



Comune di Minerbio

**RELAZIONE DESCRITTIVA DEI SERVIZI DI  
GESTIONE RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI (SGRUA)  
COMUNE DI MINERBIO  
ANNO 2019**

**ALLEGATO AL PIANO ECONOMICO  
FINANZIARIO**

**REV. 0**

*Dicembre 2018*

## Sommario

1. Modello gestionale ed organizzativo.....	3
2. Popolazione e Territorio .....	4
2.1. Popolazione residente ed Utenza servita .....	4
2.2. Analisi territoriale .....	4
3. Livelli di qualità del servizio di raccolta .....	5
3.1. Panoramica servizi di raccolta .....	5
3.2. Sistema di raccolta territoriale .....	5
3.3. Sistemi di raccolta domiciliari dedicati a Utenze Target .....	6
3.4. Sistemi di raccolta domiciliari nelle Zone Artigianali/Industriali .....	7
3.5. Sistemi di raccolta domiciliari su chiamata per utenze domestiche .....	7
3.6. Raccolta rifiuti abbandonati .....	8
3.7. Sistemi di raccolta secondari .....	8
3.8. Centri di Raccolta (CdR) .....	9
3.9. Hergo Ambiente .....	10
4. Livelli di qualità del servizio del servizio di spazzamento .....	11
4.1. spazzamento meccanizzato e misto .....	11
4.2. Servizi complementari .....	11
4.3. Servizi dedicati a mercati, feste, eventi e sagre .....	11
5. Iniziative per la riduzione dei rifiuti .....	12
5.1. Compostaggio domestico .....	12
5.2. Progetto Cambia il Finale.....	12
5.3. Sulle tracce dei rifiuti.....	13
5.4. Settimana europea di riduzione dei rifiuti.....	13
5.5. Progetti scuola: La Grande Macchina del Mondo .....	13
6. Servizio di contatto con l'utenza .....	15
6.1. Call center.....	15
6.2. Il Rifiutologo: l'app per smartphone e tablet .....	15
6.3. Sito Internet.....	16
6.4. App MyHera.....	16
7. Dettaglio progetti per l'anno 2019 .....	17
8. Rateizzazione costi di avvio .....	18
9. Allegati .....	19

## 1. Modello gestionale ed organizzativo

L'ex-ATO 5 (Agenzia di Ambito per i servizi pubblici della Provincia di Bologna) assorbita da **ATERSIR** (Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per i servizi idrici e rifiuti) ha sottoscritto con la società HERA S.p.A. una convenzione per l'affidamento del Servizio di Gestione Rifiuti Urbani e Assimilati (SGRUA). La convenzione stipulata il 20/12/2004, aveva la durata di 10 anni con decorrenza dal 20/12/2001 e scadenza 19/12/2011, successivamente prorogata fino al 20/12/2014.

Come disciplinato dalla Convenzione suddetta, nelle more delle procedure per l'affidamento della gestione del servizio rifiuti, che rientra tra le competenze di Atersir, per assicurare la regolare prosecuzione del servizio, il Gestore resta comunque obbligato a proseguire la gestione senza soluzione di continuità, in regime di proroga di fatto, fino alla decorrenza del nuovo affidamento e fino all'effettivo subentro del nuovo Gestore.

In riferimento alla nuova procedura di Atersir per la definizione del percorso approvativo dei PEF 19 e anni seguenti (Determina CAMB 56/2018), **allo stato attuale Atersir ha assunto la Determina del valore di subentro e non è stata bandita una procedura di gara.**

Come previsto dalla citata delibera, l'importo totale degli investimenti previsti per il 2019 per sostituzioni e manutenzione, esclusi i nuovi progetti, non supera il 10% del valore storico degli investimenti indicati nella determina del valore di subentro.

La gestione dello SGRUA riguarda:

- **RACCOLTA RIFIUTI:** servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e assimilati compresa la rimozione dei rifiuti abbandonati giacenti sulle strade e aree pubbliche e/o private ad uso pubblico;
- **SPAZZAMENTO STRADALE:** servizio di spazzamento e lavaggio strade, piazze ed aree pubbliche;
- **ALTRI SERVIZI:** servizi complementari di igiene ambientale (svuotamento cestini, raccolta foglie, idropulizia marciapiedi, lavaggio cassonetti);
- **SMALTIMENTO/TRATTAMENTO DEI RIFIUTI:** operazioni di pre-trattamento e avvio a recupero o allo smaltimento dei rifiuti raccolti.

Il presente documento costituisce la Relazione da allegare ai PEF, approvati da ATERSIR, ai sensi dell'art. 8 del D.P.R. n. 158 del 27 Aprile 1999, ed illustra il modello gestionale ed organizzativo nonché gli attuali livelli di qualità del servizio e l'elenco degli impianti di smaltimento e trattamento dei rifiuti.

Le eventuali proposte tecnico-economiche di modifica e/o implementazione di nuovi servizi ambientali verranno illustrate in allegato.

Il servizio SGRUA è gestito da Hera S.p.A. attraverso una specifica Direzione (Direzione Servizi Ambientali-DSA) che presiede i Servizi Ambientali gestiti dal Gruppo Hera in Emilia-Romagna (tutte le attività di raccolta, spazzamento e gestione dei Centri di Raccolta), e utilizza risorse proprie e risorse di ditte terze per l'esecuzione dei servizi e si avvale della società controllata Uniflotte srl. per la gestione di mezzi e contenitori.

L'attività operativa della Direzione Servizi Ambientali è organizzata per Aree di competenza e Distretti operativi. **Il comune di Minerbio fa parte dell'Area Bologna Imola e del Distretto Comuni Limitrofi.**

La struttura della DSA si serve di proprie Aree di coordinamento tecnico-operativo, inoltre per le attività amministrative generali e il governo dei processi di supporto si avvale anche delle strutture centrali della holding Hera S.p.A..

## 2. Popolazione e Territorio

### 2.1. Popolazione residente ed Utenza servita

Si riportano i dati relativi agli abitanti residenti (dati al 01/01/2018) ed alle utenze interessate dal Sistema di Gestione dei Rifiuti Urbani e Assimilabili (da qui SGRUA) gestito da Hera (dati al 01/01/2018).

Comune di Minerbio	n.
Abitanti residenti	8.760
N Utenze Domestiche	3.949
N Utenze Non Domestiche	389

### 2.2. Analisi territoriale

Il territorio del Comune di Minerbio presenta diverse zone differenti per conformazione del territorio, la viabilità e la densità.

Elenchiamo di sotto le zone individuate che compongono il Comune di Minerbio:

#### Zona Centro Storico

area territoriale: centrale, pianeggiante;

densità abitativa: elevata, caratterizzata dalla presenza di numerose piccole palazzine. In tale zona si concentrano attività commerciali di media piccola dimensione;

viabilità: buona : buona la viabilità sulle direttrici principali. Tuttavia sono presenti delle vie secondarie con limitata percorribilità per i mezzi di raccolta di media-alta portata;

#### Zona Urbana

area territoriale: più prossima al centro storico, pianeggiante;

densità abitativa: elevata, caratterizzata dalla presenza di numerose case monofamiliare e di piccoli condomini. In tale zona si concentrano attività commerciali di media piccola dimensione ad eccezione di centri commerciali e di servizi dalle elevate metrature;

viabilità: buona la viabilità sulle direttrici principali. Tuttavia sono presenti delle vie secondarie con limitata percorribilità per i mezzi di raccolta di media-alta portata;

#### Zona Forese

area territoriale: pianeggiante, si estende verso ovest;

densità abitativa: caratterizzata per lo più da abitazioni monofamiliari, presenti anche piccole abitazioni plurifamiliari. Bassa/scarsa densità abitativa. Zona con forte presenza di aree rurali ;

viabilità: buona la viabilità sulle direttrici principali, per i mezzi di raccolta di media-alta portata;

#### Zona Artigianale/industriale

area territoriale: zone pianeggiante periferica;

- densità abitativa: area ad uso produttivo/non residenziale, presenta sporadiche abitazioni domestiche monofamiliare, in genere attinenti alle utenze produttive;
- viabilità: buona la viabilità sulle direttrici principali, per i mezzi di raccolta di media-alta portata;

### 3. Livelli di qualità del servizio di raccolta

#### 3.1. Panoramica servizi di raccolta

Nel Comune di Minerbio è attivo un sistema di raccolta rifiuti urbani ed assimilati integrato, basato su diverse modalità di raccolta, il cui approfondimento è riportato nelle sezioni dedicate. Dal mese di ottobre 2015 è attiva la “calotta elettronica” sui contenitori per la raccolta indifferenziata.

- sistema di raccolta territoriale, rivolto alle utenze domestiche e non domestiche di tutto il territorio;
- sistema di raccolta domiciliare rivolto alle utenze non domestiche (target) produttrici di specifici rifiuti;
- sistema di raccolta domiciliare porta a porta rivolto alle grandi utenze non domestiche ubicate in zone artigianali/industriali;
- sistemi di raccolta domiciliari su chiamata per utenze domestiche;
- raccolta rifiuti abbandonati su suolo pubblico;
- Centri di raccolta (CdR): Tale sistema è complementare agli altri sistemi e completa l’offerta di servizio relativamente alle filiere e ai target non serviti con gli altri sistemi.

#### 3.2. Sistema di raccolta territoriale

Il sistema prevalente di raccolta rifiuti avviene con contenitori stradali, in Isole di Base complete. Attualmente sono dislocati sul territorio del Comune di Minerbio diversi contenitori con capacità che variano dai cassonetti da 1700lt fino a 3.200lt e campane stradali da circa lt. 3000. E’ stato attivato il progetto che ha previsto il montaggio della “calotta elettronica” sui contenitori da 3200 lt per la raccolta indifferenziata.

Descrizione Servizio	Frequenza Media	Mezzo di Raccolta	Tipologia	Volume	Numero
RR indifferenziati	2/7	laterale	Cassonetto con calotta elettronica	3200	92
RR indifferenziati	1/7	laterale	Cassonetti senza calotta, interni per Grandi Utenze nella Zona Industriale	1700	41
RR plastica	1/7				73
	2/7	laterale	cassonetto	3200	25
RR carta	1/7				46
	2/7	laterale	cassonetti	3200	44
RR vetro e lattine	18 int/anno	mezzo con cassone e con braccio meccanico dotato di gancio per l’apertura delle campane	campana	3000	98

RR organico	2/7	laterale	cassonetto	1700	92
-------------	-----	----------	------------	------	----

Nel servizio è compresa la gestione del parco cassonetti adibito al servizio per garantire la loro efficienza.

Modalità di raccolta: Il servizio di raccolta e svuotamento dei contenitori stradali avviene mediante monopertori, automezzi a carico laterale con il solo autista e con automezzi tradizionali a carico posteriore con 1 operatore, per le campagne il servizio di raccolta e svuotamento avviene mediante mezzo con cassone e con braccio meccanico dotato di gancio per l'apertura dei contenitori.

Per incentivare la raccolta differenziata sono stati distribuiti dal settembre 2012 dei sacchetti/ecoborse a tutte le utenze domestiche.

#### Raccolta e trasporto residuo da spazzamento

All'interno del piano delle attività rientra anche la raccolta e trasporto residuo da spazzamento per i rifiuti derivanti dalle attività di spazzamento, in particolare il meccanizzato, in quanto rifiuti non differenziabili.

Il servizio è svolto tramite un cassone scarrabile ubicato presso il magazzino comunale il cui servizio di fornitura e svuotamento è in carico al fornitore che svolge il relativo servizio..

Gli svuotamenti del cassone scarrabile sono effettuati nel rispetto della vigente normativa che limita la sosta entro le 48 ore dal conferimento (D.Lgs. 3 Aprile 2006, n. 152 Art.193 comma 12.)

#### Lavaggio/sanificazione dei cassonetti

L'igienicità del servizio di raccolta a cassonetti dell'indifferenziato è assicurata con trattamenti enzimatici all'atto della vuotatura dei cassonetti. La pianificazione è stata condivisa con ex-ATO5 con una frequenza di 10 interventi/anno.

L'igienicità del servizio di raccolta a cassonetti della frazione organica è assicurata con trattamenti enzimatici all'atto della vuotatura dei cassonetti. La pianificazione è stata condivisa con ex-ATO5 con una frequenza di 18 interventi/anno.

Una volta all'anno è previsto il lavaggio esterno di tutti i contenitori

FREQUENZE DI LAVAGGIO/SANIFICAZIONE CONTENITORI				
Frazione merceologica raccolta	Tipologia di lavaggio/sanificazione	N° interventi annui	N° interventi giu-sett	N° interventi ott-mag
Carta	Lavaggio esterno	1	-	-
Indifferenziato	Lavaggio esterno	1	-	-
Indifferenziato	Sanificazione	10	-	-
Organico	Lavaggio esterno	1	-	-
Organico	Sanificazione	18	-	-
Plastica	Lavaggio esterno	1	-	-
Totale		36	-	-

Il servizio comprende tutte le attività accessorie che garantiscono l'efficienza dei contenitori (allocazione, manutenzione, sostituzione, ecc.).

Al contrario la predisposizione degli idonei spazi fisici (piazze, segnaletica, tombatura fossi, arredo urbano, ecc.) è di competenza del Comune.

### **3.3. Sistemi di raccolta domiciliari dedicati a Utenze Target**

Il servizio è rivolto a specifici esercizi commerciali con produzione di carta/cartone significativa quali negozi, bar, ristoranti, alberghi, mense, uffici, scuole etc collocati prevalentemente nel Centro Storico del Capoluogo e in alcune frazioni. Con l'avvio del nuovo progetto da ottobre 2015 questo servizio è stato potenziato.

Le utenze provvedono ad esporre il materiale opportunamente legato e ridotto di volume fuori dalla loro attività. Il materiale viene ritirato a cura del personale addetto con una frequenza di due volte a settimana (2/7) martedì e venerdì.

Il servizio viene svolto con mezzi a carico posteriore con l'ausilio di 1 o 2 operatori o con mezzi di bassa portata con ridotte dimensioni ed elevata guidabilità (modello Costipatore) con l'ausilio di 1 o 2 operatori.

Di seguito la tabella riepilogativa della raccolta domiciliare

Rifiuto	Frequenza	Tipologia utenza	Numero utenze
CARTA PLASTICA LEGNO	2/7	Non Domestiche	166

### 3.4. Sistemi di raccolta domiciliari nelle Zone Artigianali/Industriali

La raccolta nella Zona Industriale, sia per le utenze domestiche che per le utenze non domestiche, è effettuata mediante servizio domiciliare e non è stata modificata con l'avvio del nuovo progetto "calotta". Prevede:

- raccolta del rifiuto indifferenziato mediante sacchi e/o cassonetti per grandi utenze, con frequenza di 1 volta a settimana (1/7);
- raccolta degli imballaggi in cartone provenienti dalle utenze non domestiche, mediante deposito a terra con frequenza di 1 volta a settimana (1/7);
- raccolta carta mediante sacchi di colore blu, sia per le utenze domestiche che per le utenze non domestiche con frequenza di 1 volta a settimana (1/7);
- raccolta imballaggi in plastica mediante sacchi di colore giallo sia per le utenze domestiche che per le utenze non domestiche con frequenza di 1 volta a settimana (1/7);
- raccolta organico mediante bidoncini o bidoni e/o cassonetti per le utenze domestiche e non domestiche con frequenza di 2 volte a settimana (2/7);
- le utenze del territorio possono conferire il vetro nelle campane stradali;
- le raccolte di ingombranti e RAEE avvengono su prenotazione.

Il lavaggio e la gestione dei contenitori dedicati è a cura delle utenze.

### 3.5. Sistemi di raccolta domiciliari su chiamata per utenze domestiche

E' attivo un servizio gratuito di raccolta su chiamata a domicilio dei rifiuti che per tipologia, dimensioni o peso non possono essere conferiti nei cassonetti stradali, e che non possono essere facilmente trasportati ai Centri di Raccolta (CdR). Il ritiro deve essere fissato dall'Utente previo appuntamento telefonico con il servizio Clienti di Hera (numero verde Servizio Clienti 800.999.500).

Le tipologie di rifiuti che usufruiscono del servizio sono:

- ingombranti domestici generici (mobili, sedie, poltrone, materassi, reti, tavoli);
- apparecchiature elettriche ed elettroniche RAEE (grandi elettrodomestici: lavatrici lavastoviglie, forni da cucina, frigoriferi, condizionatori, video, monitor, tv, etc).

Il servizio è espletato con automezzi muniti di gru con benna mordente utili per il prelievo dei rifiuti ingombranti/vegetali posti dall'utenza la sera precedente il giorno concordato su suolo pubblico nelle adiacenze dell'abitazione e di automezzo con pedana idraulica per la raccolta dei Raee.

La frequenza del servizio è di 2v/mese il 2° e 4° mercoledì.

E' inoltre attivo un servizio per la raccolta dei rifiuti "pseudo-edili" quali carta catramata, guaina bituminosa, vetroresina, lana di vetro, lana di roccia e cartongesso.

Queste tipologie di rifiuto, per legge, non possono essere introdotte nel rifiuto indifferenziato, ma non sono neanche conferibili presso il Centro di Raccolta.

Il servizio prevede una frequenza di una volta al mese (1/30) il 2° giovedì del mese con la raccolta tramite automezzo con ragno. Rimangono ovviamente esclusi da queste raccolte i rifiuti contenenti amianto, che continueranno ad essere raccolti con le attuali procedure previste.

Occorre precisare che questo servizio non si rivolge alle utenze non domestiche (che devono smaltire in proprio questi rifiuti), ma è rivolto solo ai cittadini che eccezionalmente si trovino nella necessità di smaltire questi tipi di rifiuto in piccole quantità.

Il servizio viene svolto su prenotazione: il cittadino effettua la richiesta telefonando al numero verde HERA (800.999.500). Successivamente viene contattato dal servizio tecnico di Hera per concordare modalità e tempi di esecuzione specifiche del servizio. A ciascun cittadino è consentito conferire al massimo 1 metro cubo di rifiuto per singola esposizione.

Si prevede di accettare un numero di prenotazioni per giorno di raccolta fino a saturazione dell'orario di lavoro previsto per l'attività.

### **3.6. Raccolta rifiuti abbandonati**

In conseguenza della scorretta prassi di abbandono incontrollato di rifiuti, anche pericolosi, su suolo pubblico, il servizio di raccolta necessita di frequenti interventi integrativi per la rimozione di tali rifiuti abbandonati, interventi eseguiti solo su chiamata da parte del Comune.

Il servizio non comprende la raccolta dei rifiuti abbandonati lungo le rive dei canali a cielo aperto e dei corsi d'acqua che attraversano le aree in questione nonché lungo le scarpate stradali e dei fossi fatta eccezione per i rifiuti ingombranti recuperabili in sicurezza con autogrù operando dalla sede stradale pubblica.

Il servizio comprende gli interventi per la rimozione di rifiuti inerti abbandonati (micro discariche abusive) realizzabili con gli ordinari strumenti di servizio e in sicurezza.

Ulteriori interventi straordinari non prevedibili non gestiti nella normale programmazione delle attività devono venir concordati nelle modalità e nei costi di intervento.

### **3.7. Sistemi di raccolta secondari**

- Raccolte di pile e farmaci:

Le pile ed i farmaci sono rifiuti pericolosi. Devono essere raccolti separatamente per poter essere trattati in sicurezza, occorre quindi conferirli negli appositi contenitori dislocati da Hera S.p.A. Per le pile presso rivenditori, centri commerciali, supermercati e presso alcune scuole, per i farmaci presso le farmacie del territorio e presso alcune strutture sanitarie.

Il servizio è svolto in economia da operatori comunali.

- Raccolta Oli vegetali

Raccolta stradale con n. 5 punti strategici in ambito di un bacino medio di abitanti che vengono svuotati con cadenza mensile, oltre al conferimento presso i Centri di Raccolta (CdR) di Hera.





- Raccolta Tessili

Raccolta stradale con n. 5 punti strategici in ambito di un bacino medio di abitanti con servizio di svuotamento a frequenza media settimanale. Il servizio viene ora gestito in modo da valorizzare gli abiti usati che vengono raccolti, pertanto gli introiti, al netto dei costi operativi, verranno riportati a scalare nel Piano Economico Finanziario.



- Raccolta Toner con Eco-box

Servizio attivo sul territorio tramite fornitura di appositi contenitori in cui vengono depositati alla fine della loro vita utile, i residui da processi di stampa elettronica (cartucce di stampanti, fotocopiatori, ecc.) . Il servizio è gratuito e destinato ad attività (uffici pubblici e privati, plessi comunali, ecc.) e privati cittadini che possono conferire anche tali tipologie di rifiuto presso i Centri di Raccolta (CdR) di Hera.

### 3.8. **Centri di Raccolta (CdR)**

I Centri di Raccolta (CdR) ai sensi del DM 8/4/2008 e s.m.i, indicati anche come Stazioni Ecologiche, sono luoghi a disposizione dei cittadini per il conferimento di molteplici tipologie di rifiuti urbani e assimilati.

I CdR integrano i servizi di raccolta territoriali, stradali e domiciliari.

I rifiuti vanno portati con mezzi propri e consegnati separati per tipologia.

Il servizio di conferimento è gratuito.

Possono conferire anche le utenze non domestiche, nei modi e nei limiti stabiliti dal Regolamento per la Gestione dei Rifiuti Urbani del Comune e dal Regolamento per la Gestione dei CdR.

Ogni CdR è presidiato da almeno un operatore incaricato dell'accettazione, della gestione e dell'assistenza.

Il CdR è dotato di una gestione informatizzata degli accessi per il riconoscimento dell'utenza tramite "tesserino ambientale" (o bolletta per l'igiene ambientale) o tramite "codice fiscale" e la registrazione, tramite un sistema di pesatura computerizzato, delle quantità di rifiuti conferiti necessari al calcolo delle eventuali scontistiche previste dal Regolamento per la Gestione dei Rifiuti Urbani del Comune.

Il rifiuto conferito presso i CdR viene trasportato agli appositi impianti di trattamento/smaltimento.

All'attività operativa di presidio e accettazione dei rifiuti si unisce l'attività di mantenimento e adeguamento degli asset, per conformarsi alle modifiche normative ambientali e di salute e sicurezza sul lavoro, sia mediante attività di manutenzione ordinaria che straordinaria secondo necessità.

Sono previste anche attività specifiche per incrementare la sicurezza dei CdR e degli operatori in servizio e contrastare attivamente il fenomeno negativo dei furti riguardanti i rifiuti con un valore economico (accumulatori, frigoriferi, ecc.) mediante l'utilizzo di dissuasori fisici (sistemi di bloccaggio contenitori, rinforzi recinzioni, ...) e nei casi più rilevanti di sistemi di videosorveglianza collegati ad istituti di vigilanza.

I cittadini e le utenze del Comune possono utilizzare i CdR presenti nel territorio comunale e nel territorio provinciale. Nell'allegato 2 è presente l'elenco dei CdR utilizzabili dagli abitanti del Comune, con indirizzo, orari di apertura e elenco dei rifiuti conferibili.

### **3.9. Hergo Ambiente**

Per migliorare il lavoro quotidiano di pulizia strade, raccolta e trattamento rifiuti e recupero dei materiali riciclabili, il Gruppo Hera ha creato HERGOAMBIENTE, un sistema informatico evoluto per la gestione dei servizi ambientali.

HERGO permette agli operatori di ricevere sui computer di bordo - o sugli smartphone - l'elenco delle attività da svolgere e di inviare a fine turno il consuntivo puntuale del servizio. Il sistema analizza, elabora e trasmette le informazioni ricevute: le ore di attività dei mezzi, la posizione dei contenitori, i km percorsi e i km "spazzati", i cassonetti svuotati e le percentuali di riempimento dei cassoni nelle stazioni ecologiche. Negli impianti di trattamento, HERGO si interfaccia con la pesatura elettronica per valutare la quantità di rifiuti raccolti in rapporto al numero di contenitori svuotati. Le informazioni permettono di ottimizzare la frequenza di raccolta e di spazzamento e di progettare i percorsi in base all'effettivo utilizzo dei contenitori. I dati complessivi vengono rielaborati per offrire agli enti una piattaforma avanzata nel percorso verso il calcolo puntuale della tariffa rifiuti. Questo sistema rappresenta un punto importante nello sviluppo delle "smartcity": la piattaforma dialoga infatti con i cittadini attraverso servizi interattivi, come "Il Rifiutologo", la app che aiuta a fare la raccolta differenziata e che consente di inviare ad Hera segnalazioni su cassonetti, rifiuti abbandonati e pulizia strade. Con HERGOAMBIENTE, il Gruppo Hera semplifica la complessità operativa e rende più efficienti ed efficaci i servizi offerti ai cittadini, per migliorare la qualità della vita nel nostro territorio.

#### 4. Livelli di qualità del servizio del servizio di spazzamento

Allo stato attuale sono previsti diversi servizi di spazzamento e pulizia strade dedicati alle particolari caratteristiche del tessuto urbano e extraurbano.

Le tipologie di attività di spazzamento e igiene urbana, riepilogate in tabella, sono distinguibili in:

FREQUENZE DI SERVIZIO DI SPAZZAMENTO		
Servizio di riferimento	Zona	N° interventi annui
Spazzamento misto	-	24

##### 4.1. *spazzamento meccanizzato e misto*

Servizio di pulizia puntuale del territorio, ad elevata efficienza e produttività. La squadra base è composta da spazzatrice aspirante compatta, autista e operatore a terra in appoggio per l'attività di asservimento e per gli interventi in tratti non accessibili al mezzo, dotato all'occorrenza, ove possibile, di soffiatore.

Il territorio è servito con una frequenza di 24 int/anno con cartellazione per divieto di sosta nella giornata del giovedì.

##### 4.2. *Servizi complementari*

Parallelamente ai servizi di spazzamento sono attivi i seguenti servizi di pulizia accessori e complementari:

- Raccolta foglie: servizio prevalentemente stagionale. In funzione della conformazione, delle caratteristiche e della criticità delle diverse strade (es. presenza di platani e altre alberature) sono programmate diverse frequenze di intervento, già comprensive nel numero di interventi/anno previsti.

Ulteriori interventi straordinari non prevedibili (es. servizi con idropulitrice, manifestazioni non programmate, spazzamenti integrativi per manutenzione del verde, abbandoni incontrollati di rifiuti pericolosi e non, ecc.) non gestiti nella normale programmazione delle attività devono venir concordati nelle modalità e nei costi di intervento.

##### 4.3. *Servizi dedicati a mercati, feste, eventi e sagre*

Il servizio di gestione rifiuti urbani e assimilati comprende azioni di raccolta rifiuti, spazzamento e pulizia strade dedicati ad alcuni particolari eventi che si svolgono nel territorio del Comune su specifica richiesta dell'Amministrazione Comunale.

Di seguito si riporta una breve descrizione dei servizi potenzialmente erogabili:

- Pulizia preliminare dell'area interessata alla manifestazione con spazzamento meccanico, se necessario, e/o manuale
- Eventuale spostamento di cassonetti
- Eventuale posizionamento di ulteriori cassonetti o contenitori a perdere (per le varie tipologie di rifiuto) per effettuare la raccolta differenziata
- Svuotamento eventuale ed eventuale reintegrazione dei contenitori a perdere o dei cassonetti durante la manifestazione e al termine della stessa.
- Spazzamento e pulizia di mantenimento durante la manifestazione e al termine della stessa (al termine con spazzamento meccanico e manuale)....

Di seguito si riporta l'elenco di alcuni dei mercati e delle manifestazioni servite:

- Carnevale
- Dolce Fiera

## 5. Iniziative per la riduzione dei rifiuti

### 5.1. Compostaggio domestico

Il “compostaggio domestico” è il processo di trasformazione del rifiuto organico, degli sfalci d’erba e delle piccole potature in compost, condotto direttamente dall’utente nel proprio cortile di casa. Sono state consegnate e vengono consegnate delle compostiere su richiesta. Il progetto di compostaggio domestico è stato attivato e viene gestito direttamente dal Comune.

Comune di	Minerbio
n. compostiere:	276

### 5.2. Progetto Cambia il Finale

Attraverso questo progetto, promosso da Hera in collaborazione con Last Minute Market, è possibile evitare che un bene ancora in buono stato diventi un rifiuto e perseguire obiettivi di responsabilità sociale finalizzati alla ricerca di un nuovo approccio ai vecchi concetti di consumo e di rifiuto.

Per donare beni ingombranti in buono stato, con una semplice telefonata al Servizio Clienti Hera sarà possibile prenotare il ritiro gratuito da parte di cooperative sociali/associazioni/enti no profit , che se possibile (verificata la loro disponibilità e le condizioni per il ritiro del materiale), recupereranno il bene per dargli una “seconda vita”, favorendone il riutilizzo.

Il ritiro del bene, al piano terra, su suolo pubblico e accessibile agli automezzi pesanti, è gratuito. Nel caso siano richiesti servizi aggiuntivi (ritiro al piano, smontaggio mobili, ecc.), le cooperative sociali/associazioni/enti no profit coinvolti potrebbero chiedere un contributo a copertura dei propri costi.

L’elenco delle ONLUS convenzionate è disponibile su [www.gruppohera.it/cambialfinale](http://www.gruppohera.it/cambialfinale).



### 5.3. Sulle tracce dei rifiuti

«Sulle tracce dei rifiuti» è un report pubblicato da Hera annualmente sui dati consolidati dell'anno precedente. Con questo documento si vuole mostrare agli stakeholder in quali quantità e con quale qualità sono stati raccolti i rifiuti, divulgare e rafforzare la sensibilità sulla correttezza della raccolta differenziata e la corretta destinazione dei materiali raccolti. Il report è un esempio di trasparenza verso l'utenza poiché riporta uno per uno tutti gli impianti e le piattaforme CONAI in cui Hera avvia a effettivo recupero tutti i materiali raccolti. Questa linea è stata definita nella strategia di comunicazione del progetto per mettere al centro dell'attenzione l'educazione civica, sociale e ambientale.

Inoltre consente di confrontare i risultati ottenuti da Hera con gli obiettivi europei in materia di economia circolare; tracciare e monitorare la filiera del riciclo; fornire la garanzia dell'avvenuto recupero della raccolta differenziata; rispondere a eventuali dubbi sul recupero effettivo dei materiali; rendere trasparente il processo che segue l'impegno quotidiano di ogni cittadino nella raccolta differenziata.



Lo studio Sulle tracce dei Rifiuti è stato divulgato tramite una sezione apposita del sito internet del Gruppo, sul Portale Interno dei dipendenti, tramite newsletter e con consegna diretta agli sportelli in cui viene ricevuto il pubblico.

[http://www.gruppohera.it/gruppo/attivita\\_servizi/business\\_ambiente/raccolta\\_differenziata/](http://www.gruppohera.it/gruppo/attivita_servizi/business_ambiente/raccolta_differenziata/)

### 5.4. Settimana europea di riduzione dei rifiuti

Come tutti gli anni Hera aderisce alla «Settimana Europea per la Riduzione dei Rifiuti» tenutasi quest'anno in tutta Europa dal 17 al 25 novembre 2018. Il tema del 2018 è sulla "Prevenzione dei rifiuti pericolosi".

Anche questa edizione si è svolta sotto il patrocinio del Parlamento europeo, con il contributo del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare, CONAI e Consorzi di Filiera, ANCI, Utilitalia, Legambiente, A.I.C.A. e altri partner autorevoli.

[http://www.gruppohera.it/gruppo/attivita\\_servizi/business\\_ambiente/serr/](http://www.gruppohera.it/gruppo/attivita_servizi/business_ambiente/serr/)

SETTIMANA EUROPEA RIDUZIONE DEI RIFIUTI



SETTIMANA EUROPEA  
PER LA RIDUZIONE  
DEI RIFIUTI

### 5.5. Progetti scuola: La Grande Macchina del Mondo

“La Grande Macchina del Mondo” il progetto di educazione ambientale di Hera, che comprende anche le iniziative chiamate “l'ItinHerario invisibile” e “Un pozzo di scienza”, copre scuole di ogni ordine e grado dell'intero territorio servito e ha coinvolto, solo negli ultimi quattro anni, oltre 200.000 studenti. Il programma de “La Grande Macchina del mondo” è stato rinnovato con percorsi didattici declinati per tutte le fasce d'età e con l'attenzione di sempre per la corretta raccolta differenziata di tutti i materiali da imballaggio. Hera punta a sensibilizzare i giovani riguardo alle risorse quali acqua, energia e ambiente con la speranza che siano viste come una risorsa da preservare e amare. Ai ragazzi sono offerte varie opportunità culturali come laboratori, spettacoli teatrali, corner scientifici e giochi a squadre.

Il Gruppo Hera promuove i progetti di educazione ambientale, in tutti i territori, per sensibilizzare il mondo scolastico sui temi connessi ai servizi ambientali ed intervenire nei processi formativi, mettendo a

disposizione le competenze aziendali. La collaborazione con le scuole ha prodotto in questi anni un ricco bagaglio di esperienze e ha reso possibile raggiungere importanti traguardi in questa direzione.

## 6. Servizio di contatto con l'utenza

Sono ricomprese nel servizio SGRUA le attività di contatto con l'utenza (mezzo sportello, call center, back office, sito internet, posta elettronica e cartacea) per richieste inerenti la gestione operativa dei servizi di raccolta e spazzamento, quali: gestione richieste ritiro rifiuti ingombranti ed abbandonati, gestione segnalazioni e reclami non amministrativi, gestione richieste di informazione su pratiche non amministrative, espletamento pratiche gestionali, gestione scontistica per conferimenti differenziati di qualunque natura.

### 6.1. Call center

Gli stessi servizi disponibili presso gli sportelli sono accessibili telefonando al Call Center, dalle 8.00 alle 22.00 dal lunedì al venerdì e dalle 8.00 alle 18.00 il sabato (Numero Verde 800.999.500, chiamata gratuita sia da telefono fisso che cellulare).

### 6.2. Il Rifiutologo: l'app per smartphone e tablet

Per stimolare la raccolta differenziata utilizzando anche le nuove tecnologie, è stata predisposta l'app disponibile gratuitamente per i OS, Android e Windows. Questa App è già stata scaricata su oltre 35.000 device, l'applicazione HERA è disponibile per tablet e smartphone, predisposta per Apple, per il sistema Android e per Windows Phone.

Il Rifiutologo è la App gratuita sviluppata da Hera che aiuta i cittadini a risolvere qualunque dubbio sulla raccolta differenziata. Sempre aggiornata e valida per i territori serviti dal Gruppo Hera, rappresenta uno strumento indispensabile per una buona raccolta differenziata.

Digitando il nome di un oggetto (ad es. vaschetta di polistirolo, barattolo di latta, ecc.), l'App indica, in base al comune di residenza, il corretto conferimento.

Il Rifiutologo fornisce informazioni circa il sistema di raccolta rifiuti nel Comune selezionato, con spiegazioni chiare su come vanno suddivisi i materiali in ciascuna delle località servite.

Grazie al GPS sarà possibile trovare la stazione ecologica più vicina e avere informazioni dettagliate su orari e materiali trattati.

Oltre a questo i cittadini potranno segnalare rifiuti abbandonati o strade poco pulite attraverso lo smartphone o il tablet. HERA avrà così un quadro sempre aggiornato della città e potrà intervenire con maggiore tempestività. Il cittadino con lo smartphone scatta la fotografia del problema che intende segnalare es: (svuotamento cassonetti, svuotamento cestini, pulizia strade, rifiuti abbandonati). L'App invia in tempo reale a HERA la fotografia scattata dal cittadino e le coordinate GPS, che è quindi in grado di individuare la posizione segnalata dai cittadini e di intervenire tempestivamente.

La soluzione del problema da parte del Gestore del servizio è resa più semplice ed efficace dall'identificazione del luogo esatto e dall'immagine scattata: HERA avrà così un quadro sempre aggiornato della città e potrà intervenire con maggiore tempestività.

L'App è scaricabile gratuitamente e disponibile per iOS, Android e Windows, è utilizzabile per smartphone e tablet, ed è periodicamente aggiornata con le indicazioni dei Consorzi di filiera.

Per saperne di più è possibile consultare il sito [www.ilRifiutologo.it](http://www.ilRifiutologo.it).







**Cerca un rifiuto** per scoprire dove va conferito. Puoi fare la ricerca scrivendo il **nome** del prodotto da buttare o anche scansionando il **codice a barre**



Trova le **stazioni ecologiche** più vicine (mappa, orari, materiali trattati, sconti sulla TARI)



**Scatta una foto e segnala** problemi di pulizia e raccolta rifiuti (es. svuotamento cassonetti, rifiuti abbandonati, pulizia strade...)



**Il Rifiutologo non è solo una App ma anche un sito web a tua disposizione.**

Bastano pochi clic per trovare tutte le informazioni sul conferimento dei rifiuti nel tuo comune oltre a video e curiosità sulla raccolta differenziata.

### 6.3. Sito Internet

Il Rifiutologo come guida alla raccolta differenziata è raggiungibile anche dalla HomePage dell'Area Clienti del sito Hera:

[http://www.gruppohera.it/clienti/casa/casa\\_servizio\\_ambiente/casa\\_racc\\_diff/casa\\_rifiutologo/3275.html](http://www.gruppohera.it/clienti/casa/casa_servizio_ambiente/casa_racc_diff/casa_rifiutologo/3275.html)

Inoltre è sempre presente in Home page il widget con la funzione cerca rifiuto.



### 6.4. App MyHera

L'App "My Hera" è disponibile per i clienti del Gruppo Hera, uno strumento gratuito che si aggiunge alle altre iniziative già intraprese dall'azienda per essere sempre più vicina ai clienti e alle loro nuove esigenze. Subito dopo la registrazione, già dalla Home Page si accede a tutti i servizi, con la possibilità di organizzare i contenuti come più si preferisce, dando evidenza a quelli più utilizzati. Varie le funzionalità, dalla gestione delle bollette, ai pagamenti on line, alle autoletture dei contatori dei servizi. In aggiunta, My Hera consente al cliente di geolocalizzare gli sportelli, le stazioni ecologiche e i propri punti di fornitura, e permette altresì di consultare gli orari degli sportelli e delle stazioni ecologiche, compreso l'elenco dei rifiuti conferibili in un dialogo costante con il Rifiutologo.



## **7. Dettaglio progetti per l'anno 2019**

Per l'anno 2019 non sono previste variazioni.

## 8. Rateizzazione costi di avvio

Come già deliberato con atti pianificatori di anni precedenti, anche nel PEF 2019 sarà inserita una quota per coprire parte dei costi di avvio sostenuti nella fase di start-up della modifica dei servizi di raccolta, che, in accordo con l'Amministrazione, sono stati ripartiti su più annualità.

In tabella si riporta la panoramica della rateizzazione dei costi di avvio; non sono considerati in questo prospetto eventuali costi di avvio dovuti a modifiche del servizio previste per il 2019, a cui si rimanda al relativo documento progettuale.

Nome progetto	tipo progetto	anno di avvio	data di avvio del servizio di progetto	n. rate di copertura dei costi di avvio a PEF	Totale costo di avvio	rata 2015	rata 2016	rata 2017	rata 2018	rata 2019
Progetto Calotta elettronica da Ott 2015	Calotta Elettronica	2015	01/10/2015	5	93.310	18.662	18.662	18.662	18.662	18.662

## **9. Allegati**

Allegato 1: Elenco indicativo degli impianti utilizzati

Allegato 2: Orari dei Centri di Raccolta (CdR) ed elenco dei rifiuti conferibili

## Allegato 1: Elenco indicativo degli impianti utilizzati

### DESCRIZIONE IMPIANTO

ALFAREC S.R.L.  
 ASA SCPA DISCARICA PER RIFIUTI NON PERICOLOSI  
 B. & T.A. S.R.L. UNIPERSONALE BONIFICA TRATTAMENTI AMBIENTAL  
 C.A.R. S.R.L.  
 CONSORZI RAEE  
 CONSORZIO LAMBERTINI - BARGELLINA  
 DISMECO SRL MARZABOTTO  
 ECO.SER.S.R.L. - RIOLO TERME  
 ECOFELSINEA S.R.L.  
 ECO-RECUPERI S.R.L.  
 EFFEDUE SRL  
 ENOMONDO SRL\_R12  
 ESO RECYCLING SRL  
 EUROCORPORATION S.R.L.  
 FARO SERVICE S.R.L.  
 FEA\_SRL-BO\_TERMOVAL1.FRULLO  
 FINI S.R.L.  
 GATTI S.R.L.\_CASTELNUOVO RANGONE  
 HERAMBIENTE\_SPA-BO\_COMPO\_OZZANO  
 HERAMBIENTE\_SPA-BO\_IMP\_REC\_GRANA ROLO  
 HERAMBIENTE\_SPA-BO\_STOCC.RSU.ABBAND ONATI-TRASF. VIA STRADEL  
 HERAMBIENTE\_SPA-BO\_TRASF1.STRA.GUEL FI  
 HERAMBIENTE\_SPA-FC\_TERMOVAL2\_L3.FOR LI`  
 HERAMBIENTE\_SPA-FE\_IMP\_REC\_FERRARA  
 HERAMBIENTE\_SPA-IM\_IMP\_REC\_MORDANO  
 HERAMBIENTE\_SPA-IM\_SELEZIONE\_D13\_TRE\_MONTI  
 HERAMBIENTE\_SPA-IM-SELEZIONE\_R13\_TR E\_MONTI  
 HERAMBIENTE\_SPA-RA\_CDR.PROD1.2,6.RA\_R5  
 HERAMBIENTE\_SPA-RA\_COMPO\_R13\_VOLTANA  
 HERAMBIENTE\_SPA-RA\_COMPO\_R3\_VOLTANA  
 HERAMBIENTE\_SPA-RA\_DISC.NP1.EX1C.RA  
 HERAMBIENTE\_SPA-RA\_IMP\_REC\_VOLTANA  
 L.E.M.I.R. S.R.L.  
 LA FRATERNITA` SCARL  
 MARCHESINI S.R.L.  
 NIAL NIZZOLI SRL  
 OPERA DELL'IMMACOLATA - ONLUS  
 PIANIGIANI ROTTAMI SRL  
 RAETECH SRL  
 RECTER  
 RECTER SRL - IMOLA  
 RELIGHT S.R.L.  
 RIMONDI PAOLO SRL  
 S.E.VAL. S.R.L. - COLICO  
 SPECIALTRASPORTI S.R.L.(RAEE)  
 STENA TECHNOWORLD SRL - VERONA

TRED CARPI SRL  
VENTURI BRUNO AUTOTRASPORTI E SPURGHİ S.R.L.

Allegato 2: Orari dei Centri di Raccolta e elenco dei rifiuti conferibili

**Cdr intercomunale di via Castellina 31/b ad Altedo (Malalbergo)**

lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato	domenica
<b>08.30-12.30</b>	<b>14.00-18.00</b>	<b>14.00-18.00</b>	<b>14.00-18.00</b>	<b>08.30-12.30</b>	<b>08.30-12.30</b> <b>14.00-17.00</b>	<b>09.00-12.00</b>

**Elenco rifiuti da conferire**

CER	rifiuto	CER	rifiuto
200110	Tessili	200126	Oli minerali
200114	Solventi	200119	Pesticidi
200115	Solventi	200133	Pile
200133	Accumulatori al piombo	150102	Plastica
160504	Bombolette Spray	160103	Pneumatici
150101	Cartone	200201	Verde/Potature
150110	Contenitori T/F	200123	Frigoriferi
200129	Solventi	200136	Grandi elettrodomestici
160505	Contenitori T/F	200121	lampade
160504	Contenitori T/F	200136	Piccoli elettrodomestici
200132	Farmaci	200135	Tv e computer
160107	Filtri aria/olio	200108	Organico
200117	Solventi	200113	Solventi
170107	Inerti	200121	Contenitori T/F
200307	Ingombranti	160216	Toner e cartucce
200138	Legno	200127	Vernici
200140	Ferro	150107	Vetro
200125	Oli vegetali	200101	Carta