

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

**ALLEGATO AL PIANO ECONOMICO  
FINANZIARIO**

**REV. 0**

*Dicembre 2018*

## Sommario

1.	Modello gestionale ed organizzativo.....	4
2.	Popolazione e Territorio .....	5
2.1.	Popolazione residente ed Utenza servita .....	5
2.2.	Analisi territoriale .....	5
3.	Livelli di qualità del servizio di raccolta .....	6
3.1.	Panoramica servizi di raccolta .....	6
3.2.	Sistema di raccolta territoriale .....	6
3.3.	Sistemi di raccolta domiciliari dedicati ad Utenze Non Domestiche .....	7
3.4.	Sistemi di raccolta presso utenze non domestiche Target .....	8
3.5.	Sistemi di raccolta domiciliari su chiamata per utenze domestiche .....	9
3.6.	Raccolta rifiuti abbandonati .....	9
3.7.	Sistemi di raccolta secondari .....	9
3.8.	Centri di Raccolta (CdR) .....	10
3.9.	Hergo Ambiente .....	10
4.	Livelli di qualità del servizio del servizio di spazzamento .....	12
4.1.	spazzamento misto .....	12
4.2.	spazzamento manuale .....	12
4.3.	Servizi complementari .....	12
4.4.	Servizi dedicati a mercati, feste, eventi e sagre .....	13
4.5.	Raccolta e trasporto residuo da spazzamento .....	13
5.	Iniziative per la riduzione dei rifiuti .....	14
5.1.	Compostaggio domestico .....	14
5.2.	Differenzia la tua scuola .....	14
5.3.	Progetto Cambia il Finale .....	14
5.4.	Sulle tracce dei rifiuti .....	15
5.5.	Settimana europea di riduzione dei rifiuti .....	15
5.6.	Progetti scuola: La Grande Macchina del Mondo .....	16
6.	Servizio di contatto con l'utenza .....	17
6.1.	Sportello clienti .....	17
6.2.	Call center .....	17
6.3.	Il Rifiutologo: l'app per smartphone e tablet .....	17
6.4.	Sito Internet .....	18
6.5.	App MyHera .....	18
6.6.	Sportello tessere .....	18
7.	Dettaglio progetti per l'anno 2019 .....	20

8. Rateizzazione costi di avvio .....	21
9. Allegati .....	22

## 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 (Delibera 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 Castel Guelfo fa parte dell'Area Bologna-Imola e del Distretto Imola.

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 Assibilabili (da qui SGRUA) gestito da Hera (dati al 01/01/2018).

Comune di Castel Guelfo di Bologna	
Abitanti residenti	4.506
N Utenze Domestiche	1.945
N Utenze Non Domestiche	404

### 2.2. Analisi territoriale

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

Elenchiamo di sotto le zone individuate che compongono il Comune di Castel Guelfo:

#### Zona Centro Storico

area territoriale: centrale;

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

viabilità: Difficile viabilità causa l'esigua ampiezza delle strade e per la sosta dei veicoli.

#### Zona Urbana

area territoriale: più prossima al centro storico;

densità abitativa: elevata, caratterizzata dalla presenza di numerose case monofamiliare e di piccoli condomini.

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

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 Castel Guelfo 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.

- sistema di raccolta territoriale , rivolto prevalentemente alle utenze domestiche e alle piccole utenze non domestiche diffuse nel territorio;
- sistema di raccolta domiciliare dedicati ad utenze non domestiche produttrici di specifiche tipologie di rifiuti;
- sistema di raccolta presso utenze non domestiche Target, produttrici di elevate quantità di rifiuto;
- sistemi di raccolta domiciliari su chiamata per utenze domestiche;
- raccolta rifiuti abbandonati su suolo pubblico;
- sistemi di raccolta secondari: sistemi ausiliari e integrativi a quelli precedenti;
- Centri di raccolta differenziata (CdR): tale sistema è complementare agli altri sistemi, rappresenta la migliore opzione ambientale per il conferimento di tutte le frazioni differenziate di rifiuto urbano, oltre a completare 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, mediante Isole Ecologiche di Base (IEB), avviene, ad eccezione dei contenitori del vetro, con contenitori stradali dotati di controllo accessi, mediante l'apertura con card elettronica. Nei contenitori stradali dell'indifferenziato è presente una calotta di limitazione conferimento per l'utente. Attualmente sono dislocati sul territorio del Comune di Castel Guelfo i seguenti contenitori:

Descrizione Servizio	Frequenza Media	Mezzo di Raccolta	Tipologia	Volume lt	Numero
<b>RSU indifferenziato (IEB)</b>	<b>2,6/7</b>	<b>Compattatore a carico laterale</b>	<b>Cassonetto grigio con calotta e lock</b>	<b>3200</b>	<b>33</b>
<b>Vetro (IEB)</b>	<b>0,5/7</b>	<b>autocarro a tre assi dotato di gancio</b>	<b>Campana verde</b>	<b>2200</b>	<b>33</b>
<b>Plastica/Lattine (IEB)</b>	<b>1/7</b>	<b>Compattatore a carico laterale</b>	<b>Cassonetto con coperchio giallo, griglia e lock</b>	<b>3200</b>	<b>32</b>
<b>Olio alimentare</b>	<b>0,5/7</b>	<b>autocarro leggero</b>	<b>Colonnine dedicate</b>	<b>360</b>	<b>2</b>
<b>Verde/potature (IEB)</b>	<b>2/7</b>	<b>Compattatore a carico laterale</b>	<b>Cassonetto con coperchio marrone e lock</b>	<b>3200</b>	<b>30</b>
<b>Carta (IEB)</b>	<b>1/7</b>	<b>Compattatore a carico laterale</b>	<b>Cassonetto con coperchio azzurro, griglia e lock</b>	<b>3200</b>	<b>32</b>
<b>Organico (IEB)</b>	<b>2/7</b>	<b>Compattatore a carico posteriore</b>	<b>Cassonetti con coperchio marrone e lock</b>	<b>1100</b>	<b>35</b>

Modalità di svuotamento cassonetti per rifiuti indifferenziati: Il servizio di raccolta e svuotamento dei contenitori stradali avviene mediante monop operatori, automezzi a carico laterale con il solo autista.

Modalità di svuotamento campane per la raccolta di Vetro: Il servizio di raccolta e svuotamento dei contenitori stradali avviene mediante mezzo con cassone dotato di gancio per l'apertura delle campane.

Modalità di svuotamento cassonetti per la raccolta verde/potature, organico e plastica/lattine e carta/one: Il servizio di raccolta e svuotamento dei contenitori stradali avviene mediante monop operatori, automezzi a carico laterale con il solo autista .

L'igienicità del servizio di raccolta a cassonetti della frazione indifferenziata è assicurata dalla distribuzione in modo sistematico di appositi preparati enzimi (sanificazione).

L'igienicità del servizio di raccolta della frazione organica è assicurata sia dalla distribuzione in modo sistematico di appositi preparati enzimi (sanificazione), sia dal lavaggio interno a caldo.

L'igienicità del servizio sugli altri contenitori è assicurata con il lavaggio esterno a caldo su necessità.

FREQUENZE DI LAVAGGIO/ENZIMATURA CONTENITORI				
Frazione merceologica raccolta	Tipologia di lavaggio/sanificazione	N° interventi annui	N° interventi giu-sett	N° interventi ott-mag
Indifferenziato	sanificazione	5	4	1
Organico	sanificazione	34	16	18
Organico	Lavaggio a caldo interno	6	4	2

Il servizio comprende di tutte le attività accessorie che garantiscono la efficienza dei contenitori (allocazione, manutenzione, sostituzione, ecc.). Al contrario la predisposizione degli idonei spazi fisici (piazzole, segnaletica, tombatura fossi, arredo urbano, ecc.) sono di competenza del Comune.

### **3.3. Sistemi di raccolta domiciliari dedicati ad UtENZE Non Domestiche**

Per determinate tipologie di utenze non domestiche, produttrici di specifiche tipologie di rifiuti, sono stati attivati dei peculiari servizi di raccolta domiciliari programmati.

Il servizio è rivolto a specifiche attività commerciali e in particolar modo alle attività di categoria 22-23-24-27 con produzione di cartone, plastica/lattine, vetro o organico significativi collocati in Centro storico, capoluogo e frazioni.

Il servizio comprende la fornitura alle attività di specifici contenitori di raccolta, la gestione di tutti i mezzi di raccolta e trasporto, lo svuotamento dei contenitori, il coordinamento di una raccolta del materiale differenziato, il caricamento, il trasporto e la destinazione del materiale dai punti di raccolta a idonei impianti o soluzioni di recupero. HERA spa si impegna a comunicare ai clienti che hanno diritto al servizio le modalità di partecipazione. La quantità individuale dei materiali raccolti viene contabilizzata ed utilizzata ai fini della riduzione della tariffa per i clienti di categoria 22-23-24-27.

A tali utenze sono stati consegnati in comodato d'uso gratuito dei contenitori da 240/360 lt , se richiesti, e dei sacchi per la raccolta del rifiuto differenziato da esporre su suolo pubblico nelle giornate dedicate al ritiro.

Di seguito la tabella riepilogativa delle raccolte domiciliari:

Rifiuto	Frequenza	Contenitore	Utenze interessate	Numero Utenze interessate
carta/cartone	1/7 int/settimana secondo un calendario definito	Sacco da 110 litri	scuole	2
cartone	2/7 int/settimana secondo un calendario definito		bar, ristoranti ecc.	67
vetro	1/7 int/settimana secondo un calendario definito	n. 26 bidoni carrellati da 240/360 lt	Uffici, negozi ,bar, ristoranti ecc.	19
organico	3/7 int/settimana secondo un calendario definito	Sacchi compostabili in carta/mater_bi da 10 lt e n.60 bidoni carrellati da 240/360 lt	Bar, ristoranti, mense, punti preparazione pasti ecc.	27

Il lavaggio e la gestione dei contenitori dedicati è a cura delle utenze. L'igienicità del servizio di raccolta della frazione organica è assicurata dalla distribuzione in modo sistematico di appositi preparati enzimi (sanificazione) con frequenza 15 v/anno.

Il servizio viene svolto con mezzi a carico posteriore con l'ausilio di 1 o 2 operatori .

Il materiale raccolto viene conferito a idonei impianti o soluzioni di recupero.

### 3.4. Sistemi di raccolta presso utenze non domestiche Target

Per specifiche tipologie di utenze non domestiche produttrici di elevate quantità di rifiuti, non gestibili con i sistemi di raccolta stradali o PaP, sono previsti servizi dedicati tramite contenitori ad elevata volumetria, cassoni, raccolte a terra, e giri di raccolta dedicati, effettuati con Autocarri con attrezzatura scarrabile e/o gru caricatore.

Rifiuto	Frequenza	Contenitore	Utenze interessate	Numero Utenze interessate
vetro	1/7	n. 1 bidoni carrellati da 360 lt	Ristorante Due Castelli	1
organico	3/7	n. 12 bidoni carrellati da 240 lt	Ristorante Due Castelli	1
plastica/lattine	156 int/anno	n.1 scarrabile da 9 mc	Ristorante Due Castelli	1



### **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 alle stazioni ecologiche. Il ritiro deve essere fissato dall'Utente previo appuntamento telefonico con il servizio Clienti di Hera (numero verde Servizio Clienti 800.999.500).

Il servizio è rivolto alle sole utenze domestiche.

Le tipologie di rifiuti che usufruiscono del servizio sono:

A) ingombranti domestici generici (mobili, sedie, poltrone, materassi, reti, tavoli);

B) apparecchiature elettriche ed elettroniche RAEE (grandi elettrodomestici: lavatrici lavastoviglie, forni da cucina, frigoriferi, condizionatori, video, monitor, tv, etc).

Il programma delle giornate disponibili per la prenotazione dei ritiri di rifiuti ingombranti e dei RAEE è organizzato su 26 giornate/anno.

Il servizio è espletato con automezzi con mezzi di bassa portata con ridotte dimensioni ed elevata guidabilità (modello Apercar, Gasolone, Porter) utili per il prelievo dei rifiuti ingombranti posti dall'utenza la sera precedente il giorno concordato su suolo pubblico nelle adiacenze dell'abitazione

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

In conseguenza della scorretta prassi di abbandono incontrollato di rifiuti su suolo pubblico segnalate dai tecnici di Hera presenti sul territorio, dalla PM, dall'Arpa, dai cittadini o altri soggetti, il servizio di raccolta necessita di frequenti interventi integrativi per la rimozione di tali rifiuti abbandonati.

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

Da anni HERA ha una convenzione con CGAM (Corpo Guardie Ambientali Metropolitane) che svolgono attività di collaborazione nelle azioni informative sulle modalità della raccolta differenziata e di verifiche a campione sul corretto utilizzo della compostiera da parte delle utenze che l'hanno ricevuta in dotazione.

### **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 conferirle 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.

Sul territorio sono presenti n. 12 contenitori per le pile esauste e n. 2 contenitori per i farmaci.

E' previsto il loro svuotamento in base a necessità e i rifiuti conferiti presso la stazione ecologica .

- Raccolta amianto: Hera ha istituito un servizio di ritiro di amianto a domicilio presso le utenze domestiche gratuito fino a 250 kg/utenza anno. Il rifiuto deve essere confezionato dall'Utente in base alle specifiche indicazioni fornite dall'AUSL, sono previste 24 giornate/anno.
- 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

Il servizio è rivolto alle attività che ne fanno richiesta. Il servizio comprende specificamente la fornitura alle attività che hanno aderito di specifici contenitori di raccolta, la gestione di tutti i mezzi di raccolta e trasporto, lo svuotamento dei contenitori, il caricamento, il trasporto e la destinazione del materiale a idonei impianti o soluzioni di recupero. La frequenza del servizio è in base alla necessità.

### **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 "tessera servizi ambientali" (o bolletta TARI) o tramite "codice fiscale" e la registrazione, tramite un sistema di pesatura computerizzato, delle quantità di rifiuti conferiti necessari al calcolo delle 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 Circondario Imolese (Borgo Tossignano, Casalfiumanese, Castel Del Rio, Castel Guelfo, Castel San Pietro Terme, Fontanelice, Dozza, Imola, Medicina, Mordano). L'elenco completo dei CDR é disponibile sul sito di HERA all'indirizzo [http://www.gruppohera.it/stazioni\\_ecologiche](http://www.gruppohera.it/stazioni_ecologiche)

In allegato 2 è presente l'indirizzo, l'orario di apertura ed elenco dei rifiuti conferibili presso il CDR di Castel Guelfo.

### **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 manuale	AREA MERCATO	52
Spazzamento manuale	centro	208
Spazzamento manuale	forese	208
Spazzamento manuale	ZONA INDUSTRIALE	208
Spazzamento misto	centro	52
Spazzamento misto	ZONA INDUSTRIALE	12

##### 4.1. spazzamento misto

La squadra base dello spazzamento è composta da spazzatrice, 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.

Tutto il territorio è servito con una frequenza variabile in base alle necessità.

##### 4.2. spazzamento manuale

Il servizio di pulizia puntuale del territorio avviene tramite operatori manuali con l'ausilio di porter ed è organizzato in maniera peculiare nelle diverse zone urbanistiche.

E' un servizio di mantenimento di pulizia puntuale del territorio, svuotamento cestini, rimozione dei rifiuti urbani abbandonati nelle aree dove sono ubicati i contenitori per la raccolta dei rifiuti, rimozione rifiuti urbani abbandonati nei fossi, pulizia aree verdi (si intende esclusa l'asportazione di rifiuti ingombranti che è regolata secondo le modalità dei servizi non programmabili).

##### 4.3. Servizi complementari

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

- Servizio di svuotamento cestini sul tutto il territorio comunale: attività svolta in tutto il territorio in concomitanza dell'attività di spazzamento manuale.

COMUNE DI Castel Guelfo Di Bologna			
CESTINI GETTACARTA			
Proprietà	N° cestini gettacarta	N° svuotamenti annui	N. prese
Comune	40	104	4.160
Totale	40	104	4.160

- Pulizia aree verdi: Servizio di pulizia di alcune aree verdi del territorio, svolto con la stessa frequenza delle strade che delimitano l'area verde, con svuotamento di cestini e pulizia puntuale di rifiuti presenti in prossimità.
- Pulizia punti di raccolta rifiuti IEB: Il servizio coinvolge tutto il territorio.

- d. Raccolta foglie: servizio prevalentemente stagionale. Consiste in una intensificazione del servizio ordinario in corrispondenza della stagione di caduta foglie in modo da ridurre i disagi causati da questo evento; 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. Il periodo prevalente di intervento sulle sedi stradali va da Ottobre a Dicembre.

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.

#### **4.4. 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.

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

- Eventuale spostamento di cassonetti
- Eventuale posizionamento di ulteriori cassonetti o contenitori a perdere (per le varie tipologie di rifiuto) per effettuare la raccolta differenziata
- Spazzamento al termine della stessa (al termine con spazzamento meccanico e manuale)

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

- Festa del vino e della ciambella
- Mercato settimanale del venerdì.

#### **4.5. Raccolta e trasporto residuo da spazzamento**

I mezzi adibiti ai servizi di spazzamento conferiscono il rifiuto raccolto in contenitori scarrabili ubicati presso la Stazione Ecologica di Imola.

## 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. Il progetto di compostaggio domestico è proseguito nel corso degli anni con la consegna su richiesta di numerose compostiere domestiche.

Previa compilazione di apposita modulistica, vengono attribuiti sconti (qualora previsto) sulla quota variabile della bolletta rifiuti per i cittadini virtuosi che attuano tale buona pratica.

Comune di Castel Guelfo	
n. compostiere:	233

Il composter viene consegnato a domicilio, previo appuntamento telefonico con l'utente.

Con delibera regionale DGR 2218/2016 è stato approvato il nuovo metodo standard regionale per la determinazione della % RD dei rifiuti urbani e assimilati.

Tra le altre novità, la nuova delibera introduce la possibilità di considerare il compostaggio domestico nella quota di percentuale della raccolta differenziata, se vengono soddisfatti alcune condizioni:

- Regolamento comunale che disciplina il compostaggio domestico;
- L'utente deve avere firmato un'autocertificazione sull'uso delle compostiere e accettare i controlli;
- Sono considerate solo compostiere o altri metodi di compostaggio (cumuli, fosse, buche) di utenze domestiche che usufruiscono di agevolazioni tariffarie;
- Il comune o altro ente delegato deve fare controlli annui su almeno il 5% delle compostiere;
- Ai fini del calcolo della % RD, Per ogni compostiera sono considerati 1000 kg/mc/anno di rifiuto organico.

### 5.2. Differenzia la tua scuola

Continua il progetto che premia le scuole per l'impegno nella raccolta differenziata della carta. L'obiettivo è sensibilizzare i ragazzi al rispetto dell'ambiente. All'inizio dell'anno scolastico è stabilito, per ogni scuola, in base al numero di classi che la compongono, un obiettivo di raccolta carta da raggiungere. Verranno premiate le scuole che più si sono impegnate a raggiungere l'obiettivo di raccolta prestabilito.

### 5.3. 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/cambiailfinale](http://www.gruppohera.it/cambiailfinale).



#### **5.4. 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/)

#### **5.5. 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

### **5.6. 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. Sportello clienti

Il Gruppo Hera mette a disposizione dei propri clienti circa 70 sportelli, distribuiti su tutto il territorio, da Modena a Rimini, dal crinale al Po. Presso gli sportelli è possibile svolgere tutte le pratiche principali. Per individuare lo sportello più vicino alla propria abitazione e consultare gli orari di apertura il cliente può consultare la pagina web del Gruppo.

In alternativa agli sportelli, il cliente può usufruire dei servizi Hera on line accedendo dal sito <https://servizionline.gruppohera.it/>

### 6.2. 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).

### 6.3. 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.

#### 6.4. 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.



#### 6.5. 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.

#### 6.6. Sportello tessere

Il 9/6/18 è stato aperto uno sportello dedicato a disposizione delle utenze, ubicato all'interno del Municipio, per la consegna delle dotazioni standard per i nuovi utenti e la gestione delle tessere necessarie per il conferimento nei contenitori stradali.

Si prevede l'apertura per 3 ore settimanali, con un orario di apertura al pubblico concordato, nella giornata del sabato dalle ore 9 alle ore 12.

La gestione delle pratiche di tipo amministrativo/contrattuale, ad esempio: attivazioni nuove posizioni, volturazioni, pagamenti, ecc..., è demandata agli sportelli Hera presenti sul territorio o al servizio telefonico dedicato.

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

Nel corso del 2019 è previsto l'avvio delle attività per il passaggio alla Tariffa Corrispettiva Puntuale (TCP) nel 2020.

Per l'anno 2019 sono previste attività preliminari di gestione della Tariffa Corrispettiva Puntuale ed attività di gestione e controllo delle attrezzature assegnate alle utenze, necessarie all'applicazione della TCP.

## 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.

COMUNE CASTEL GUELFO DI BOLOGNA

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 2018	rata 2019	rata 2020	rata 2021	rata 2022
Riorganizzazione del servizio con IEB	potenziamento RD	2018	01/06/2018	5	64.054	12.811	12.811	12.811	12.811	12.811

## **9. Allegati**

Allegato 1: Elenco indicativo degli impianti utilizzati

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

## ALLEGATO 1 - Elenco indicativo degli impianti utilizzati

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\_VOLTAN A  
 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 Castel Guelfo di via Luigi Maria Casola**

ORARI DI APERTURA:

<b>lunedì</b>	<b>martedì</b>	<b>mercoledì</b>	<b>giovedì</b>	<b>venerdì</b>	<b>sabato</b>	<b>domenica</b>
9,00 – 12,30 15,30 – 17,30	9,00 – 12,30 15,30 – 17,30	9,00 – 12,30 15,30 – 17,30	9,00 – 12,30 15,30 – 17,30	9,00 – 12,30 15,30 – 17,30	8,00 – 15,30	chiuso

Elenco dei rifiuti conferibili:

<b>CER</b>	<b>rifiuto</b>	<b>CER</b>	<b>rifiuto</b>
150107	Imballaggi in Vetro	200101	Carta e cartone
150106	Imballaggi metallici	200140	Ferro
150106	Imballaggi plastici	200307	Ingombranti
200138	Legno	170107	Inerti
200125	Oli vegetali	160216	Cartucce e toner
160103	Pneumatici	200126*	Oli minerali
200133*	Accumulatori al piombo	200133*	Pile
160505	Estintori a polvere/CO <sub>2</sub>	200127*	Vernici
200132	Farmaci scaduti	200119*	Pesticidi
200123*	Frigoriferi	200136	Grandi elettrodomestici
200135*	TV e monitor	200136	Piccoli elettrodomestici
200121*	Tubi fluorescenti	200121*	Termometri a mercurio
160504*	Estintori ad Halon	160504*	Bombolette spray
200129*	Detergenti	200114*	Acidi
200115*	Sostanze alcaline	150110*	Contenitori T/F
200113*	Solventi	160107*	Filtri aria/olio
200201	Verde/ potature		