come di seguito riportato, salvo prescrizioni particolari che saranno impartite dalla amministrazione all'atto dell'esecuzione delle prestazioni:

- spazzamento manuale di marciapiedi, vie, strade, piazze, giardini, aree di parcheggio veicolare, aree adiacenti ai monumenti di interesse storico-artistico, pulizia delle aree adiacenti le fontane pubbliche, pulizia aree stazionamento dei contenitori, rimozione deiezioni animali ecc.;
- svuotamento e pulizia di tutti i cestini, con sostituzione dei sacchi a perdere che sono collocati al loro interno;
- pulizia con spazzatrice di vie, strade, piazze, giardini, aree di parcheggio veicolare, ecc.;
- pulizia delle cordature di delimitazione delle strade, dei marciapiedi, delle aiuole spartitraffico dalla vegetazione spontanea (erba, piccoli arbusti, ecc.)

Il servizio di spazzamento dovrà essere effettuato nelle vie e secondo le frequenze indicate dal piano di spazzamento, ed è stato concepito secondo due modalità operative di svolgimento:

##### **4.1 Spazzamento manuale**

La squadra tipo è composta da n.2 operatori che si muovono con n.1 motocarro tipo apecar a tre ruote. Sul pianale del motocarro sono ubicati n.2 contenitori da 120 litri dove riporre il materiale proveniente dallo spazzamento. L'operatore è attrezzato con scopa paletta e pala e sacchi a perdere. Raggiunta la zona da spazzare, sceso dal motocarro, l'operatore interviene:

- n.1 sulla zona immediatamente a monte del mezzo percorrendo e spazzando la strada sulla sinistra. Percorsi duecento metri, si sposta sul lato destro e spazzando ritorna verso l'automezzo,
- n.1 sulla zona immediatamente a valle del mezzo percorrendo e spazzando la strada sulla sinistra. Percorsi duecento metri, si sposta sul lato destro e spazzando ritorna verso l'automezzo.

Successivamente, versa nei contenitori adibiti i rifiuti raccolti e con il motocarro percorre circa quattrocento metri,

quindi scende e reitera il procedimento.

Inoltre, per il periodo che va da marzo a giugno, gli operatori che si occupano dello spazzamento manuale saranno impiegati nelle operazioni di diserbo dei cigli delle strade comunali e delle aiuole presenti nel centro urbano; tali operatori, nel periodo citato, saranno muniti di decespugliatore. I luoghi di intervento verranno stabiliti dall'Amministrazione Comunale in funzione delle esigenze riscontrate.

Deve essere garantito il servizio di spazzamento in tutti i giorni festivi nelle vie che saranno preliminarmente concordate con la stazione appaltante. Elenco festività: Capodanno (1/Gen); Epifania (6/Gen); Lunedì Di Pasquetta; Liberazione (25/Apr); 1° Maggio; Festa Della Repubblica (2/Giu); Ferragosto (15/Ago); Giorno Ognisanti (1/Nov); Immacolata (8/Dic); Natale (25/Dic); Santo Stefano (26/Dic); Santo Patrono.

#### **4.1 Spazzamento misto: meccanizzato e manuale**

Tale modello si applica in aree ampie. Lo spazzamento si effettua con n.1 spazzatrice di almeno 4 mc con n.1 autista che interviene sulla sede viaria non occupata da auto o altro e n. 1 operatore, che interviene sui marciapiedi e sulle aree occupate da auto o altro (quando possibile). Quanto intercettato dall'operatore manuale viene portato sotto la bocca aspirante della spazzatrice per la rimozione. Come detto per lo spazzamento manuale, dovrà essere garantito il servizio anche nei giorni festivi; le vie saranno preliminarmente concordate con la stazione appaltante.

Il materiale raccolto durante i turni di spazzamento (sacchi degli operatori) potrà essere conferito presso l'isola ecologica comunale, o negli autocompattatori e/o analoghi mezzi durante il turno di raccolta del rifiuto indifferenziato.

### **5. COSTRUZIONE CONDIVISA CON LA COLLETTIVITÀ DELLE MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI NUOVI SERVIZI**

La condivisione degli obiettivi di servizio e la preventiva illustrazione delle modalità con cui questi saranno erogati risponde alla precisa necessità di favorire il gradimento dell'utenza (cittadini ed attività economiche) rispetto alle scelte che l'ente competente sarà chiamato ad adottare per rispondere alle esigenze dettate dalla normativa vigente in materia di gestione dei rifiuti solidi urbani.

In particolare, per quanto attiene i servizi di raccolta integrata, è necessario che la collettività possa sentirsi partecipe delle scelte operate dall'amministrazione comunale poiché, soprattutto nel caso delle utenze domestiche, l'adesione al servizio comunale comporta, oltre all'impegno di separare i rifiuti "alla fonte", anche la necessità di adottare modalità di conferimento degli stessi adeguati alle necessità degli utenti ed alle caratteristiche degli immobili.

Questo aspetto è cruciale affinché si possa effettivamente ottenere un livello di raccolta differenziata al passo con i tempi ed in particolare con la normativa vigente.

L'attività di informazione e consultazione della collettività viene riassunta di seguito:

- conferenza di presentazione del nuovo servizio;
- incontri con partiti politici e consiglieri comunali;
- incontri con i funzionari degli Uffici Tecnici Comunali finalizzati a suggerire la predisposizione nelle nuove costruzioni o in caso di ristrutturazione di strutture esistenti, di adeguati spazi condominiali o aree di pertinenza che consentano di effettuare agevolmente le attività di raccolta delle diverse frazioni di rifiuto;

### **6. AVVIO E MESSA A REGIME DI NUOVI SERVIZI DI RACCOLTA INTEGRATA**

L'avvio di un nuovo sistema di RD, soprattutto se è di tipo domiciliare, comporta un cambiamento radicale sia per quanto concerne la gestione del ciclo dei rifiuti a livello locale, che riguarda in primo luogo la pubblica amministrazione coinvolta e tutti i soggetti attuatori, sia le abitudini quotidiane dell'intera cittadinanza relativamente alle nuove modalità di conferimento dei rifiuti.

La fase propedeutica all'avvio dei servizi di raccolta dei rifiuti solidi urbani, infatti, costituisce un elemento particolarmente delicato poiché spesso impatta con usi ed abitudini dei cittadini consolidati nel tempo ma soprattutto perché comporta un cambio delle modalità di conferimento che, di fatto, con la raccolta stradale, sono molto "libere" poiché basate prevalentemente sull'impiego di cassonetti "accessibili" senza limitazioni particolari.

Il modello di raccolta integrata previsto nel presente Schema di Carta dei Servizi, da un lato permette di raggiungere gli ambiziosi obiettivi di avvio al recupero di rifiuti solidi urbani previsti dalla normativa vigente, dall'altro segna

un'evoluzione significativa rispetto a precedenti comportamenti rendendo necessaria un'attività di informazione, comunicazione ed accompagnamento da effettuarsi prima dell'avvio del nuovo servizio che permetta di generare circoli virtuosi nel percorso cambiamento.

Di qui la necessità di programmare l'accompagnamento del passaggio dai tradizionali servizi stradali a quelli domiciliari, utilizzando strumenti e sistemi di comunicazione più o meno tradizionali da integrarsi con interventi diretti di informazione puntuale delle utenze coinvolte (domiciliare) e non solo diffusa (dalle prime fasi di definizione del servizio, alla costituzione di gruppi di supporto all'attuazione ed alla comunicazione, alla disponibilità di servizi di informazione rivolti alla singola utenza come sportelli, mail, numero verde dedicato, forum e newsletter, ecc.).

In linea di principio per avviare il nuovo piano di raccolta differenziata dei rifiuti urbani che prevede l'applicazione di un sistema integrato di tipo domiciliare (porta a porta), è necessario realizzare un piano di start up che oltre a definire le attività da svolgere e il soggetto che deve farle, ne scandisce la tempistica e la successione nel tempo in termini di priorità.

Infatti, l'avvio del sistema domiciliare "porta a porta" presuppone sempre che tutte le utenze abbiano a disposizione opportuni contenitori dove conferire le diverse tipologie di rifiuto. L'attività di consegna dei contenitori agli utenti è pertanto una fase cruciale per il buon funzionamento dell'intero sistema di raccolta.

In sostanza il piano di start up contiene il cronoprogramma di tutti gli interventi necessari, infatti, alla luce dell'esperienza acquisita da altre realtà, si deve prevedere la durata dello stesso in base al numero di abitanti e al personale messo a disposizione per l'espletamento delle attività.

Dal momento in cui ha inizio lo start up, giornalmente si presentano delle criticità che necessitano di un intervento repentino ed adeguato.

Per effettuare lo start up è necessario il coinvolgimento di diverse tipologie di figure professionali che pur operando in sinergia tra di loro, entrano a far parte di un'organizzazione di tipo piramidale occupata al vertice da uno o più responsabili tecnici con la funzione di coordinare e supervisionare le attività di tutto il personale impiegato, in posizione intermedia si localizzano altri operatori che coordinano a loro volta determinate attività specifiche, e alla base si posiziona invece un numero più o meno congruo di risorse umane di pari livello professionale con una funzione prettamente operativa.

Lo start up può essere suddiviso in due fasi interconnesse:

- il dimensionamento volumetrico delle utenze condominiali, le utenze commerciali, aziende e uffici pubblici cui sarà erogato il servizio di raccolta;
- la consegna delle attrezzature per la raccolta (kit domestici, carrellati, etc.).

La formazione del personale è un punto essenziale per la corretta gestione delle attività di start up e deve avvenire prima di iniziare il contatto diretto con le utenze.

La finalità dell'attività di monitoraggio volumetrico puntuale è quantificare e qualificare i contenitori di cui abbisognano le utenze condominiali, le aziende e gli uffici (con riferimento particolare a quelle produttrici di grandi quantità di rifiuti).

L'indagine volumetrica riguarda la gestione del servizio rifiuti e serve a quantificare e qualificare la produzione dei rifiuti da parte delle attività presenti sul territorio.

Successivamente all'iter formativo del personale impiegato, segue la fase operativa dello start up che consiste nell'attività di consegna diretta ai cittadini delle attrezzature domestiche e del materiale informativo.

Tale fase, anticipata da una lettera a tutti i cittadini, in cui si avvisa gli stessi della visita degli operatori, è supportata da una fitta e capillare attività di informazione e sensibilizzazione delle utenze sul nuovo servizio che sta per partire e le modalità di raccolta delle diverse frazioni di rifiuto.

L'informazione di cui sopra si realizza secondo i seguenti modi:

- al momento del contatto diretto con le utenze da parte degli operatori, che oltre ad occuparsi della consegna delle attrezzature, illustreranno il contenuto dei depliant informativi (le modalità di raccolta) ed il corretto utilizzo delle attrezzature;

- attraverso l'impiego di diverse tipologie di strumenti mediatici (spot pubblicitari, manifesti, incontri pubblici, ecc.) da realizzare con l'impiego di specializzate strategie comunicative che puntino alla conquista di maggiori consensi e al decremento dei conflitti.

Al momento del contatto diretto, per ciascuna utenza, sarà opportuno compilare delle apposite schede che serviranno a registrare i dati identificativi dell'utente e la tipologia ed il numero di attrezzature ricevute in dotazione.

La consegna dei contenitori a tutte le utenze è effettuata con sistema domiciliare.

Le utenze non presenti in casa al momento della consegna saranno avvisate mediante un tagliando rilasciato dall'operatore, in cui si riporta l'oggetto della visita e l'indirizzo e numero telefonico dell'ufficio start up (che l'appaltatore ha l'obbligo di costituire), dove essi potranno ritirare il kit.

Oltre alle attività da svolgere sul campo, lo start up è composto da altre tipologie di azioni che si svolgono contemporaneamente e prevalentemente presso gli uffici predisposti per lo stesso.

In ufficio sarà necessario sempre disporre di operatori in grado di occuparsi dell'inserimento dei dati e della gestione della banca dati.

Inoltre dovrà essere previsto del personale competente in grado di gestire, monitorare e registrare giornalmente su schedule elettroniche tutte le attività che riguardano:

- il magazzino dove vengono depositate le attrezzature da consegnare;
- il carico e lo scarico dei mezzi impiegati per le consegne;
- il carico di lavoro da programmare e assegnare giornalmente alle squadre che effettuano la consegna;
- tutte le attività che riguardano il personale impiegato;
- il numero verde da attivare insieme allo sportello informativo come ulteriore servizio complementare alle attività di start up.

Lo sportello informativo costituisce uno strumento valido che permette di raggiungere, grazie al reale supporto tecnico fornito all'utenza, obiettivi di valenza socio/politica e tecnica al contempo.

Come detto sopra, l'eliminazione dei contenitori stradali e la conseguente attivazione di un sistema domiciliare spinto è caratterizzata da una serie di problematiche che i cittadini con ogni probabilità esprimeranno ed a cui l'Amministrazione Comunale e la ditta appaltatrice del servizio devono fronteggiare.

Nella fase di avvio del nuovo sistema, è indispensabile predisporre un efficace programma di comunicazione con gli utenti, i quali si trovano di fronte ad un cambiamento che impone loro di rivoluzionare le proprie abitudini e che li costringe ad affrontare alcune questioni che prima potevano essere trascurate.

È naturale che una volta che il servizio è stato avviato verrà ridotto il fenomeno dell'evasione in quanto le utenze non censite saranno indotte ad emergere, in quanto altrimenti non riceverebbero le attrezzature per il servizio.

### **6.1 Descrizione delle diverse azioni di intervento dello start up**

Di seguito vengono elencate le diverse attività da porre in essere che risultano propedeutiche all'avvio del sistema domiciliarizzato porta a porta per la raccolta dei rifiuti.

1. L'amministrazione comunale dovrà procedere all'approvazione del "Piano di start up" proposto in sede di gara dalla Ditta per l'attivazione del servizio di raccolta differenziata; tale piano dovrà essere redatto secondo le indicazioni minime di seguito riportate. Questa azione è propedeutica a tutti gli impegni economici, finanziari ed amministrativi che si dovranno effettuare per attivare l'avvio della raccolta differenziata dei rifiuti urbani.
2. Redazione della "Carta dei Servizi Definitiva", che verrà elaborata inserendo il "Piano di start up" ed il "Piano della Comunicazione", proposti in sede di gara dalla Ditta per l'attivazione del servizio di raccolta differenziata ed approvati dalla Stazione Appaltante, ed inserendo gli eventuali servizi migliorativi/aggiuntivi, proposti in sede di gara dalla Ditta stessa, allo "Schema di Carta dei Servizi per la gestione dei servizi di spazzamento, raccolta e trasporto dei rifiuti urbani ed assimilati" approvato dal Consiglio Comunale.
3. La fase di start up è di fondamentale importanza per la buona riuscita del nuovo servizio di raccolta. Prima di avviare questa fase è necessario che venga sottoscritto un protocollo in cui siano definiti in maniera chiara i compiti e le responsabilità dei soggetti coinvolti (ARO, Soggetto affidatario del servizio).

4. Poiché le modalità di raccolta cambiano notevolmente, sia per le utenze domestiche che per le altre utenze, è necessario predisporre un “Regolamento per la gestione dei rifiuti e del servizio integrato dei rifiuti urbani” che sia conforme a quanto disposto nel piano di raccolta differenziata e procedere alla sua approvazione in consiglio comunale.
5. Soprattutto nella fase iniziale, le eventuali resistenze, non giustificate, da parte di utenti particolarmente recalcitranti, che potendo essere presi ad esempio da altri, potrebbero danneggiare e/o inficiare il regolare avvio del nuovo servizio, vanno gestite direttamente dai vigili urbani su segnalazione dell’ufficio di start up.
6. L’appaltatore dovrà allestire un ufficio, debitamente attrezzato, per la gestione ordinaria del personale addetto allo start up (computer, stampanti, fax, cancelleria, linee telefoniche per l’ufficio e telefoni cellulari, noleggio dei furgoni).
7. Individuazione della figure a cui demandare lo svolgimento delle operazioni previste nel progetto di start up, di chi dovrà coordinare, le varie attività, gestire il personale ed i rapporti con le altre funzioni ed uffici interessati allo start up.
8. Al fine di supportare la campagna di start up l’Appaltatore, in accordo con l’Ente Appaltante, dovrà predisporre i seguenti materiali:
  - lettera ai cittadini;
  - lettera alle utenze commerciali;
  - lettera alle utenze diverse;
  - tagliando di avviso per le utenze assenti al momento del contatto;
  - documento informativo delle modalità di conferimento per le utenze domestiche;
  - documento informativo delle modalità di conferimento per le utenze commerciali;
  - documento informativo delle modalità di conferimento per le altre utenze;
  - cartellini di riconoscimento per gli addetti allo start up.
9. Predisposizione della documentazione e la modulistica necessaria alla corretta gestione, controllo e rendicontazione delle varie attività operative connesse allo start up, nella fattispecie l’Appaltatore, in accordo con l’Ente Appaltante, predisporrà:
  - database dimensionamento volumetrico;
  - agenda elettronica appuntamenti e visite operative;
  - database consegna materiale informativo e kit raccolta differenziata;
  - mansionario operatori addetti allo start up;
  - scheda rilevamento dati e dimensionamento per utenze commerciali;
  - scheda rilevamento dati e dimensionamento per altre utenze;
  - scheda rilevamento dati e dimensionamento per utenze domestiche;
  - schede di organizzazione del lavoro ed ordini di servizio.
10. Informazione e consegna kit a tutte le utenze:

Tutte le utenze saranno raggiunte da squadre di operatori che effettueranno la consegna dei kit e l’informazione presso le utenze residenti nelle strade o piazze assegnate ad ognuna di esse e il dimensionamento volumetrico delle attrezzature condominiali e per le utenze non domestiche.

In particolare, in questa prima fase dello start up, ogni squadra agirà nel seguente modo:

A ciascuna utenza domestica verrà consegnato il kit e verranno date tutte le informazioni sul nuovo servizio di raccolta. Gli operatori, servendosi di una scheda precompilata, registreranno utenza per utenza tutti i dati anagrafici eventualmente omessi e le attrezzature consegnate. Alle utenze assenti verrà lasciato apposito avviso.

A fine turno di lavoro, le schede compilate, saranno trasferite su file opportunamente creati per il monitoraggio quotidiano delle singole attività ed inviate alla Stazione Appaltante.

11. Dopo la consegna di tutte le attrezzature, verranno tolte le attrezzature stradali di raccolta dell'indifferenziato e della raccolta differenziata. L'appaltatore provvederà ad indicare tramite opportuni adesivi da applicare sui cassonetti stradali, il giorno in cui avverrà la rimozione e sarà dunque attivato il nuovo servizio di raccolta. A conclusione delle attività di start up sarà avviato il nuovo servizio.

Sin dall'inizio delle fasi dello start up dovrà essere avviato uno sportello informativo per i cittadini. Ogni azione sarà supportata dalla campagna di comunicazione.

Alla fine dello start up saranno avviati i servizi di raccolta porta a porta.

## **6.2 Campagna di comunicazione**

Anche per la campagna di comunicazione l'amministrazione comunale dovrà procedere all'approvazione del "Piano di comunicazione" proposto in sede di gara dalla Ditta per l'attivazione del servizio di raccolta differenziata; tale piano dovrà essere redatto secondo le indicazioni minime riportate di seguito. Anche questa azione è propedeutica a tutti gli impegni economici, finanziari ed amministrativi che si dovranno effettuare per attivare l'avvio della raccolta differenziata dei rifiuti urbani.

La comunicazione per l'avvio del nuovo sistema di raccolta differenziata, nello specifico della raccolta spinta "porta a porta", è parte funzionale ed essenziale del sistema stesso, alla pari degli investimenti per l'acquisto delle attrezzature e per la messa in opera del servizio, indispensabile sia in fase di start-up che in fase di follow-up (gestione).

Deve articolarsi lungo tre diverse direttrici:

### **1. Iniziative dirette al mondo della scuola**

La scuola rappresenta il terreno più fertile per sviluppare iniziative sulle tematiche ambientali aventi l'ambizioso obiettivo di favorire cambiamenti nel costume della nostra società.

Le iniziative sono molteplici e contemplano da quelle tendenti ad informare ed educare i giovani a quelle capaci di attivare il coinvolgimento degli stessi sulle tematiche ambientali.

Trattasi ad esempio di:

- distribuzione di materiali didattici: i contenuti e la forma debbono essere progettati e realizzati in modo da fornire obiettivi e spunti per attività che siano allo stesso tempo interessanti e divertenti per i bambini in modo da attirare il più possibile la loro attenzione;
- incontri di formazione tra esperti e docenti, perché questi ultimi divengano soggetti attivi di promozione; questi incontri sono da considerarsi propedeutici ad attività didattiche di animazione che gli stessi insegnanti vorranno attivare;
- attività di animazione sfocianti in iniziative cittadine capaci di coinvolgere l'interesse degli adulti: mostre di elaborati grafici, rappresentazioni teatrali, trasmissioni televisive o radiofoniche, laboratori didattici, mercatini e fiere del "lavoretto", ecc;
- distribuzione di questionari; attraverso i quali misurare il grado di conoscenza ed intercettare richieste e bisogni;
- organizzazione di incontri e conferenze tra le scolaresche ed esperti;
- realizzazione di manifestazioni da organizzare in accordo con la Pubblica Amministrazione, mediante le quali saranno rese note le attività svolte dai ragazzi.
- altre attività, che potrebbero essere sviluppate nelle scuole, riguardano l'allestimento di laboratori per la raccolta e il riciclaggio della carta e dei rifiuti organici della mensa e dei giardini (un mini – impianto di compostaggio produrrebbe il compost che verrebbe utilizzato negli spazi verdi circostanti gli edifici scolastici).

### **2. Iniziative dirette a interlocutori istituzionali e associazioni**

Non meno importante, è il coinvolgimento delle associazioni imprenditoriali e di categoria, attraverso incontri con i rappresentanti delle stesse miranti ad informare sul progetto che s'intende sviluppare e sul contributo che si richiede ai loro associati.

A ciò si aggiungeranno incontri tematici con le singole associazioni ed i loro iscritti su aspetti della raccolta differenziata che riguardano direttamente l'attività che esercitano.

Nell'ambito di queste iniziative, fondamentali saranno gli incontri di costante confronto e consultazione con le associazioni ambientaliste e/o di volontariato mirando a coinvolgere direttamente i loro iscritti nelle altre iniziative promozionali.

Sono ritenute necessarie forme d'incentivazione e sostegno per quelle associazioni che saranno in grado di assicurare concrete azioni di comunicazione ed informazione, di distribuzione di materiali, di monitoraggio di difficoltà, di assistenza nella fase di avvio per gli anziani.

Si possono individuare i seguenti incentivi:

- sostegni di tipo economico;
- supporti logistici ed organizzativi, mediante la messa a disposizione di locali ed attrezzature specifiche allo scopo.

### **3. Iniziative dirette ai cittadini**

Per far in modo che la raccolta differenziata venga percepita dai cittadini come un servizio utile, efficiente ed economicamente vantaggioso, si ritiene opportuno che venga attuata una strategia di comunicazione e informazione su tutto il territorio.

Saranno pertanto predisposti messaggi e strumenti comunicativi anche mediante sistemi informatici che, consegnati ai cittadini, illustrino loro tutte le soluzioni che la Dittad'accordo con l'ARO intende adottare.

Ma soprattutto, tali messaggi avranno il compito di spiegare dettagliatamente il funzionamento degli strumenti della raccolta differenziata, quali l'isola ecologica comunale e la sua utilità, le modalità di intercettazione e trattamento dei rifiuti, gli orari del servizio ecc..

Si riportano di seguito alcune attività aventi quale pubblico preferenziale tutti i cittadini:

- Incontri a livello di quartiere miranti a valutare le aspettative in materia di gestione rifiuti ed a percepire le eventuali deficienze nello svolgimento dei servizi di igiene.
- Organizzazione di conferenze cittadine, convegni e seminari che prevedano l'intervento di tecnici specialisti del mondo ambientalista.
- Elaborazione di materiale informativo (manifesti stradali, totem, striscioni, adesivi, locandine, brochure, manuali, filmati ed audiovisivi, dislocazione di piante topografiche dei punti di raccolta, cartellonistica stabile, ecc.) da affiggere o distribuire in spazi pubblici, in uffici pubblici, centri religiosi, centri sportivi. Con essi si vogliono fornire tutte le necessarie indicazioni operative (giorni, orari, punti di raccolta), per un corretto svolgimento delle operazioni;
- Raccolta, pubblicazione e divulgazione dei risultati quantitativi ed economici relativi alla raccolta e alle economie conseguite per la riduzione dei quantitativi di rifiuti urbani smaltiti in discarica.
- Attivazione del numero verde;

È necessario comunque che le iniziative di educazione e la sensibilizzazione abbiano caratteri di capillarità, di continuità, di chiarezza espositiva e che siano condotte parallelamente alla raccolta differenziata.

## **7. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DURANTE LA DURATA DEL CONTRATTO**

Per garantire un'esecuzione del servizio e delle relative attività di comunicazione sempre efficace e reattivo nel cogliere le criticità per risolvere nel migliore e più breve tempo possibile, per acquisire basi informative su cui poi basare la valutazione, è necessario compiere un monitoraggio delle attività definendo indicatori e standard di qualità del servizio definiti nel presente Schema di Carta di Servizi.

Il controllo deve avere come obiettivo la revisione tecnica, economico finanziaria e tariffaria dei documenti di pianificazione in modo da poter consentire anche un'integrazione ed un perfezionamento delle informazioni possedute in sede di prima pianificazione..

### **7.1 Monitoraggio e controllo da parte dell'Ufficio tecnico**

La definizione dei controlli potrà essere opportunamente basata su di alcuni principi generali:

- la necessità che tali verifiche abbiano un impatto in termini di costo compatibile con il bilancio del Comune;

- il valore dell'efficienza, e quindi in questo caso la capacità di recuperare delle informazioni nel modo più semplice e corretto possibile;
- la condivisione della esigenza del controllo e degli esiti scaturiti dallo stesso con i destinatari finali del servizio, ovvero, oltre al Comune, gli utenti.

Le verifiche sul servizio dovranno attuarsi con controlli diretti sul territorio, svolti con la struttura tecnica incaricata, e quindi del Comune (per quanto di propria competenza), e dalla SRR (Società di Regolamentazione Rifiuti di cui alla L.R. 9/2010) sia indirette, ovvero basate su report e dati forniti dai soggetti coinvolti (principalmente l'appaltatore che espleta servizi).

Vista la tipologia articolata dei servizi erogati dall'appaltatore, l'esercizio dell'attività di controllo dipenderà in gran parte dalla capacità di recupero di informazioni tempestive e veritiere da parte dell'Ufficio, della SRR e dei gestori degli impianti; per questo motivo è opportuno coinvolgere tutti i soggetti interessati per ottenere, anche indirettamente, tali informazioni.

#### **7.1.1 Attività di controllo indirette tramite report forniti dall'appaltatore**

La modalità principale di reperimento di informazioni indirette potrà essere rappresentata da specifici obblighi di reportistica definiti a carico del Gestore e che questo dovrà fornire all'Ufficio, per norma di legge o per impegno contrattuale.

Il sistema di informazioni fornite dal Gestore dovrà essere articolato indicativamente su quattro strumenti principali:

- report tecnici, contenenti informazioni sullo stato di avanzamento degli interventi previsti e sull'erogazione dei servizi effettivamente prestati rispetto a quelli previsti;
- report reclami, contenenti una sintesi sulla natura e la quantità dei reclami sporti dagli utenti direttamente al Gestore;
- report economici, contenenti dati sull'andamento dei costi operativi, dei ricavi, nonché sui
- flussi di spesa per investimenti;
- dati specifici di bilancio e budget e dati periodici derivati dal sistema di controllo di gestione interno della Ditta.

#### **7.1.2 Attività di verifica e controllo dirette**

L'Ufficio tecnico svolgerà attività di controllo dirette sull'appaltatore dei servizi, mediante tecnici della propria struttura o anche con l'ausilio della polizia municipale.

Data la natura occasionale di questi controlli, legata ad esigenze specifiche non standardizzabili, potrà essere predisposto di volta in volta il più idoneo schema di report, riservandosi la facoltà di definire il momento e la natura del controllo specifico da effettuare.

Le attività di controllo e ispezione dirette potranno riguardare la verifica dello stato di avanzamento degli interventi previsti, dell'effettuazione dei servizi, i dati tecnici relativi all'organizzazione dei servizi.

#### **7.1.3 Sistema di monitoraggio e controllo delle flotte**

Il sistema di monitoraggio e controllo delle flotte è un sistema di tracciamento e gestione in tempo reale delle flotte di automezzi, composto da una parte hardware, da installare su ogni automezzo soggetto al controllo, e una parte software, basata su interfaccia web, da utilizzare sui computer client degli operatori addetti al monitoraggio e alla gestione delle flotte.

L'hardware, dotato di moduli GSM/GPRS/GPS, consente di avere, in un'unica soluzione, servizi di fonia/sms, trasmissione dati e posizionamento globale a bordo dell'automezzo su cui è installato. Tutti i dati relativi all'automezzo (ed in particolare la posizione in tempo reale), vengono quindi trasmessi a intervalli regolari ai server per la loro elaborazione e, conseguentemente, resi disponibili per il reperimento da parte degli operatori addetti al monitoraggio. L'operatore, a sua volta, caricherà il software sul proprio terminale e, previa autenticazione, potrà reperire tutti i dati necessari al controllo degli automezzi, per poter monitorare che il servizio venga svolto come programmato e in caso di imprevisti intervenire in tempo reale su quanto programmato.

Il software è un applicativo di tracking e gestione flotte in tempo reale basato su interfaccia web; attraverso detto software, attraverso un pc dotato di connessione internet è possibile monitorare la posizione di ciascun mezzo appartenente alla flotta che espleta i servizi nel territorio.

#### **7.1.4 Controllo dei rifiuti raccolti e conferiti all'interno dell'isola ecologica**

Il personale della SRR effettuerà il monitoraggio di tutte le fasi del servizio di raccolta (materiale raccolto presso le utenze, monitoraggio delle quantità conferite, ecc.). Tale controllo, pertanto, che avverrà anche all'interno dell'isola ecologica, permetterà una puntuale rendicontazione dei materiali raccolti e delle frazioni che periodicamente verranno trasportati presso gli impianti di recupero e trattamento.

Pertanto, alla luce di quanto detto, il personale citato effettuerà un monitoraggio diretto del servizio di raccolta.

Inoltre, l'appaltatore avrà l'obbligo di produrre alla Stazione Appaltante report periodici circa la quantità e la qualità di ciascuna frazione merceologica di rifiuto conferita presso gli impianti di trattamento/smaltimento.

#### **7.1.5 Attività di controllo indirette via utenti**

Gli utenti potranno opportunamente rivolgersi, oltre che all'Appaltatore, all'Ufficio tecnico (attraverso strutture quali URP o similari), segnalando le eventuali inadempienze della Ditta rispetto al Contratto di servizio e nell'esecuzione dello stesso.

Le segnalazioni degli utenti potranno avvenire sia verbalmente che per scritto. Le comunicazioni scritte potranno essere predisposte, per quanto possibile, secondo un formato predefinito congiuntamente dall'Ufficio con l'Appaltatore, in modo funzionale all'evidenziazione di ciascuno degli argomenti del controllo in modo da poter intercambiare i dati ed evitare il più possibile la "doppia segnalazione".

#### **7.1.6 Attività di controllo sugli utenti**

I controlli sulle utenze che conferiscono al servizio pubblico di raccolta dei rifiuti sono di estrema importanza per la buona riuscita del servizio stesso, in particolar modo in quei territori dove sono attivati servizi di raccolta domiciliari.

Il passaggio da una metodologia di conferimento a cassonetto stradale ad una domiciliare comporta infatti per l'utente un evidente aggravio di responsabilità ed un cambiamento di abitudini quotidiane. Affinché il sistema di raccolta raggiunga gli obiettivi previsti dalla pianificazione, mantenendo un'ottimizzazione delle qualità ambientali generali, le indicazioni funzionali alla raccolta devono essere osservate con scrupolo e dedizione. L'abbandono del precedente sistema a cassonetti stradali rende infatti il sistema di conferimento meno elastico, poiché impegna l'utenza al rispetto di orari e modalità; tuttavia, come argomentato in precedenza, è una scelta necessaria per ottenere i risultati previsti dalla pianificazione e dalla normativa di riferimento.

Per lo specifico controllo sulla conformità dei comportamenti degli utenti a quanto previsto dai regolamenti predisposti per la gestione dei rifiuti urbani, il soggetto deputato e la SRR di appartenenza, come previsto dalla L.R. 9/2010 e ss.mm.ii..

Occorre precisare che i controlli sugli utenti hanno la funzione di rendere percepibili agli utenti il fatto che la gestione integrata dei rifiuti non prevede più i comportamenti virtuosi e la raccolta differenziata come elementi facoltativi del servizio ma che occorre conformarsi alle norme di comportamento proposte. Spesso i controlli quindi hanno anche una valenza comunicativa nel riuscire a trasmettere ai cittadini la nuova attenzione che le amministrazioni locali hanno al tema.

Occorre ulteriormente ricordare che in tutta Italia i cittadini che sono chiamati ad impegnarsi nei temi ambientali e specialmente laddove viene attivato un sistema di raccolta domiciliare vi è una diffusa richiesta dal parte di cittadini di veder comminate sanzioni a coloro che ripetutamente violano i regolamenti rendendo spesso vano il lavoro di molti.

Potranno essere opportunamente previste per tale controllo alcune possibilità operative, in modo da ottenere adeguato supporto normativo, quali:

- controllo attraverso i Vigili urbani: in questo caso non sono necessarie ulteriori attribuzioni di poteri sanzionatori in quanto Agenti di pubblica sicurezza;
- controllo attraverso le Guardie Ecologiche Volontarie per mezzo di convenzioni puntuali, per tale opzione necessitano gli atti formali di attribuzione di determinati poteri sanzionatori;

- controllo da parte di dipendenti dell'Appaltatore, in particolare durante le operazioni di raccolta del rifiuto; infatti gli operatori addetti alla raccolta, in caso di presenza di materiali non conformi all'interno dei contenitori/sacchetti previsti dal calendario di raccolta, apporranno un adesivo recante la segnalazione della "non conformità del rifiuto" e non raccoglierà il sacco (in questo caso l'utenza dovrà provvedere a differenziare correttamente il rifiuto conferito ed esporlo nel successivo turno di raccolta della frazione in argomento).

## **7.2 Indicatori del servizio**

Come prima asserito, per garantire un'esecuzione del servizio efficiente, efficace ed economico è necessario compiere un monitoraggio delle attività; il monitoraggio delle attività predette potrà essere effettuato definendo indicatori e standard di qualità del servizio da utilizzarsi nella Carta dei Servizi che l'Appaltatore è tenuto a redigere. Di seguito vengono descritti i principali indicatori da adottare.

### **7.2.1 Continuità e regolarità dell'erogazione**

La gestione dei rifiuti costituisce ad ogni effetto servizio pubblico essenziale e, di conseguenza, attività di pubblico interesse. In virtù di tanto il soggetto erogatore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni avvalendosi di una struttura organizzativa che le consente di monitorare lo svolgimento regolare dell'erogazione.

L'organizzazione dei mezzi e delle risorse deve consentire la risoluzione di particolari situazioni di emergenza, pericolo o disagio, anche su segnalazione delle Autorità competenti.

Il personale operante nei servizi di igiene ambientale deve essere dotato obbligatoriamente di apposito cartellino di riconoscimento.

In caso di interruzione dovuta a sciopero dei lavoratori si applicano le disposizioni della L. n. 146/1990 e ss.mm.ii. che disciplina l'esercizio di tale diritto nei servizi in oggetto.

### **7.2.2 Servizio di spazzamento e di igiene urbana**

Il servizio di spazzamento, meccanico e manuale, si presta meno degli altri servizi di igiene urbana alla definizione di standard. La "domanda di servizio" può variare in modo notevole in ragione della zona, della tipologia residenziale, della stagione.

Si deve garantire almeno lo spazzamento dell'intera area urbana con le frequenze, salvo diverse esigenze dell'Ente appaltante, definite nel "Piano di spazzamento" facente parte dei documenti di gara.

I cestini gettacarte rappresentano una parte integrante del servizio di spazzamento; nelle aree urbane principali e a densità di traffico pedonale molto alta va garantita la presenza di cestini. La ditta dovrà provvedere al corretto svuotamento e ripristino dei sacchetti.

È da considerare particolarmente meritevole di valutazione, in sede di gara, ogni proposta migliorativa del servizio inerente l'incremento del numero dei contenitori.

Altri servizi che dovranno essere garantiti dalla ditta aggiudicataria sono la pulizia dei mercati e delle aree adibite a manifestazioni, la disinfestazione, il diserbo, ed altri servizi connessi all'igiene urbana, quest'ultimi richiesti di volta in volta dall'amministrazione comunale e computati a parte.

### **7.2.3 Pronto intervento**

Il Gestore garantisce la disponibilità di servizi di pronto intervento h. 24 e relative modalità di accesso, indicando:

- il tempo massimo di primo intervento dalla segnalazione;
- il tempo massimo di primo intervento dalla segnalazione in caso di situazioni di pericolo;
- le prime istruzioni comportamentali nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo con conseguente aumento del tempo di intervento;

Infine, assicura lo svuotamento dei contenitori entro 1 giorno dalla richiesta.

### **7.2.4 Modalità del servizio raccolta rifiuti**

Il gestore è tenuto ad indicare nella Carta dei Servizi i criteri utilizzati per l'organizzazione del servizio di raccolta per ciascuna frazione merceologica.

Il gestore predispose una cartografia dei percorsi di raccolta con l'indicazione degli orari di passaggio in ciascuna zona, disponibile alla consultazione in rete.

In particolare per il servizio di raccolta il gestore predilige mezzi ed attrezzature a basso impatto ambientale (come previsto nel D.M. 13/02/2014)

#### **7.2.5 Indicatori di qualità relativi alla raccolta differenziata**

Il gestore del servizio è tenuto ad indicare nella Carta dei Servizi le condizioni organizzative per:

##### **A. RACCOLTA DATI**

Il gestore comunica mensilmente le quantità di rifiuti raccolti, specificando le frazioni oggetto avviate a recupero. In funzione del "grado di purezza" del rifiuto raccolto e conferito agli impianti, necessiterà organizzare periodiche campagne di comunicazione e partecipazione dei cittadini.

In particolare il gestore comunica:

- quantità di rifiuti indifferenziati raccolti;
- quantità di rifiuti differenziati raccolti per ogni frazione merceologica;
- frequenze medie del servizio di spazzamento (comprese le differenze tra le frequenze di servizio in aree con esigenze di servizio diverse) distinte in frequenze del servizio di spazzamento manuale e frequenze del servizio di spazzamento meccanizzato;

##### **B. SISTEMI DI CONTABILITÀ ANALITICA**

Ai fini di una corretta analisi e soprattutto dell'avvio di una forma di incentivazione degli utenti impegnati nella raccolta differenziata, nella Carta dei Servizi vengono individuati, forme, strumenti e criteri per riconoscere tale impegno sia individuale sia presso centri specifici.

##### **C. Garanzia del riciclo**

Il gestore trasporta i rifiuti raccolti in modo differenziato agli impianti individuati dalla Stazione Appaltante (ARO), impegnandosi ad dimostrare in ogni momento la destinazione di ogni singola frazione e del relativo quantitativo raccolto.

##### **D. Raccolta mediante isola ecologica**

Nella carta di servizi definitiva, stilata dall'Appaltatore, saranno indicate le caratteristiche, l'ubicazione, le tipologie di rifiuti conferibili, le modalità di conferimento degli stessi, nonché gli orari di apertura della struttura. Per quanto attiene le ore settimanali consigliate di apertura si fa riferimento a quanto indicato nel precedente paragrafo relativo alla struttura in parola.

#### **7.2.5.1 Scostamento tra servizio reso e servizio programmato**

Il gestore deve garantire l'erogazione del servizio non effettuato secondo programma entro il giorno successivo. Per i servizi di raccolta domiciliare o di prossimità non è ammesso ritardo.

#### **7.2.5.2 Valutazione della qualità del servizio**

Il gestore predispose appropriati strumenti (su base informatica) per la registrazione delle informazioni e dei dati relativi ai livelli di qualità del servizio fornito e li mantiene costantemente aggiornati.

Il gestore assicura la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati e conserva in modo aggiornato ed accessibile la documentazione necessaria per assicurarne la verificabilità per un periodo non inferiore a 3 anni successivi a quello della registrazione.

Il gestore svolge apposite verifiche, con cadenza almeno semestrale, sulla qualità ed efficacia dei servizi prestati in conformità agli standard di qualità definiti nella propria Carta di Servizio.

A questo fine il gestore si avvale anche, ponendole a confronto, delle valutazioni degli utenti eventualmente acquisite dallo sportello reclami, dalle Associazioni di categoria o dei consumatori.

Con cadenza prestabilita annuale, il gestore pubblica un "Rapporto sulla Qualità del Servizio" (RQS) e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente, nel quale vengono tra l'altro indicati:

- le prestazioni effettivamente fornite in relazione ai livelli di servizio definiti e promessi;
- gli indicatori di gestione;
- le cause del mancato rispetto degli stessi;

- le azioni correttive intraprese per porvi rimedio;
- il numero ed il tipo di reclami ricevuti ed il seguito dato ad essi (confronto con l'anno precedente);
- la percentuale degli appuntamenti rispettati (confronto con l'anno precedente);
- le attività svolte per rilevare la soddisfazione degli utenti ovvero il grado della qualità del servizio percepita dagli utenti (questionari, riunioni pubbliche, interviste a campione, etc.);
- i risultati di tali rilevazioni.

Il gestore istituisce un apposito Ufficio interno che svolge funzioni di valutazione dei risultati conseguiti e di controllo del corretto adempimento delle procedure e del rispetto degli standard indicati nella propria Carta.

#### **7.2.5.3 Completezza e accessibilità all'informazione**

Per garantire all'utente la costante informazione sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possono interessarlo, i gestori definiscono gli strumenti da utilizzare, anche in concomitanza con il rapporto sulla qualità del servizio. In particolare, ciascun gestore, dopo il primo anno di gestione del servizio invia una pubblicazione a tutti gli utenti e, per gli anni successivi, pubblica su proprio sito web ed aggiorna con frequenza annuale le seguenti informazioni minime:

- quantità raccolte e rifiuti avviati al recupero;
- condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente fra le due parti;
- procedure e agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa incentivante (vedi raccolte differenziate);
- meccanismo di composizione e variazione della tariffa nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;
- andamento del servizio in merito ai fattori di gestione e alle caratteristiche di qualità;
- risultati di analisi merceologiche, tipologiche, qualitative e quantitative sulla composizione dei rifiuti.

A tale scopo il gestore istituisce un numero verde con operatore in orario di ufficio e segreteria telefonica.

#### **7.2.5.4 Indicatori di gestione**

Per indicatori si intendono quei parametri di natura tecnica che, essendo misurabili, possono rappresentare in forma sintetica ed esaustiva lo stato delle gestioni e fornire indicazioni quali- quantitative sul livello di efficienza, efficacia ed economicità del servizio attraverso l'identificazione di appositi range di variazione e di valore limite/obiettivo. Si citano in proposito i principali parametri di valutazione per il servizio di raccolta:

- copertura del servizio,
- mezzi e volumi di compattazione,
- personale specializzato,
- addetti e organizzazione.

#### **7.2.5.5 Continuità del servizio**

Il servizio dovrà essere effettuato con continuità, salvo i casi di forza maggiore. Il Gestore deve organizzarsi per fronteggiare adeguatamente tali situazioni assicurando in ogni caso i seguenti livelli minimi di servizi:

- reperibilità 24 ore su 24 per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni;
- adozione di un piano di gestione delle interruzioni del servizio approvato dal soggetto affidante, che disciplina, tra l'altro, le modalità di informativa agli Enti competenti ed all'utenza interessata.

#### **7.2.5.6 Ulteriori impegni del gestore**

Il Gestore si impegna ad assicurare il rispetto di tutte le norme di legge vigenti in materia ed all'offerta presentata in sede di gara, fornisce informazioni in merito alle problematiche ambientali affrontate durante l'esercizio annuale, comprensive dell'impatto ambientale prodotto dalle infrastrutture e delle misure adottate per mitigare gli effetti negativi per l'ambiente.

#### **7.2.5.7 Tabella riassuntiva**

Il gestore, in allegato alla proposta tecnica presentata in sede di gara, che verrà inserita nella "Carta dei servizi Definitiva" per una migliore comprensibilità e leggibilità della stessa da parte dell'utente, predispone una tabella riassuntiva degli standard di servizio.

La carta verrà resa disponibile a tutti gli utenti e consegnata a ciascun nuovo utente al momento della sottoscrizione del contratto di utenza. La stessa sarà altresì disponibile sul sito del Comune e dell'Appaltatore.