



**GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI NEL BACINO  
TERRITORIALE DEI COMUNI DI  
BONDENO, CENTO, CODIGORO, COMACCHIO, COPPARO,  
FISCAGLIA, GORO, JOLANDA DI SAVOIA, LAGOSANTO, MASI  
TORELLO, MESOLA, OSTELLATO, POGGIO RENATICO,  
PORTOMAGGIORE, RIVA DEL PO, TERRE DEL RENO,  
TRESIGNANA, VIGARANO MAINARDA, VOGHIERA.**

**Disciplinare Tecnico**  
*Allegato al Contratto di Servizio*

Ottobre 2023

## INDICE

### Sommario

INDICE.....	2
CAPO I – PREMESSA ED OBIETTIVI.....	5
Art. 1 - Premessa.....	5
Art. 2- Obiettivi prestazionali .....	5
Art. 3 - Piano Annuale delle Attività.....	6
Art. 4 - Bacino territoriale dei Servizi .....	9
Art. 5 - Servizi di Base oggetto di Concessione .....	10
Art. 6 - Servizi integrativi.....	13
CAPO II - FASE DI AVVIO DEI SERVIZI.....	14
Art. 7 - Fase di avvio dei servizi.....	14
CAPO III - PRESCRIZIONI TECNICHE E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI DI RACCOLTA E TRASPORTO .....	15
Art. 8 - Generalità.....	15
Art. 9 - Caratteristiche del Servizio di Raccolta Domiciliare .....	18
Art. 10 - Caratteristiche del servizio stradale informatizzato .....	21
Art. 11 - Caratteristiche del servizio di raccolta tramite Ecomobile ed Ecostop.....	25
Art. 12 – Caratteristiche del servizio in strutture/casette stazionarie informatizzate e di servizi di raccolta per utenze domestiche e non domestiche specificamente autorizzate (denominate Isole di Flessibilizzazione) .....	27
Art. 13-Raccolta presso grandi utenze non domestiche.....	29
Art. 14 - Raccolta, trasporto e trattamento degli indumenti dismessi.....	30
Art. 15 - Modalità organizzative dei servizi a chiamata.....	31
Art. 16 - Raccolta dei Rifiuti Urbani Pericolosi (RUP).....	34
Art. 17 - Rifiuti Cimiteriali .....	35
Art. 18 - Raccolte presso utenze specifiche .....	36
Art. 19 - Effettuazione dell’attività di trasporto dei rifiuti e modalità di loro pesatura .....	37
CAPO IV - PREVENZIONE RIFIUTI .....	37
Art. 20 - Principi generali in materia di riduzione, riutilizzo e preparazione per il riutilizzodei rifiuti .....	37
Art. 21 - Autocompostaggio .....	40
Art. 22 - Prevenzione degli sprechi alimentari .....	41
CAPO V - CENTRI DI RACCOLTA .....	42
Art. 23 - Raccolta dei rifiuti nei Centri di Raccolta.....	42
Art. 23bis - Modalità operative di gestione dei Centri di Raccolta .....	49
Art.23ter - Sistema di controllo e registrazione dei rifiuti nei Centri di Raccolta .....	52
Art.23quater – Attrezzature dei Centri di Raccolta.....	53
Art. 24 - Manutenzione straordinaria, adeguamento e realizzazione di nuovi Centri di Raccolta .....	53
CAPO VI - PRESCRIZIONI TECNICHE E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA .....	54
Art. 25 - Spazzamento del suolo pubblico.....	54
Art. 26 - Lavaggio delle strade .....	60
Art. 27 - Pulizia e raccolta dei Rifiuti di Mercati, Fiere, Sagre e Manifestazioni.....	61
Art. 28 - Lavaggio dei Cassonetti .....	63
Art. 29 - Raccolta e Trasporto Rifiuti Abbandonati.....	63
CAPO VII - PRESCRIZIONI TECNICHE E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE .....	64
Art. 30 - Piano di comunicazione e sensibilizzazione .....	64

Art. 31 - Start-up del servizio .....	66
Art. 32 - Campagna di comunicazione a regime.....	76
Art. 33 - Censimento delle Utenze.....	79
Art. 34 - Formazione degli operatori impiegati nel servizio e degli altri soggetti coinvolti.....	81
Art. 35 - Mailing utenze domestiche e non domestiche .....	82
Art. 36 - Materiali di visibilità.....	83
Art. 37 - Attività di Informazione direttaIncontri pubblici.....	83
Art. 38 - Sistema informativo e rapporti con l'utenza: applicazione per smartphone e tablet .....	85
Art. 39 - Comunicazione dei risultati.....	87
Art. 40 - Distribuzione delle attrezzature per la raccolta differenziata domiciliare e stradale informatizzata .....	87
Art. 41 - Numero Verde .....	89
Art. 42 - Carta della qualità .....	89
Art. 43 - Attivazione di uffici di relazione col pubblico denominati Sportelli Utenza .....	89
Art. 44 - Customer care.....	90
Art. 45 - Customer Satisfaction .....	91
Art. 46 - Agenti Accertatori.....	92
CAPO VIII - MEZZI E ATTREZZATURE.....	93
Art. 47 - Caratteristiche tecniche delle attrezzature di raccolta .....	93
Art. 48 - Variazioni delle quantità di attrezzature in fase di esecuzione.....	95
Art. 49 - Caratteristiche minime dei mezzi.....	95
CAPO IX - CONTROLLO E MONITORAGGIO DEI SERVIZI .....	98
Art. 50 - Modalità di controllo e monitoraggio dei servizi .....	98
Art. 51 - Sistema di interscambio informativo duale per il controllo e la gestione dei dati .....	98
Art. 52 - Banca dati utenze e attrezzature .....	102
CAPO X - SERVIZIO DI GESTIONE DEL SISTEMA TARIFFARIO CORRISPETTIVOE ADEMPIMENTI CONSEGUENTI .....	104
Art. 53 - Gestione della Tariffa di natura corrispettiva ex art. 1 comma 668 L.147/2013 e s.m.i.....	104
Art. 53bis – Sistema di misurazione dei rifiuti adottato dall’Aggiudicatario .....	104
Art. 54 – Modalità di svolgimento del servizio di gestione della Tariffa di naturacorrispettiva .....	105
Art. 55 – Piano Economico Finanziario e articolazione tariffaria .....	105
Art. 56 – Monitoraggio sull’attuazione del Piano Economico Finanziario edell’articolazione tariffaria	106
CAPO XI - PRESCRIZIONI TECNICHE E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI DI GESTIONE OPERATIVA DI IMPIANTI DI TRATTAMENTO E SMALTIMENTO RIFIUTI E GESTIONE POST-OPERATIVA DI DISCARICHE.....	107
Art. 57 - Gestione operativa di impianti di trattamento e smaltimento rifiuti e gestionepost-operativa delle discariche ubicate nel bacino territoriale .....	107
Art. 58 - Attività oggetto della gestione operativa di impianti di trattamento e smaltimentorifiuti e gestione post operativa di discariche affidate in concessione .....	108
Art. 59 - Organizzazione della gestione operativa di impianti di trattamento e smaltimento rifiuti e gestione post operativa di discariche affidate in concessione e personale impiegato.....	114
Art. 60 - Controllo del percolato.....	115
Art. 61 - Controllo del biogas .....	117
Art. 62 - Attività di disinfezione, derattizzazione e demuscazione .....	118
Art. 63 - Manutenzione di mezzi, attrezzature ed impianti, manutenzione straordinaria eadeguamento	118
Art. 64 – Servizio di Pulizia Spiagge.....	120
CAPO XII - SERVIZI GENERALI AMMINISTRATIVI E TECNICI .....	123
Art. 65 -Struttura aziendale.....	123
Art. 66 - Responsabile operativo dell’Affidatario .....	123

Art. 67 - Responsabile dei servizi informatici .....	124
Art. 68 - Servizio di reperibilità e pronto intervento .....	124
Art. 69 - Sede operativa del Gestore e organizzazione territoriale .....	125

## **CAPO I – PREMESSA ED OBIETTIVI**

### **Art. 1 - Premessa**

L'oggetto del presente documento è la disciplina tecnica dell'affidamento del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani del Bacino Territoriale dei Comuni di Bondeno, Cento Codigoro, Comacchio, Copparo, Fiscaglia, Goro, Jolanda di Savoia, Lagosanto, Masi Torello, Mesola, Ostellato, Poggio Renatico, Portomaggiore, Riva del Po, Terre del Reno, Tresignana, Vigarano Mainarda, Voghiera, come definito all'art. 2 del Contratto di Servizio, effettuato con ridotto impatto ambientale nel rispetto del Piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi nel settore della pubblica amministrazione (PAN GPP) e del Decreto del Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare del 13/02/2014.

Il Documento in oggetto contempla i rapporti, in funzione del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani come definito e regolato dal D.lgs. n.152/2006 e dalla normativa regionale (L.R. 23/2011), tra l'Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti (di seguito "ATERSIR" o "Agenzia" o "Concedente") e CLARA S.p.A..

Il presente documento disciplina il contenuto del servizio e dei connessi adempimenti in capo al Gestore, provvedendo in particolare a stabilire, congiuntamente agli allegati tecnici al presente Disciplinare, i principi di disciplina e le modalità di erogazione dei diversi segmenti costitutivi del servizio di gestione dei rifiuti urbani, nonché i relativi Standard Minimi Prestazionali (SMP), qualitativi e quantitativi.

Non potranno essere richieste integrazioni contrattuali o maggiori costi a carico dell'Agenzia e/o degli utenti per errate valutazioni del Gestore rispetto a quanto riportato nel Piano Industriale (nel seguito, PI) presentato e al Piano Economico Finanziario di Affidamento. (nel seguito, PEFA)

### **Art. 2- Obiettivi prestazionali**

Il Gestore è tenuto a rispettare sia gli obiettivi di legge in termini di raccolta differenziata e percentuali di riciclaggio (D.Lgs. 152/2006 e smi, L.R. Emilia Romagna n. 16/2015), sia gli obiettivi posti dal Piano Regionale Rifiuti Bonifiche approvato dall'Assemblea Legislativa (Deliberazione Assembleare n. 87 del 12 luglio 2022).

Si precisa che ai fini del computo della percentuale di raccolta differenziata si deve operare come espresso dalla normativa regionale vigente (Delibera di Giunta Regionale n. 2218 del 13 dicembre 2016). Si precisa che secondo la L.R. Emilia Romagna n. 16/2015 il calcolo delle rese di raccolta differenziata deve essere computato secondo la metodologia di calcolo elaborata dall'Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca ambientale (ISPRA).

### **Art. 3 - Piano Annuale delle Attività**

Sulla base e nel rispetto dei criteri, degli standard e di ogni altra prescrizione posta dal Contratto, e dal presente Disciplinare Tecnico, per la specifica di dettaglio e la conseguente quantificazione delle obbligazioni reciproche è predisposto, per ogni Comune (o bacino tariffario) servito, in tempi congrui per le necessità dell'Agenzia, dei Comuni e del Gestore, e comunque entro il 30 novembre di ogni anno a valere sull'annualità successiva, un **Piano Annuale delle Attività (PAA)**, redatto dal Gestore, secondo le modalità e gli schemi tipo, anche cartografici, preposti e concordati con l'Agenzia, composto da una relazione illustrativa, dai Piani Operativi o di Lavoro di ogni singola attività e comunque contenente le informazioni di seguito esplicitate. L'Agenzia si riserva di apportare tutte le modifiche che riterrà opportune congruamente con i contenuti del Contratto e degli allegati dello stesso, incluso il presente Disciplinare Tecnico. Il Gestore dovrà successivamente attenersi ai singoli Piani di Lavoro e comunque dovrà comunicare con almeno due giorni di anticipo eventuali varianti concordate con l'Agenzia (esempio i percorsi dei mezzi).

Per il primo anno di servizio, il **Piano Annuale delle Attività (PAA)** relativo all'anno in corso è predisposto entro 60 giorni dalla stipula del Contratto. Tale scadenza, potrà essere prorogata in accordo con l'Agenzia, comunque in tempo utile per l'approvazione del PEF.

Il Piano Annuale delle Attività, approvato dall'Agenzia, sarà soggetto a verifica attraverso la rendicontazione effettuata annualmente ai sensi della D.G.R. 754/12 od ogni altra modalità di rendicontazione predisposta dall'Agenzia.

Il Piano Annuale delle Attività, secondo le modalità e gli schemi tipo, anche cartografici, preposti e concordati con l'Agenzia, dovrà riportare i seguenti contenuti:

A. Definizione del territorio con riferimento ai singoli Comuni afferenti all'Ambito Territoriale:

1. Abitanti serviti e caratterizzazione delle utenze (distinguendo per le utenze domestiche tra residenti e non e caratterizzando la struttura abitativa e per le utenze non domestiche in base alla categoria, anche con riferimento alla classificazione ai sensi del D.P.R. 158/99 o a diverse indicazioni da parte dell'Agenzia);
2. Classificazione delle utenze domestiche e non domestiche per tipologia di servizio e di rifiuto;
3. Cronoprogramma e modalità di avvio di eventuali nuovi servizi previsti nell'anno solare (eliminazione e collocazione/distribuzione di nuovi contenitori, censimento territoriale ed eventuali ulteriori attività propedeutiche);
4. Flussi di rifiuti attesi dai diversi servizi e complessivi distinto per merceologia;
5. Planimetrie riportanti:
  - perimetri del territorio per tipologia di servizio (servizi di raccolta, spazzamento e accessori);
  - dislocazione punti di raccolta mobili e fissi per tipologia (isole ecologiche di base, Centri di Raccolta, punti di raccolta itineranti, ecc.).

B. Piano di lavoro dei Servizi oggetto di concessione:

B.1 Per ciascun servizio di raccolta (stradale, domiciliare, a chiamata, itineranti, Centri di Raccolta, altri servizi di raccolta):

1. Rifiuti raccolti;
2. Tipologia di Utenze servite e numero;
3. Descrizione territoriale, anche su base cartografica, dei percorsi di raccolta per singolo servizio e per squadra di raccolta, compresa indicazione delle aree previste per le fasi di trasbordo dai mezzi satellite al mezzo madre;
4. Frequenza e Giornate di raccolta;
5. Orario di svolgimento del servizio;
6. Piano Operativo Settimanale Standard dei servizi di Raccolta;
7. Personale impiegato (nominativo, ore e livello contrattuale);
8. Mezzi impiegati (caratteristiche, ore e tipologia);
9. Elenco ed ubicazione attrezzature utilizzate e programmate, sia pluriannuali che annuali (tipologia, numero);
10. Modalità di riconoscimento utenza (laddove presente);
11. Interventi di manutenzione programmati.

B.2 Per ciascun servizio di igiene urbana (spazzamento manuale, spazzamento meccanizzato/misto, mercati e manifestazioni, lavaggio strade, lavaggio contenitori, altri servizi accessori):

1. Area servita con indicazione planimetrica, elenco vie, superficie;
2. Descrizione territoriale, anche su base cartografica, dei percorsi di spazzamento per singola modalità e squadra;
3. Frequenza e Giornate di servizio;
4. Orario di svolgimento del servizio;
5. Piano Operativo Settimanale Standard dei servizi di igiene urbana;
6. Personale impiegato (nominativo, ore e livello contrattuale);
7. Mezzi impiegati (caratteristiche, ore e tipologia);
8. Elenco ed ubicazione attrezzature utilizzate e programmate, sia pluriannuali che annuali (tipologia, numero);
9. Interventi di manutenzione programmati.

B.3 Servizi di comunicazione e sensibilizzazione e di start up di nuovi servizi:

1. Piano di comunicazione e sensibilizzazione riportante: utenze target per azioni di educazione e comunicazione ambientale, comunicazione alle scuole, materiali-strumenti e iniziative di comunicazione previste, ivi incluse le attività di comunicazione digitale (es. web, social network, app), di informazione diretta e di animazione territoriale (es. Attraverso sportelli utenza incontri, numero verde e altri vettori) e relativo media planning, piano di formazione degli operatori e quant'altro comunque richiesto in conformità al Capo VII del presente Disciplinare;
2. Piano di Start Up dei nuovi servizi previsti nell'annualità, comprensivo di modalità di consegna attrezzature alla cittadinanza e rimozione contenitori.

Il Piano di Comunicazione ed il Piano di Start Up dovranno contenere informazioni quantitative e qualitative per ciascun vettore/servizio attivato sul territorio con specifica delle attività svolte programmate.

### C. Informazioni economiche e finanziarie:

1. Il Gestore è tenuto a riportare il quadro economico derivato dal Piano Annuale delle Attività come desunto dall'ultimo PEF approvato secondo la metodica vigente, dando evidenza di eventuali servizi integrativi richiesti dal Comune o dall'Agenzia per l'anno in parola, della

relativa stima economica e che saranno riconosciuti ai sensi della metodologia tariffaria vigente.

**D. Modalità di contatto e organigramma aziendale:**

Il Gestore è tenuto ad indicare, all'interno del Piano Annuale delle Attività, l'organigramma aziendale comprensivo di indicazioni e contatti dei responsabili organizzativi territoriali e del responsabile operativo del Gestore.

Le indicazioni contenute nel Piano Annuale delle Attività sono da intendersi di maggior dettaglio rispetto a quanto già indicato nel Contratto e negli allegati dello stesso, incluso il presente Disciplinare Tecnico.

Con il Piano Annuale delle Attività, si provvede all'eventuale adeguamento degli standard e dei dimensionamenti tecnici dei servizi indicati nel Piano dell'anno precedente. Revisioni più temporalmente ravvicinate potranno essere effettuate qualora se ne verifichi la necessità.

**Art. 4 - Bacino territoriale dei Servizi**

Il Bacino territoriale di riferimento per l'erogazione del servizio è costituito dal territorio dei seguenti Comuni: Bondeno, Cento Codigoro, Comacchio, Copparo, Fiscaglia, Goro, Jolanda di Savoia, Lagosanto, Masi Torello, Mesola, Ostellato, Poggio Renatico, Portomaggiore, Riva del Po, Terre del Reno, Tresignana, Vigarano Mainarda, Voghiera, della provincia di Ferrara.

Il perimetro di esercizio del servizio, nella situazione standard, coincide con l'intero territorio dei suddetti Comuni. L'insieme delle porzioni di territorio soggette alle diverse componenti del servizio è definito in funzione del tessuto urbanistico e delle compatibilità tecniche ed economiche, ed è dettagliato nel Piano Annuale delle Attività.

Salvo diversa specificazione riportata nel Piano Annuale delle Attività, il servizio viene espletato operando la raccolta su tutte le aree pubbliche o private ad uso pubblico, essendo escluso in generale l'obbligo per il Gestore di espletare attività di raccolta in aree private.

In particolare, per i servizi di spazzamento e di igiene urbana si considerano come territorio interessato dall'erogazione del servizio le seguenti casistiche a titolo esemplificativo:

- a. le strade e piazze classificate fra le comunali ai sensi della legge 12 febbraio 1958 n. 126 e le nuove strade comunali la cui costruzione viene notificata al Gestore dai Comuni;

- b. le strade vicinali classificate di uso pubblico ai sensi della legge 12 febbraio 1958 n. 126;
- c. le strade private comunque soggette ad uso pubblico purché dotate di tutti i seguenti requisiti:
  - i. aperte permanentemente al pubblico transito senza limitazioni di sorta (cartelli, sbarre, cancelli, catene, cippi, ecc.);
  - ii. dotate di regolare pavimentazione permanente sulla carreggiata e sui marciapiedi;
  - iii. dotate di regolare sistema di smaltimento delle acque piovane (tombinatura, bocche di lupo, caditoie, pozzetti di sedimentazione, cunette);
- d. i marciapiedi delle strade sopraelencate;
- e. la viabilità all'interno delle aree a verde recintate quali parchi e giardini;
- f. piste ciclabili e ciclo-pedonali.

Eventuali aggiornamenti delle aree di svolgimento del servizio potranno essere concordati tra le parti. La modifica delle aree di svolgimento deve comunque essere autorizzata dall'Agenzia. Il Gestore è tenuto ad aggiornare annualmente le planimetrie, in caso di variazioni, e comunque a fornire all'Agenzia planimetrie riportanti le aree di servizio per modalità di svolgimento alla presentazione del primo Piano Annuale delle Attività di cui all'art. 3.

#### **Art. 5 - Servizi di Base oggetto di Concessione**

I servizi affidati al Gestore comprendono le seguenti attività, dettagliate nelle relative modalità e quantità nella Documentazione allegata:

- i. raccolta e trasporto di rifiuti urbani nella definizione di cui all'art. 183 comma 1, lett. b-ter) del d.lgs. n. 152/2006 e s.m.i. ed in particolare:
- ii. I rifiuti domestici indifferenziati e da raccolta differenziata, ivi compresi: carta e cartone, vetro, metalli, plastica, rifiuti organici, legno, tessili, imballaggi, rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche, rifiuti da pile e accumulatori e rifiuti ingombranti, ivi compresi materassi e mobili;
- iii. I rifiuti indifferenziati e da raccolta differenziata provenienti da altre fonti che sono simili per natura e composizione ai rifiuti domestici indicati nell'allegato L-Quater prodotti dalle attività riportate nell'allegato L-Quinquies;
- iv. la raccolta in modo differenziato di rifiuti pericolosi (Rifiuti Urbani Pericolosi – RUP) quali pile esaurite, medicinali scaduti, contenitori etichettati T e/o F prodotti da utenze domestiche;
- v. la raccolta degli oli vegetali esausti prodotti da utenze domestiche e non domestiche;
- vi. la raccolta degli indumenti dismessi, rifiuti tessili e stracci prodotti da utenze domestiche;

- vii. la raccolta dei rifiuti derivanti dalla manutenzione del verde pubblico come foglie, sfalci d'erba e potature di alberi nonché i rifiuti provenienti dalla pulizia dei mercati;
- viii. La raccolta del cemento-amianto incapsulato prodotti da utenze domestiche, con particolare attenzione ai flussi di rifiuti destinabili a preparazione per il riutilizzo;
- ix. la raccolta di ulteriori frazioni differenziate di rifiuti urbani, come specificato anche negli allegati al presente Disciplinare;
- x. il trasporto dei rifiuti indicati ai precedenti punti presso centri autorizzati di riciclo e/o preparazione per il riutilizzo e/o smaltimento/trattamento finale e/o di stoccaggio/deposito preliminare;
- xi. la gestione, inclusa manutenzione ordinaria, ed il presidio dei centri di raccolta, con particolare attenzione ai flussi di beni destinabili a riutilizzo e di rifiuti destinabili alla preparazione per il riutilizzo;
- xii. la gestione ed il presidio delle stazioni ecologiche itineranti.
- xiii. i servizi di igiene urbana e spazzamento delle strade, delle piazze e delle aree pubbliche o ad uso pubblico e di parcheggio e servizi annessi, nonché la pulizia delle rive marittime, fluviali e lacuali;
- xiv. il servizio di lavaggio dei contenitori stradali;
- xv. la rimozione dei rifiuti urbani abbandonati di qualunque natura o provenienza, giacenti sulle strade o aree pubbliche o sulle strade o aree private ad uso pubblico;
- xvi. l'attività di informazione e sensibilizzazione degli utenti anche ai fini della prevenzione dei rifiuti;
- xvii. l'attivazione e gestione di un sistema di contabilizzazione e misurazione puntuale del conferimento dei rifiuti da parte delle utenze, per almeno la frazione indifferenziata a trattamento/smaltimento, e dei conferimenti ai Centri di Raccolta;
- xviii. la pulizia delle spiagge dei litorali afferenti ai territori gestiti, la relativa vagliatura dei rifiuti raccolti con la finalità di ottenere materiale sabbioso riutilizzabile ed infine l'attività di ripascimento degli arenili sulla base delle indicazioni fornite dagli enti competenti;
- xix. Il ritiro e l'avvio a trattamento/smaltimento dei rifiuti accidentalmente pescati nonché quelli volontariamente raccolti anche attraverso campagne di pulizia in mare nei laghi nei fiumi e nelle lagune
- xx. la gestione post operativa, inclusa manutenzione ordinaria, della discarica di Bondeno e la gestione dei percolati della discarica in post gestione di Valle Isola (Comacchio);
- xxi. l'attività di avvio a recupero delle frazioni differenziate;
- xxii. la commercializzazione dei rifiuti differenziati;

xxiii. altri servizi eventualmente specificati dal Gestore.

Per quanto attiene, in particolare, i servizi di raccolta dei rifiuti urbani ed il loro trasporto, si precisa che il servizio si compone delle seguenti attività:

- xxiv. la fornitura e la collocazione su suolo pubblico delle strutture e dei contenitori per il conferimento delle diverse frazioni dei rifiuti;
- xxv. la fornitura e la distribuzione di contenitori da dedicare alle raccolte domiciliari, inclusa la distribuzione periodica dei materiali di consumo;
- xxvi. la fornitura e la distribuzione delle compostiere complete dell'attrezzatura necessaria per il loro corretto utilizzo;
- xxvii. l'organizzazione e l'esecuzione operativa delle attività di raccolta domiciliare e/o stradale e/o effettuate con altre modalità descritte nel presente Disciplinare o nei suoi allegati;
- xxviii. l'allestimento, la custodia e la gestione dei centri di raccolta per il conferimento da parte dell'utente delle tipologie di rifiuto autorizzate;
- xxix. l'organizzazione e l'esecuzione operativa delle attività di trasporto dei rifiuti verso i siti di stoccaggio, di eventuale trattamento intermedio, di preparazione per il riutilizzo, di recupero o di smaltimento definitivo, ivi compreso il conferimento a terzi che gestiscano i relativi trattamenti di recupero e smaltimento;
- xxx. la raccolta dei rifiuti urbani abbandonati di qualunque natura e provenienza giacenti sulle strade ed aree pubbliche e sulle strade ed aree private comunque soggette ad uso pubblico;
- xxxi. l'organizzazione e l'esecuzione delle attività di pulizia e sanificazione dei contenitori per la raccolta stradale e a servizio delle strutture pubbliche e assistenziali, delle piazzole sulle quali i contenitori sono collocati, nonché di tutte le strutture per la raccolta e dei mezzi d'opera per il trasporto;
- xxxii. la manutenzione ordinaria, straordinaria e il rinnovo delle attrezzature, dotazioni e strutture esistenti, nonché dei mezzi per il trasporto dei rifiuti;
- xxxiii. l'adozione delle misure necessarie e l'effettuazione degli investimenti per il potenziamento, la riorganizzazione e l'adeguamento dei servizi e delle attività di raccolta e trasporto;
- xxxiv. le attività inerenti la rimozione di scarichi abusivi di materiali solidi da strade ed aree pubbliche o d'uso pubblico, comprese le cunette e fossi stradali, sia all'esterno che all'interno del perimetro di espletamento del servizio di spazzamento, nonché, se del caso, la pulizia dei luoghi interessati da scarichi anche mediante l'utilizzo di mezzi idonei al di fuori del servizio di raccolta ordinario.
- xxxv. Per quanto riguarda il servizio di spazzamento delle strade, piazze ed aree pubbliche, esso

comprende:

- xxxvi. l'organizzazione e l'effettuazione programmata dello spazzamento e delle operazioni di pulizia manuali, meccanizzate o miste, di strade, piazze, parcheggi pubblici non in concessione a terzi ed aree pubbliche, compresi portici e piste ciclabili, delle aree a verde spartitraffico (incluse eventuali piste ciclabili in esse presenti), nonché delle aree private aperte all'uso pubblico;
- xxxvii. la raccolta dei rifiuti conferiti dagli utenti nei cestini stradali e la pulizia, la manutenzione e la sostituzione di detti contenitori quando deteriorati;
- xxxviii. l'organizzazione e l'esecuzione operativa delle attività di trasporto dei rifiuti raccolti nelle attività di spazzamento verso i siti di stoccaggio, di eventuale trattamento intermedio, di recupero o di smaltimento definitivo, ivi compreso il conferimento a terzi che gestiscano i relativi trattamenti di recupero e smaltimento;
- xxxix. il lavaggio del suolo pubblico, delle strade e dei marciapiedi, ove esplicitamente richiesto;
  - xl. l'effettuazione di interventi di spazzamento, pulizia e lavaggio straordinari non programmabili, in relazione all'esigenza di asporto di rifiuti abbandonati;
  - xli. l'effettuazione della pulizia e raccolta differenziata dei rifiuti di mercati, fiere, sagre e manifestazioni;
  - xlii. la manutenzione ordinaria, straordinaria ed il rinnovo delle attrezzature, dotazioni e strutture esistenti, nonché dei mezzi per l'effettuazione del servizio di spazzamento;
  - xliii. l'adozione delle misure necessarie e l'effettuazione degli investimenti per il potenziamento, la riorganizzazione e l'adeguamento dei servizi e delle attività di igiene urbana.

I rifiuti oggetto del servizio di cui alla presente concessione sono i rifiuti urbani ai sensi dell'articolo 183, comma 1 lettera b-ter) del D.Lgs 152/2006 e s.m.i. Sono esclusi i rifiuti speciali.

#### **Art. 6 - Servizi integrativi**

Tali prestazioni/servizi includono, a titolo non esaustivo:

1. Potenziamento, rispetto a quanto vigente al momento dell'affidamento, della pulizia delle spiagge dei litorali afferenti ai territori gestiti, la relativa vagliatura dei rifiuti raccolti con la finalità di ottenere materiale sabbioso riutilizzabile ed infine l'attività di ripascimento degli arenili sulla base delle indicazioni fornite dagli enti competenti;
2. potenziamento dei servizi di spazzamento rispetto a quanto previsto dal Piano Industriale e dal Piano Economico Finanziario di Affidamento (PEFA) allegati ai documenti di affidamento approvati da ATERSIR;

3. realizzazione, manutenzione ordinaria e straordinaria e adeguamento dei Centri di Raccolta secondo specifica pianificazione ed approvazione da parte del concedente ulteriori rispetto a quelli previsti da Piano industriale e dal PEFA;
4. gestione dei Centri del Riuso e adeguamento dei Centri di Raccolta Rifiuti a Centri del Riuso come dall'articolo 181 c. 6 del D.Lgs. 152/2006;
5. pulizia e asportazione di rifiuti da superfici o aree pubbliche o di uso pubblico non previste tra i servizi di base dal Piano Industriale e dal PEFA;
6. pulizia e raccolta rifiuti presso sagre, mercati, manifestazioni non previsti tra i servizi erogati al momento dell'affidamento;
7. servizi di pulizia e ripristino delle condizioni igieniche, a seguito di eventi straordinari e non programmabili quali, ad es. eventi calamitosi o incidenti stradali;
8. gestione operativa di impianti di stoccaggio R13 in previsione della loro realizzazione;
9. gestione post operativa delle discariche pubbliche per rifiuti urbani ulteriori a quelle già indicate tra i servizi di base del precedente art. 5 o estensioni delle medesime gestioni;
10. il servizio di accertamento e contestazione delle violazioni ai divieti in materia di raccolta dei rifiuti mediante personale abilitato dipendente del soggetto Gestore o mediante convenzioni con GEV o soggetti analoghi;
11. pseudo-edili derivanti da piccole manutenzioni realizzate in regime di fai-da-te per sole utenze domestiche;
12. altri servizi non meglio specificati, comunque inclusi nel perimetro della gestione dei rifiuti urbani.

## **CAPO II - FASE DI AVVIO DEI SERVIZI**

### **Art. 7 - Fase di avvio dei servizi**

Il gestore dovrà produrre ed inviare all'Agenzia entro 180 giorni dall'avvio dei servizi affidati il cronoprogramma dettagliato delle trasformazioni dei servizi con dettaglio al territorio comunale e con riferimento agli obiettivi riportati nel Piano d'Ambito e nel Piano regionale Rifiuti e Bonifiche. Si specifica che fino al completo avvio dei servizi come previsti dal presente Disciplinare e suoi allegati il nuovo concessionario dovrà garantire l'espletamento e gli standard qualitativi dei servizi in essere al momento dell'affidamento. Restano fermi gli obiettivi ambientali e le relative

tempistiche stabiliti dalla normativa nazionale e regionale e dal Piano Regionale Rifiuti e Bonifiche vigente.

In relazione alla dotazione dei contenitori per le raccolte stradali o domiciliari da effettuarsi prima dell'avvio dei servizi previsti dal Piano Industriale e dal Piano d' Ambito, , incluso il presente Disciplinare Tecnico, si precisa che non è in capo al Gestore la loro fornitura, se non con riferimento ad eventuali necessità di limitati interventi manutentivi o di sostituzione o di integrazione (in quest'ultimo caso limitatamente a nuove utenze presenti sul territorio), essendo previsto, sempre ed esclusivamente per tale periodo transitorio, il mantenimento sul territorio o presso le utenze dei contenitori già in dotazione.

Resta a carico del Gestore la rimozione dei contenitori già in dotazione che non siano più funzionali alla gestione dei nuovi servizi oggetto del Contratto e degli allegati dello stesso, incluso il presente Disciplinare Tecnico, incluso il loro lavaggio (sia interno sia esterno), la consegna a punti di deposito e/o l'eventuale loro dismissione; gli oneri legati a tali interventi di rimozione, lavaggio, consegna e dismissione sono da intendersi già inclusi nel PEFA.

In relazione ai servizi integrativi di cui all'art. 6, gli stessi, laddove richiesti e attivati, dovranno essere effettuati secondo le modalità eventualmente contenute nel Contratto e negli allegati dello stesso, incluso il presente Disciplinare Tecnico, non essendo prevista alcuna fase iniziale transitoria di deroga rispetto alle suddette modalità definite.

### **CAPO III - PRESCRIZIONI TECNICHE E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI DI RACCOLTA E TRASPORTO**

#### **Art. 8 - Generalità**

I modelli organizzativi dei servizi di riferimento per la raccolta dei rifiuti urbani sono individuati, con riferimento anche alla loro applicabilità sul territorio, nella Documentazione allegata al presente Disciplinare Tecnico (Piano di ambito).

Le principali modalità di raccolta nel territorio oggetto di gara possono essere suddivise come segue:

- **Sistema domiciliare:** sistema di raccolta dei rifiuti urbani che consiste nel prelievo da parte del Gestore dei contenitori esposti dall'utenza (intesa in senso lato anche come insieme delle singole utenze facenti capo ad un dato numero civico o ad un punto di conferimento comune in area pubblica) davanti al proprio domicilio od alla propria attività, secondo specifico calendario; il Gestore si incarica di rendere noti preventivamente all'utenza, attraverso i canali

più idonei, il calendario da seguire, riportando chiaramente le tipologie di rifiuto da separare, le giornate e gli orari di esposizione dei contenitori. I contenitori e/o i sacchi dedicati al rifiuto secco residuo e alle frazioni differenziate dovranno essere dotati di un codice di riconoscimento, identificativo per le utenze, la cui inizializzazione è a carico del Gestore stesso; il servizio di raccolta del rifiuto secco residuo e il servizio di raccolta della frazione organica dovranno inoltre comprendere l'attivazione, il mantenimento e la gestione, a carico del Gestore, di un sistema di contabilizzazione dei conferimenti da parte di ogni singola utenza tramite lettura di transponder RFID. La predisposizione dei calendari di raccolta è elaborata dal Gestore e resa disponibile ai comuni e all'Agenzia in tempo utile per conoscere lo svolgimento dei servizi e comunque nelle modalità previste dalla Delibera ARERA n. 15/2022 (TQRIF).

- **Sistema stradale informatizzato:** il servizio di raccolta stradale si basa sulla presenza di cassonetti posizionati su strada o luogo pubblico, che raggruppano cassonetti per la raccolta delle diverse tipologie di rifiuto, di adeguata volumetria rispetto alla frequenza di svuotamento prevista e che consentono all'utente di conferire rifiuti senza vincoli di orario; il sistema consiste nel posizionamento di contenitori su suolo pubblico, a vista od all'interno di strutture chiuse a ridotto impatto estetico, con l'aggiunta di elementi meccanici ed elettronici, a carico del Gestore, che consentano di limitare l'utilizzo del contenitore alle sole utenze autorizzate; per i contenitori dedicati al rifiuto secco residuo (e, in via opzionale, da stabilirsi sulla base delle necessità di aumentare la qualità o misurare il flusso dei rifiuti ai fini del calcolo della tariffazione corrispettiva puntuale, alla frazione organica) dovrà inoltre essere prevista l'attivazione, il mantenimento e la gestione, a carico del Gestore, di un sistema di contabilizzazione dei conferimenti da parte di ogni singola utenza. Per i contenitori dedicati al rifiuto plastica/metalli, carta/cartone, vetro e scarti verdi dovrà essere proposto un piano per la predisposizione per la contabilizzazione dei conferimenti da parte di ogni singola utenza. Sono compresi tra i sistemi stradali informatizzati anche i servizi di raccolta che si basano sulla presenza di attrezzature scarrabili non stazionarie posizionate su strada o luogo pubblico (servizio Ecostop), secondo calendari prestabiliti, che raggruppano cassonetti per la raccolta delle diverse tipologie di rifiuto di adeguata volumetria rispetto alla frequenza di svuotamento prevista, dotate per ogni punto di conferimento di sportello informatizzato.
- **Centro di Raccolta:** definito, dal D.M. 8 aprile 2008, Disciplina dei centri di raccolta dei rifiuti urbani raccolti in modo differenziato ed introdotto dall'art. 183 comma 1 lettera cc) del D.Lgs. 3 aprile 2006, n.152, come "area presidiata ed allestita, senza nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica, per l'attività di raccolta mediante raggruppamento differenziato dei rifiuti urbani per frazioni omogenee conferiti dai detentori per il trasporto

agli impianti di recupero e trattamento". I centri di raccolta sono accessibili ai cittadini secondo un calendario reso noto dal Gestore e accolgono le frazioni di rifiuto autorizzate.

Nell'organizzazione del servizio di raccolta dovrà essere posta particolare cura a minimizzare i disagi al traffico veicolare e ciclo-pedonale; in particolare, si dovrà tener conto della rispondenza dei mezzi utilizzati alle diverse realtà territoriali, con particolare riferimento alla capacità dei mezzi in rapporto alla dimensione delle strade; in particolare gli autocompattatori di tipo medio/pesante (PTT superiore a 14 ton) andranno utilizzati solo sulle strade di ampiezza che lo consentano, mentre per le vie di minori dimensioni (ad esempio i Centri Storici) dovranno essere utilizzati mezzi più piccoli.

Nel caso di impiego, per la raccolta, di squadre costituite da mezzi satellite (veicoli leggeri) conferenti a mezzo madre (compattatore), svolgendo quest'ultima funzione di punto di appoggio per gli svuotamenti dei mezzi satellite, ottimizzando quindi il trasporto agli impianti di destino, l'area occupata durante le fasi di trasbordo dai mezzi satellite al mezzo madre dovrà essere lasciata pulita, disinfettata e deodorizzata al termine del servizio.

I veicoli per la raccolta potranno essere del tipo a compattazione o a vasca semplice, purché l'allestimento del veicolo garantisca la perfetta tenuta nel caso di presenza di liquidi.

Sarà cura del Gestore del servizio provvedere affinché, nella fase di raccolta e di trasporto dei rifiuti, gli stessi non cadano residui lungo le strade; qualora ciò avvenisse, sarà obbligo del Gestore rimuovere immediatamente qualunque residuo.

Contestualmente alla raccolta dovrà garantirsi la pulizia dell'area pubblica utilizzata dall'utenza quale sito di deposito del rifiuto fino alla raccolta da parte del Gestore.

Gli eventuali nuovi prodotti e servizi acquistati dal gestore nell'ambito delle attività di gestione tecnica e amministrativa, nonché degli altri interventi richiesti per il corretto funzionamento dei predetti impianti, dovranno essere conformi ai requisiti previsti dai Criteri Ambientali Minimi (ove adottati nell'ambito del Piano di Azione nazionale sugli acquisti verdi nella pubblica amministrazione – PAN GPP) previsti per la relativa categoria di prodotti/servizi.

Le modalità organizzative per lo svolgimento dei singoli servizi secondo quanto indicato nel Piano Industriale del Gestore.

Per gli istituti scolastici, di ogni ordine e grado, è in capo al Gestore l'adeguata fornitura e distribuzione di contenitori, per ogni singola classe, atti ad agevolare la corretta differenziazione dei rifiuti all'interno della classe, con successivo conferimento, in capo al personale dell'istituto

scolastico, nei contenitori dedicati alla raccolta e svuotamento da parte del Gestore.

Le planimetrie illustrative dell'areale in cui è attivo ciascun sistema di raccolta saranno predisposte in occasione della redazione del Piano Annuale delle Attività e aggiornate in funzione di eventuali modifiche che interverranno nel corso del periodo di affidamento, secondo quanto previsto dal documento TQRIF emanato ad ARERA.

### **Art. 9 - Caratteristiche del Servizio di Raccolta Domiciliare**

Il servizio di raccolta domiciliare dovrà essere garantito, per Utenze Domestiche e per Utenze Non Domestiche (incluse le utenze speciali, definite come utenze non domestiche aventi specifiche esigenze di servizio che determinano l'adozione di standard, relativi ad esempio ai contenitori impiegati, alle frequenze di raccolta o alle stesse tipologie di frazioni del rifiuto oggetto di raccolta, diversificati rispetto a quanto normalmente previsto nel servizio esteso alla generalità delle utenze), nelle zone descritte nel Contratto e negli allegati dello stesso, mediante prelievo di sacchi o contenitori rigidi che dovranno essere posizionati a cura dell'utenza su spazi e strade pubbliche e/o su marciapiede (in maniera tale da non costituire intralcio per il pubblico transito) nelle immediate vicinanze dell'accesso privato (entro 5 metri), anche se su suolo privato ed in questo caso previa autorizzazione della proprietà, o comunque nella posizione più prossima possibile al confine di proprietà, al netto di impedimenti strutturali (colonne di cancello o di recinzioni, alloggio contatori, tronco di albero, ecc.).

I contenitori e/o i sacchi dedicati al rifiuto secco residuo e alle frazioni differenziate dovranno essere dotati di un codice di riconoscimento, identificativo per le utenze, la cui inizializzazione è a carico del Gestore stesso; il servizio di raccolta del rifiuto secco residuo e, il servizio di raccolta della frazione organica (in via opzionale, da stabilirsi sulla base delle necessità di aumentare la qualità o **misurare** il flusso dei rifiuti ai fini del calcolo della tariffazione corrispettiva puntuale) dovranno inoltre comprendere l'attivazione, il mantenimento e la gestione, a carico del Gestore, di un sistema di contabilizzazione dei conferimenti da parte di ogni singola utenza tramite lettura di transponder RFID, con controllo in continuo del database dei conferimenti in coerenza con il sistema informativo di cui all'art. 51.

Qualora l'utenza del servizio di raccolta domiciliare sia localizzata in palazzine o agglomerati di alloggi regolarmente costituiti in condomini o afferenti ad un'unica strada privata, lo svolgimento del servizio potrà avvenire, con la dislocazione di appositi contenitori pluriutenza di adeguate capacità volumetriche (eventuali deroghe saranno analizzate caso per caso nel rispetto dei regolamenti di servizio). In caso di contenitori pluriutenza, per i contenitori dedicati al rifiuto secco residuo e alla

frazione organica potrà inoltre essere prevista l'attivazione, il mantenimento e la gestione, a carico del Gestore, di un sistema di contabilizzazione dei conferimenti da parte di ogni singola utenza, con controllo in continuo del database dei conferimenti in coerenza con il sistema informativo del Gestore. Sarà obbligo da parte del condominio provvedere all'esposizione sulla pubblica via dei contenitori condominiali, da ubicare nei pressi del confine con la strada pubblica. In alternativa, il condominio dovrà consentire ed autorizzare l'accesso alla proprietà condominiale, nelle immediate vicinanze dell'accesso (entro 5 metri) se non chiuso o presidiato; in tale caso il Gestore sarà obbligato all'effettuazione del servizio in conformità a quanto sopra riportato, prevedendo a sue spese le necessarie coperture assicurative.

In casi particolari e residuali, ove condizioni tecniche o soggettive non consentano l'esposizione dei contenitori come sopra indicato o l'ubicazione nelle immediate vicinanze dell'accesso, o comunque in casi in cui il servizio di seguito specificato venga richiesto dagli utenti e sia assentito dall'Agenzia, si possono prevedere servizi di prelievo all'interno di proprietà private. Per l'effettuazione del suddetto servizio di prelievo, gli utenti dovranno consentire l'accesso da parte del Gestore all'interno della proprietà privata, garantendo l'apertura del cancello, portone o in generale del punto di accesso nella fascia oraria di esecuzione del servizio; qualora non sia possibile agli utenti assicurare che il punto di accesso risulti aperto nella suddetta fascia oraria, dovrà essere cura degli utenti rendere disponibile in sito le relative chiavi, ad es. tramite installazione all'esterno di un contenitore apribile con chiave universale in dotazione al Gestore o altra soluzione equivalente. Le modalità di accesso saranno comunque oggetto di specifica valutazione e definizione da parte del Comune interessato di concerto con il Gestore. Restano a carico del Gestore le necessarie coperture assicurative. Il Gestore dovrà trasmettere all'Agenzia e al Comune i dati relativi all'effettuazione di tale servizio di prelievo, inclusivi almeno dell'elenco delle utenze interessate e dei relativi contenitori oggetto del servizio, con specifica della frequenza di raccolta o svuotamento; ciò anche al fine di consentire al Comune interessato di individuare le più opportune modalità di copertura del costo di tale servizio.

Potranno inoltre risultare limitate situazioni che presentino caratteristiche tali da rendere non praticabile la collocazione dei contenitori dedicati alle raccolte porta a porta all'interno delle pertinenze delle utenze, in particolare per indisponibilità di spazi interni: il Comune in tal caso potrà richiedere al Gestore l'adozione di variazioni, con riferimento in particolare alla collocazione su area pubblica di contenitori aventi caratteristiche analoghe a quelle previste nel Piano industriale del Gestore ed il cui posizionamento dovrà essere concordato con il Comune. Tali contenitori dovranno essere dotati di elementi meccanici ed elettronici, a carico del Gestore, che consentano di limitare l'utilizzo del contenitore alle sole utenze autorizzate; per i contenitori dedicati al rifiuto secco residuo e alla frazione organica (opzionale) dovrà inoltre essere prevista l'attivazione, il mantenimento e la

gestione, a carico del Gestore, di un sistema di contabilizzazione dei conferimenti da parte di ogni singola utenza, con controllo in continuo del database dei conferimenti.

Inoltre per eventuali situazioni come strade bianche, strade senza uscita, ecc., la raccolta potrà essere prevista nel seguente modo:

1. consegna alle famiglie residenti del kit completo previsto per gli utenti singoli;
2. collocazione di contenitori chiusi in prossimità (in posizione tale da sfavorirne la visibilità dalla via principale per contrastare il fenomeno di abbandono indiscriminato di rifiuti) della via pubblica o del punto raggiunto dai mezzi adibiti alla raccolta; tali contenitori dovranno essere dotati di elementi meccanici ed elettronici, a carico del Gestore, che consentano di limitare l'utilizzo del contenitore alle sole utenze autorizzate. Per i contenitori dedicati al rifiuto secco residuo e alla frazione organica (opzionale) dovrà inoltre essere prevista l'attivazione, il mantenimento e la gestione, a carico del Gestore, di un sistema di contabilizzazione dei conferimenti da parte di ogni singola utenza, con controllo in continuo del database dei conferimenti;
3. raccolta eseguita secondo il calendario della raccolta porta a porta effettuando lo svuotamento dei contenitori presso il punto concordato di esposizione.

Tali oneri risultano già compresi nel corrispettivo a base d'asta.

Il lavaggio dei contenitori per la raccolta domiciliare è da intendersi a carico degli utenti

Per gli uffici pubblici e le scuole, dovrà essere effettuato dal Gestore il ritiro dei rifiuti presso aree interne all'utenza, eventualmente localizzando i necessari e relativi contenitori con opportune recinzioni, senza che ciò possa comportare pretesa alcuna di maggiori compensi da parte del Gestore. È a carico del Gestore anche la pulizia dell'area intorno al luogo di posizionamento dei contenitori esposti da parte dell'utenza fino ad un raggio di 5 metri, anche attraverso la rimozione di materiali eventualmente abbandonati. Sono esclusi i rifiuti appartenenti ai conferimenti errati da parte delle utenze di cui al seguente comma.

Durante le operazioni di svuotamento sarà compito del Gestore verificare eventuali evidenti errori di conferimento da parte degli utenti. In tali casi non si dovrà procedere al ritiro e dovrà essere apposto sui contenitori e/o sacchi, a cura degli addetti alla raccolta, un adesivo esplicativo indicante la ragione del mancato ritiro e avendo cura di segnalare la situazione il più rapidamente possibile all'autorità preposta all'accertamento per l'eventuale applicazione di sanzioni. Nel caso di permanenza del conferito errato sul suolo, il Gestore provvederà entro 24 ore dall'apposizione dell'adesivo esplicativo,

al ritiro dei suddetti rifiuti e alla loro corretta destinazione.

Possono essere oggetto dei servizi di raccolta domiciliare, le seguenti tipologie di rifiuto:

- secco residuo o indifferenziato;
- frazione organica;
- carta e cartone (raccolta congiunta);
- Imballaggi in cartone per le sole und (raccolta selettiva);
- vetro o vetro/barattolame (raccolta congiunta);
- imballaggi in plastica o imballaggi in plastica/barattolame (raccolta congiunta);
- verde e sfalci di potatura;
- eventuali ulteriori tipologie di rifiuti specificate ove espressamente giustificate in accordo con l’Agenzia.

Le frequenze di prelievo dovranno essere garantite nel rispetto del Piano Industriale del Gestore.

In relazione alla raccolta di verde e sfalci di potatura, si precisa che nelle aree interessate dal servizio domiciliare, potrà essere richiesta al Gestore dal Comune la collocazione di benne/navette o altri adeguati contenitori stazionari; la collocazione di tali contenitori dovrà nel caso essere limitata a determinati contesti esclusivamente pubblici ed a fronte dell’impossibilità della gestione con il servizio ordinario (quali a titolo indicativo e non esaustivo campi sportivi, aree cimiteriali, parchi) Sono nel caso a carico del Gestore, comprese nel corrispettivo, la fornitura di tali benne o contenitori e il loro svuotamento su necessità.

È a carico del Gestore la fornitura e la consegna a tutte le utenze domestiche e non domestiche, che ne risultano sprovviste, di contenitori di colore conforme a quello in uso, per ogni tipologia di rifiuto, al momento dell’avvio della Concessione. Con l’obiettivo di uniformarsi ai nuovi standard di settore, l’Agenzia si riserva la facoltà, per le nuove attrezzature, di richiedere la fornitura di contenitori conformi alla norma UNI 11686 “Gestione dei rifiuti – Waste Visual Elements – Elementi di identificazione visiva per i contenitori per la raccolta dei rifiuti urbani”, che definisce i colori e la segnaletica per i contenitori dedicati alle raccolte differenziate dei rifiuti urbani.

#### **Art. 10 - Caratteristiche del servizio stradale informatizzato**

Il servizio di raccolta stradale informatizzato comporta la distribuzione di contenitori ingegnerizzati di diverse tipologie su aree territoriali predefinite, nelle quali non verrà eseguito il sistema di raccolta porta a porta di tutte le frazioni di rifiuto.

I contenitori sono soggetti a svuotamento periodico e i rifiuti così raccolti sono avviati al relativo destino (recupero, riciclaggio, trattamento, smaltimento).

Lo svuotamento dei contenitori, e quindi la raccolta dei rifiuti in essi contenuti, avviene utilizzando specifiche attrezzature meccaniche. È essenziale garantire la compatibilità tra il tipo di contenitore utilizzato e il genere di attrezzatura meccanica impiegata per lo svuotamento.

I contenitori stradali sono altresì oggetto di periodico lavaggio e/o sanificazione interna/esterna ogni qualvolta dovesse risultare necessario, come previsto all'interno della relazione tecnica esplicativa del Piano Industriale del Gestore e secondo la programmazione riportata nel Piano Annuale delle Attività per non meno di un lavaggio/anno. Anche il lavaggio e la sanificazione dei contenitori sono operati utilizzando specifiche attrezzature. I contenitori devono essere idonei a proteggere i rifiuti dagli agenti atmosferici e dagli animali e ad impedire esalazioni moleste.

Le postazioni devono essere posizionate in modo da essere facilmente accessibili dall'utenza nonché dai mezzi destinati al loro svuotamento. L'individuazione dei punti di posizionamento compete al Concessionario previo accordo del Comune interessato.

La collocazione dei contenitori sul territorio deve garantire, per ogni singola frazione del rifiuto interessata dal servizio di raccolta stradale, una distanza massima (misurata in termini di lunghezza del percorso stradale) delle utenze servite dal contenitore più prossimo pari a:

- all'interno dei centri abitati (come definiti dal codice della strada): 250 m per il 98% delle utenze;
- all'esterno dei centri abitati (come definiti dal codice della strada): 500 m per il 95% delle utenze.

La suddetta misurazione della distanza tra utenza e contenitore è effettuata escludendo dalla misurazione le strade private e vicinali, anche se di uso pubblico.

Il posizionamento deve essere in ogni caso effettuato conformemente alle norme vigenti in materia di Codice della Strada, di pianificazione urbanistica comunale, di sicurezza dei lavoratori e comunque perseguendo il decoro e l'igienicità dell'abitato.

A scelta del Gestore ed in base alle caratteristiche delle diverse zone (viabilità, spazio disponibile, numero di utenze afferenti), potranno essere adottate diverse tipologie di postazioni; i contenitori potranno essere a vista od all'interno di strutture chiuse a ridotto impatto estetico (quest'ultime nel

rispetto delle specifiche tecniche di cui all'art. 12).

In tutte le postazioni deve essere prevista la possibilità di accesso contemporaneo da parte di più utenze a più contenitori o sportelli di conferimento.

Presso ogni postazione, possono (a seconda del modello di servizio) essere raccolti almeno i seguenti materiali:

- secco residuo od indifferenziato;
- frazione organica;
- scarti di verde, sfalci e potature;
- carta e cartone (raccolta congiunta);
- vetro o vetro/barattolame (raccolta congiunta);
- imballaggi in plastica o imballaggi in plastica/barattolame (raccolta congiunta).

Sono a carico del Gestore e comprese nel canone:

- il posizionamento dei contenitori su suolo pubblico o, previo consenso del Comune, anche su suolo privato autorizzato dal proprietario, compresa l'installazione, l'eventuale montaggio, l'attivazione, l'eventuale collaudo; in tale attività è inclusa l'eventuale realizzazione e manutenzione delle piazzole destinate alla collocazione dei contenitori; non è invece da considerarsi a carico del Gestore l'effettuazione dei lavori per l'eventuale ripristino dei luoghi, in caso di dismissione di una piazzola;
- la fornitura e collocazione dei contenitori di tipo adeguato, in rapporto alla frazione merceologica oggetto di raccolta, alla tipologia di mezzo utilizzato per lo svuotamento dei medesimi, nonché alle caratteristiche dell'insediamento servito, in numero e nelle posizioni idonee, con l'obiettivo di uniformarsi ai nuovi standard di settore, l'Agenzia si riserva la facoltà, per le nuove attrezzature, di richiedere la fornitura di contenitori conformi alla norma UNI 11686 "Gestione dei rifiuti – Waste Visual Elements – Elementi di identificazione visiva per i contenitori per la raccolta dei rifiuti urbani", che definisce i colori e la segnaletica per i contenitori dedicati alle raccolte differenziate dei rifiuti urbani;
- lo svuotamento periodico di tutti i contenitori e l'avvio dei rifiuti così raccolti alla relativa destinazione finale (o intermedia);
- il mantenimento in efficienza ed in condizioni di igiene dei contenitori, anche attraverso lavaggio (sia interno sia esterno) e/o sistema enzimatico, nonché la disinfezione nei casi di necessità. Sarà garantita anche la necessaria manutenzione e/o sostituzione dei medesimi o relative componenti;

- la pulizia delle piazzole ove sono collocati i contenitori provvedendo alla rimozione dei materiali per un raggio minimo di 5 metri eventualmente abbandonati esternamente ai contenitori e attraverso periodici e adeguati interventi di lavaggio dell'area nei territori in cui il servizio di lavaggio strade risulta in capo al Gestore stesso;
- durante la stagione invernale, lo sgombero della neve soprastante e immediatamente circostante i contenitori, al fine di garantirne l'accessibilità;
- la disponibilità di un parco mezzi ed attrezzature meccaniche, nonché di ogni altra dotazione necessaria, adeguato qualitativamente e sufficiente in termini quantitativi.

Gli svuotamenti svolti da parte del Gestore sono programmati secondo le frequenze di cui al Piano industriale ma possono essere rivisti nella loro frequenza in base a specifiche esigenze o segnalazioni da parte dell'Agenzia sentiti i Comuni interessati. In ogni caso il gestore è tenuto a mantenere la fruibilità dei cassonetti effettuando lo svuotamento prima del totale riempimento degli stessi.

Per garantire la responsabilizzazione dell'utenza il Gestore deve mettere in atto (garantendone anche il mantenimento e la gestione), a proprio carico, soluzioni per il conteggio dei conferimenti da parte dell'utenza dotando i contenitori, destinati al conferimento del rifiuto secco residuo od indifferenziato e della frazione organica (per quest'ultima i contenitori devono essere di tipologia integrabile, a richiesta, con le apparecchiature di misurazione), di appositi dispositivi per registrare l'accesso di ciascuna utenza, quantificandone anche il volume od il peso del conferito (solo per il rifiuto secco residuo), e per il controllo in continuo del database degli svuotamenti.

I contenitori, almeno per la frazione indifferenziata, dovranno essere dotati di elementi meccanici ed elettronici, a carico del Gestore, che consentano di limitare l'utilizzo del contenitore alle sole utenze autorizzate,

I contenitori stradali previsti dal Gestore integrano, in un unico oggetto, certificato CE, il contenitore ed il sistema informatizzato di conferimento (almeno per la frazione indifferenziata) declinato in funzione della tipologia di conferimento da abilitare, del tipo di contabilizzazione richiesta e della filiera di rifiuto raccolta. In particolare sono previsti i seguenti contenitori:

- cassonetto informatizzato con limitatore volumetrico – cassetto mecatronico per il rifiuto secco residuo;
- (opzionale e su richiesta) cassonetto informatizzato con feritoia – bloccaggio feritoia per carta/cartone, plastica e metalli, plastica, vetro e metalli;
- (opzionale e su richiesta) cassonetto informatizzato – bloccaggio coperchi per frazione organica, vetro e metalli, scarti verde;

- bidone carrellato informatizzato – bloccaggio coperchio per frazione organica.

Il dimensionamento del servizio deve garantire, in base ai flussi dei rifiuti ipotizzati, il corretto rapporto tra volumetria dei cassonetti e frequenze di svuotamento previste. La scelta della tipologia dei contenitori stradali e del relativo allestimento in postazioni, deve garantire un buon decoro urbano, perseguendo il contenimento degli impatti visivi ed estetici dei contenitori posizionati, in particolare nei Centri Storici e nelle aree a maggior pregio o vocazione turistica.

Sono a carico del Gestore tutte le attività per il corretto funzionamento delle postazioni stradali, compresa la manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature, del sistema hardware e software, e la comunicazione/informazione alle utenze domestiche e non domestiche.

I contenitori informatizzati devono essere dotati di adeguato sistema di trasmissione/segnalazione in tempo reale di eventuali malfunzionamenti.

Il Gestore, per tutte le tipologie di contenitori stradali, dovrà inoltre garantire il ripristino del corretto funzionamento entro 24 ore dalla segnalazione di mancata possibilità di conferimento proveniente dal sistema informatizzato, dal Comune o da ATERSIR.

Sono altresì a carico del Gestore le sostituzioni e/o riparazioni, dovute a rotture, manomissioni o danneggiamenti, compresi atti vandalici, di ogni contenitore, o del sistema di accesso e contabilizzazione svuotamenti.

#### **Art. 11 - Caratteristiche del servizio di raccolta tramite Ecomobile ed Ecostop**

Il servizio denominato Ecostop consiste in strutture mobili, collocate e presidiate da un operatore in giornate e orari prefissati. In tali strutture è possibile conferire carta e cartone, plastica e lattine, umido organico, rifiuti indifferenziati, piccoli elettrodomestici.

Il servizio denominato Ecomobile consiste in un servizio itinerante di raccolta, realizzato secondo quanto previsto all'interno della relazione di piano industriale, che permette ai cittadini (utenze domestiche) il conferimento, in punti di sosta e orari stabiliti, di rifiuti riciclabili, o pericolosi che non possono essere conferiti con il servizio di raccolta ordinario.

Presso l'Ecomobile con l'aiuto di uno o più operatori, l'utente potrà conferire correttamente diverse tipologie di rifiuto senza dover raggiungere il Centro di Raccolta Comunale.

Il punto di sosta del Centro di raccolta itinerante deve essere identificato da opportuna segnaletica verticale con oneri a carico del Gestore.

I rifiuti oggetto di raccolta tramite Centro di raccolta itinerante sono indicativamente i seguenti:

- Organico solo Ecostop;
- Plastica solo Ecostop;
- Ferro e metalli (di piccole dimensioni) solo con Ecomobile;
- RAEE di piccole dimensioni;
- Batterie auto solo con Ecomobile;
- Pile e batterie diverse da quelle di cui al punto precedente solo con Ecomobile;
- Farmaci scaduti solo con Ecomobile;
- Oli minerali e vegetali esausti solo con Ecomobile;
- Carta e cartone solo Ecostop;
- Contenitori vuoti di prodotti tossici e/o nocivi solo con Ecomobile;
- Cartucce per stampanti e toner solo con Ecomobile;
- Vernici, inchiostri, adesivi e resine solo con Ecomobile.

Il Gestore dovrà prevedere di dotare l'Ecomobile, di un sistema di riconoscimento dell'utenza e di contabilizzazione dei conferimenti e dovrà essere costantemente presidiato da proprio personale,

Spetta al Gestore la comunicazione alla cittadinanza delle modalità di svolgimento del servizio.

Al termine della sosta, le attrezzature mobili di cui sopra sarà trasportata presso il Centro di Raccolta di riferimento nel quale verrà effettuato lo svuotamento. I contenitori saranno movimentati mediante autocarro con gru e multi-lift e/o autocarro con gru e multi-lift con rimorchio, e con altre attrezzature in funzione della dimensione del contenitore e della tipologia di rifiuto

Il servizio indicato attualmente erogato nel Comune di Cento e Comacchio per quanto riguarda l'Ecostop e in tutto il territorio tranne i Comuni di Bondeno, Cento, Poggio Renatico, Terre del Reno, Vigarano Mainarda, per quanto riguarda Ecomobile verrà gradualmente a cessare nel corso del periodo di affidamento, sostituito dalla realizzazione di nuovi centri di raccolta fissi, come previsti all'interno della relazione al Piano Industriale.

**Art. 12 – Caratteristiche del servizio in strutture/cassette stazionarie informatizzate e di servizi di raccolta per utenze domestiche e non domestiche specificamente autorizzate (denominate Isole di Flessibilizzazione)**

Nei territori ove avviata la raccolta domiciliare, la rimozione di contenitori stradali a libero accesso può comportare difficoltà nel conferimento dei propri rifiuti da parte di utenze domestiche e non domestiche aventi specifiche esigenze di servizio, quali utenze non residenti che, al termine del soggiorno, non avrebbero la copertura di tutte le principali frazioni merceologiche garantita dal calendario di raccolta.

Per tale motivo si può prevedere, a carico del Gestore, il posizionamento e lo svuotamento di contenitori ubicati in strutture/cassette centralizzate ed informatizzate, ove utenze domestiche e non domestiche specificamente autorizzate (quali utenze domestiche non residenti) potranno accedere senza alcun vincolo di orario o giornata, in qualunque periodo dell'anno.

In particolare sono nel caso a carico del Gestore per l'intero periodo contrattuale:

- la fornitura di strutture/cassette informatizzate;
- il posizionamento, previo accordo con il Comune di competenza, su suolo pubblico o su suolo privato autorizzato dal proprietario;
- l'installazione compreso eventuale montaggio;
- l'attivazione e l'eventuale collaudo;
- la gestione, compreso lo svuotamento dei cassonetti.

Ognuna delle isole informatizzate presenta le seguenti caratteristiche/dotazioni:

- casetta/struttura esterna completamente chiusa e/o area esterna adeguatamente perimetrata e dotata di porta elettrificata di accesso di dimensioni interne tali da consentire la collocazione contemporanea di cassonetti a quattro ruote di volumetria variabile, di tipo modulare in modo da adattarsi alle diverse esigenze urbanistiche, attraverso adeguate portelle per il conferimento dei diversi materiali (ad ogni materiale deve corrispondere almeno una portella);
- struttura predisposta per movimentazione/sollevamento tramite gru (per eventuale movimentazione successiva al montaggio);
- accesso del personale del soggetto gestore, dotato di serratura meccanica o elettronica con abilitazione all'apertura per lo scarico dei contenitori rigidi interni, comprese eventuali rampe o scivolo per la movimentazione dei contenitori;
- portelle di conferimento materiali con sistema di apertura/chiusura nel rispetto della norma

- antifortunistica, strutturata/e in modo da garantire la centratura del rifiuto nei contenitori;
- lettore/riconoscimento di badge personalizzati per l'identificazione delle utenze;
  - Sistema di contabilizzazione/misurazione per il conferimento della frazione indifferenziata laddove presente;
  - pannelli di comunicazione multilingue adeguati a riconoscere il materiale conferibile per ogni portella, e pannello o totem centrale con spiegazione del funzionamento della struttura;
  - sistema di videosorveglianza della struttura e dell'area circostante;
  - eventuale quadro elettrico di contenimento di tutta la componentistica e del sistema di azionamento manuale, di dotazioni di sicurezza nel rispetto della normativa vigente e manuali d'uso.

Il Gestore potrà proporre modifiche alle singole caratteristiche sopra menzionate, purché tali modifiche siano adeguatamente motivate e comunque rispondenti alle finalità del progetto relativamente alla necessità di contabilizzare/registrare ogni singolo conferimento.

Il Gestore dovrà adeguare quanto necessario per aggiornare la banca dati ed ogni altra funzione della struttura/casetta senza pretendere maggiori oneri.

Le attività di comunicazione ed informazione alle utenze abilitate sono a carico del Gestore e devono essere programmate in tempi e modi adeguati a garantire la massima efficacia e partecipazione.

Ogni struttura/casetta dovrà avere una dotazione minima di:

- in caso di raccolta di quattro o più frazioni del rifiuto, n.6 contenitori di volumetria non inferiore a 660 litri cadauno, per una volumetria minima totale di 7 mc;
- in caso di raccolta di non più di tre frazioni del rifiuto, n. 3 contenitori di volumetria non inferiore a 660 litri cadauno, per una volumetria minima totale di 4 mc;

Per il conferimento, di tutte le tipologie di materiali che, a seconda del territorio, non sono servite con raccolte stradali a pubblico accesso, sarà facoltà del Gestore proporre soluzioni di posizionamento delle strutture/cassette informatizzate concordate con le Amministrazioni Comunali.

Nel servizio è compresa la raccolta di eventuali rifiuti depositati esternamente alle strutture/cassette informatizzate, in un raggio di almeno 5 metri.

Sono a carico del Gestore tutte le attività per il corretto funzionamento di tutte le strutture/cassette informatizzate ubicate nel territorio, compresa la manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature esterne ed interne, del sistema hardware e software, e la comunicazione/informazione

alle utenze domestiche e non domestiche.

Sono altresì a carico del Gestore le sostituzioni e/o riparazioni, dovute a rotture, manomissioni o danneggiamenti, compresi atti vandalici, di ogni struttura/casetta informatizzata ubicata nel territorio o parte di essa.

Il Gestore dovrà prevedere per ogni struttura/casetta informatizzata, ubicata nel territorio, l'installazione di sistemi di video sorveglianza richiedendo al Comune di competenza la specifica autorizzazione. Il Comune di competenza provvederà alle relative autorizzazioni ai sensi della normativa sulla privacy. I relativi dati dovranno essere affidati alla Polizia Municipale per le azioni di competenza. Le spese di installazione, autorizzazione e gestione del sistema resteranno totalmente a carico del Gestore.

### **Art. 13-Raccolta presso grandi utenze non domestiche**

Il Gestore, ove espressamente richiesto dall'utenza in esame, dovrà provvedere alla fornitura, al posizionamento, allo svuotamento o al prelievo dei contenitori scarrabili o stazionari (benne, scarrabili, press-container, cassonetti 2400/3200 litri per svuoto con side-loader, ecc.) necessari per lo svolgimento dell'attività, inquadrata come servizio opzionale non previsto dalla raccolta ordinaria:

- sulle pubbliche aree, vie o strade ad uso pubblico ed anche private ma soggette ad uso pubblico. Resta inteso che in tale situazione l'accesso al contenitore dovrà essere precluso al pubblico;
- su aree, vie o strade private; in questo caso l'utente (proprietario o avente diritto) garantirà, tramite la sottoscrizione di apposito modulo di liberatoria, la volontà di assumersi la responsabilità di eventuali futuri danni a cose causati durante le operazioni di transito e raccolta rifiuti all'interno delle suddette strade/aree private e che le suddette aree, vie o strade private sono accessibili agli automezzi di raccolta rifiuti e garantiscono la possibilità di manovra dei suddetti automezzi.

La raccolta potrà avvenire con le seguenti modalità e sarà regolamentata attraverso apposita modulistica riportante l'accettazione di diverse condizioni contrattuali rispetto agli standard ordinari:

- prelievo del contenitore scarrabile presso l'utenza, trasporto all'impianto di destinazione e successivo riporto del contenitore presso il punto in cui è stato prelevato; il riporto del contenitore deve avvenire nella stessa giornata in cui è avvenuto il prelievo;
- carico presso il cantiere di contenitore scarrabile della stessa dimensione e tipologia di quello

- da svuotare; sostituzione del contenitore presente presso l'utenza con quello di cui sopra e successivo trasporto all'impianto di destinazione con riporto del contenitore al cantiere;
- trasferimento del materiale dal contenitore stazionario dell'utenza ad un idoneo mezzo dotato di cassone e successivo trasporto presso l'impianto di destinazione.

La raccolta potrà essere programmata preventivamente, o avvenire previa richiesta dell'utenza (a chiamata) o con entrambe le modalità.

Il Gestore dovrà provvedere alla raccolta esclusivamente di rifiuti urbani (non derivanti da ciclo produttivo delle grandi utenze non domestiche).

Nel caso di contenitori posizionati su aree private, la raccolta dovrà essere effettuata nei giorni e negli orari in cui è garantito l'accesso alla proprietà.

Prima di prelevare il materiale, il Gestore ha l'obbligo di ispezionare visivamente il rifiuto per verificare l'eventuale presenza di materiale non conforme, anche nel caso di contenitori dotati di chiusura.

La raccolta non sarà effettuata nei seguenti casi:

- contenitori contenenti materiali impropri;
- contenitori non regolamentari ovvero diversi da quelli consegnati;
- contenitori danneggiati in modo tale da rendere impossibile la vuotatura (solo per i contenitori scarrabili).

Il prelievo dei rifiuti deve avvenire in modo da non produrre spargimenti di materiale al suolo, né sollevamento di polvere. Qualora si verificassero spargimenti di materiale, il Gestore è obbligato all'immediata ed accurata pulizia del sito.

È fatto tassativo obbligo agli operatori addetti allo svuotamento di ricollocare i contenitori, ad operazione avvenuta, nella posizione di prelievo adottando le cautele necessarie per evitare danneggiamenti ai contenitori stessi, agli autoveicoli in sosta, alle infrastrutture pubbliche, ecc. Qualora si verificasse il danneggiamento dei contenitori derivante da un uso improprio o non cautelativo da parte del Gestore, a quest'ultimo verranno imputati i costi per la riparazione dei contenitori, oltre l'applicazione delle penali previste.

#### **Art. 14 - Raccolta, trasporto e trattamento degli indumenti dismessi**

Il servizio di raccolta differenziata di rifiuti tessili, abiti ed indumenti usati è esteso a tutto il territorio di interesse, da effettuarsi mediante il posizionamento di contenitori metallici stradali, del volume di 30

circa 2 mc, la cui distribuzione sul territorio dovrà essere determinata in base all'ubicazione delle utenze ed alla densità abitativa.

I contenitori dovranno essere dotati di tramoggia di caricamento, tipo anti intrusione e anti soffocamento, che consente l'accesso all'interno esclusivamente agli addetti dei servizi di raccolta.

Il materiale dovrà essere conferito direttamente dall'utenza, solo ed esclusivamente nei contenitori, e non potranno essere depositati in detto container rifiuti diversi, di qualsiasi natura.

Le rotture, manomissioni o i danneggiamenti dei contenitori adibiti alla raccolta comporteranno l'immediata sostituzione a carico del Gestore, senza oneri aggiuntivi a carico dell'Agenzia.

### **Art. 15 - Modalità organizzative dei servizi a chiamata**

Le raccolte tramite sistema domiciliare o stradale, così come la raccolta presso i centri di raccolta, sono integrate da servizi "a chiamata".

Il Servizio prevede le raccolte "a chiamata", nei termini previsti dagli Standard Minimi Prestazionali, per le seguenti tipologie di rifiuti:

- rifiuti ingombranti (beni durevoli dismessi, mobilio, ecc.) e RAEE di grandi e medie dimensioni in qualunque condizione;
- cemento-amianto incapsulato, nel rispetto della normativa regionale e degli enti competenti e per le sole Utenze Domestiche;
- (opzionale, tra i servizi integrativi) pseudo-edili derivanti da piccole manutenzioni realizzate in regime di fai-da-te per sole utenze domestiche;
- altre eventuali tipologie di rifiuto specificate nel Piano Industriale;
- raccolta verde e ramaglie a pagamento (fino alla corrispondenza del costo del servizio).

Il Gestore riceve la chiamata e la evade nei termini previsti dal TQRIF Del 15/2022 di ARERA (15 gg max), fissando un appuntamento con l'utente che inoltra la richiesta.

È responsabilità del Gestore prevedere un servizio che garantisca il ritiro di tutte le richieste nel rispetto dei tempi indicati.

Nella giornata concordata, il ritiro viene eseguito direttamente presso l'abitazione dell'utente a piano strada: l'utente deposita quindi il rifiuto in prossimità dell'ingresso della propria abitazione al margine

della strada pubblica, in modo da non creare intralcio alla circolazione. Qualora per problemi legati all'orario del servizio non fosse possibile reperire l'utenza, verrà richiesto il deposito della specifica tipologia di rifiuto sul suolo stradale in adiacenza all'abitazione o in area privata raggiungibile da braccio caricatore del mezzo posto su suolo pubblico, senza impedimenti sopra al cumulo. In caso di deposito su strada pubblica, farà parte del servizio la pulizia del punto di conferimento con le stesse modalità indicate per i servizi domiciliari.

Durante le fasi di raccolta il Gestore dovrà prestare la massima attenzione affinché, soprattutto per alcune tipologie di RAEE, non sia causata la rottura dell'apparecchiatura con conseguente perdita di sostanze pericolose.

Per il servizio dovrà essere messo a disposizione un numero telefonico verde con risposta diretta da parte di un operatore nella fascia oraria dalle 8.00 alle 15.00 dal lunedì al venerdì 0 il sabato, nonché un numero fax e un indirizzo e-mail gestiti direttamente dal Gestore, che dovranno essere utilizzati anche per tutte le segnalazioni da parte degli utenti di necessità, anomalie, ecc., connesse al servizio di igiene urbana. Dovrà essere previsto un servizio di prenotazione da parte dell'utenza anche attraverso sito internet. Dev'essere garantita la possibilità di prenotare il ritiro anche presso gli Sportelli Utenza.

### RIFIUTI INGOMBRANTI E RAEE

Si intendono quei rifiuti voluminosi e ingombranti prodotti nell'ambito domestico, quali materassi, mobili, divani ecc. ed altri ingombranti, comprendenti anche i beni durevoli (RAEE), identificati dall'art. 227, lettera a), del D.Lgs. 152/2006 e ss.mm.ii. quali sono i rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche che per un corretto funzionamento dipendono dall'energia elettrica e appartengono a una delle seguenti categorie: elettrodomestici di grande e media dimensione; apparecchiature informatiche; apparecchiature di consumo; apparecchiature di illuminazione; strumenti elettrici ed elettronici (ad eccezione degli utensili industriali fissi di grandi dimensioni); apparecchiature per lo sport e per il tempo libero ed altri.

La raccolta dovrà essere effettuata da squadre costituite da operatori e mezzi adeguati al servizio in oggetto.

Il servizio prevede il ritiro di un numero massimo di oggetti a singola chiamata pari a 5 colli.

L'ingombrante e/o il RAEE raccolto verrà successivamente selezionato nelle diverse tipologie (strutture metalliche, mobili, materassi, apparecchiature elettroniche R1-R2-R3-R4-R5, altri ingombranti, etc.), a cura e spese del Gestore presso apposita area nel rispetto delle normative vigenti.

I rifiuti raccolti dovranno essere gestiti secondo la normativa vigente in particolare coerentemente con l'art. 3 comma 7 della LR 16/2015 e l'art.7 c.2 del D.Lgs. 14 marzo 2014, n. 49.

Il servizio comprende anche la fase di trasporto agli impianti di stoccaggio/deposito, di smaltimento o trattamento.

#### CEMENTO - AMIANTO INCAPSULATO PRESSO UTENZE DOMESTICHE

Le prestazioni consistono nella raccolta a domicilio su appuntamento ed il conferimento presso impianti di smaltimento autorizzati di rifiuti di Materiale Contenente Amianto (MCA) in matrice compatta, nel rispetto delle normative vigenti e, in particolare, delle disposizioni di cui alla D.G.R. n. 1071 del 1/7/2019.

I rifiuti contenenti MCA sono adeguatamente trattati e incapsulati dagli utenti e confezionati, per il successivo asporto, nel rispetto delle normative e disposizioni vigenti, sia nazionali sia regionali. Il Gestore ha il compito di raccogliere le prenotazioni per la raccolta a domicilio dei rifiuti contenenti amianto per la successiva programmazione dei ritiri.

Nella fascia oraria concordata al momento della prenotazione il cliente deposita il rifiuto all'interno della sua proprietà in posizione facilmente accessibile per le operazioni di carico da parte dell'automezzo di raccolta.

Il Gestore dovrà svolgere le seguenti operazioni:

- acquisire giornalmente/settimanalmente le richieste di intervento dall'utenza;
- programmare gli interventi;
- prendere contatti telefonici direttamente con l'utenza richiedente il ritiro, al fine di concordare l'orario e confermare la giornata di intervento, quest'ultima da eseguirsi con la contestuale presenza dell'utenza per la verifica della documentazione autorizzativa e rilasciata dalla AUSL di competenza;
- informare adeguatamente l'utenza in merito alle necessarie autorizzazioni che dovranno essere rilasciate da parte dell'AUSL;
- una volta sul posto controllare che il rifiuto sia stato correttamente trattato e imballato secondo quanto disposto dalla AUSL di competenza e verificare la corrispondenza fra i rifiuti da trattare e i quantitativi riportati nel piano operativo; in caso di controlli negativi, il Gestore non procede al ritiro e segnala tempestivamente la presenza di materiale contenente amianto a terra all'Agenzia, al Comune e alla sezione territorialmente competente di ARPAE;

- compilare e firmare per ricevuta il piano operativo semplificato (tre copie: una al Gestore, le altre due per il cittadino che ne invia una ad AUSL e l'altra la conserva per sé ai fini delle rendicontazioni annuali previste dalla procedura definita dalle norme vigenti);
- predisporre il carico sul mezzo in maniera da evitare che i bancali si spostino e danneggino l'imballo di ogni singola presa;
- raccogliere il materiale attivando il sistema di pesatura; qualora il peso sia eccedente i limiti previsti non eseguire il ritiro (limite in peso per ogni ritiro pari a 500 kg);
- caricare, trasportare e scaricare il rifiuto senza arrecare danni né all'imballo che contiene il rifiuto, né a persone o cose presenti nella zona limitrofa;
- conferire il rifiuto raccolto nel sito o all'impianto dedicato autorizzato;
- in ogni operazione di scarico all'impianto l'operatore è tenuto alla corretta gestione della documentazione che accompagna ogni bancale.

Il Gestore si dovrà fare carico di tutti gli oneri per eventuali danneggiamenti, rotture, incidenti provocati nelle aree private di svolgimento delle prestazioni a domicilio o dell'eventuale bonifica a seguito della rottura degli imballi creati dall'operatore. In questo caso l'operatore dovrà immediatamente fermare le operazioni e attivarsi per le procedure di bonifica.

Il Gestore si dovrà inoltre far carico delle comunicazioni previste dalle disposizioni regionali a Regione/ Comune/ AUSL/ ARPAE/ Agenzia di rendicontazione degli interventi svolti.

#### **PSEUDO-EDILI PRESSO LE UTENZE DOMESTICHE (OPZIONALE)**

I rifiuti Pseudo-Edili raccolti con il sistema a chiamata sono quelli derivanti da piccole attività di demolizione (carta catramata, guaina bituminosa, vetroresina, lana di vetro, lana di roccia e cartongesso) effettuate da parte delle Utente Domestiche. Il ritiro dei rifiuti Pseudo-Edili, da intendersi limitato a rifiuti classificabili come rifiuti urbani ai sensi delle norme vigenti. Sono esclusi da queste raccolte tutti i rifiuti contenenti Amianto, per i quali si rimanda allo specifico servizio descritto al punto precedente.

La raccolta è effettuata da squadre costituite da operatori e mezzi adeguati al servizio.

Il servizio comprende anche la fase di trasporto agli impianti di stoccaggio/deposito, smaltimento o trattamento.

#### **Art. 16 - Raccolta dei Rifiuti Urbani Pericolosi (RUP)**

Il servizio di raccolta della frazione del rifiuto denominato "Pile esauste, farmaci scaduti, T/F, etc,

(RUP)” dovrà essere garantito con il sistema dei contenitori specifici presso le utenze che commerciano tali tipologie di rifiuto o in altre localizzazioni stabilite dall’Agenzia, mediante prelievo degli stessi, anche con contenitori solo parzialmente riempiti, e comunque ogni qualvolta il contenitore dovesse risultare pieno, tramite apposito veicolo furgonato e/o cassonato allestito con contenitori in polietilene (HDPE), debitamente autorizzato, e successivo trasporto verso impianti di smaltimento autorizzati.

È a carico del Gestore la fornitura di contenitori idonei alla raccolta di Pile esauste, Farmaci scaduti, T e/o F, presso le utenze non domestiche che, nel periodo contrattuale, ne dovessero risultare sprovviste.

Inoltre fa parte del servizio la manutenzione ordinaria e straordinaria dei contenitori, nonché la periodica pulizia ed igienizzazione degli stessi.

Sarà cura del Gestore provvedere affinché nella fase di raccolta e di trasporto dei rifiuti, non cadano residui di rifiuti lungo le strade; qualora ciò avvenisse, sarà cura del Gestore rimuovere immediatamente qualunque residuo.

Le rotture, manomissioni o i danneggiamenti dei contenitori adibiti alla raccolta comporteranno l’immediata sostituzione a carico del Gestore, senza oneri aggiuntivi a carico dell’Agenzia.

### **Art. 17 - Rifiuti Cimiteriali**

Il servizio consiste nella raccolta e nel trasporto dei rifiuti urbani cimiteriali costituiti da rifiuti derivanti dalle attività di normale gestione cimiteriale, quali operazioni di pulizia, manutenzione e giardinaggio.

Il Gestore dovrà provvedere per i rifiuti urbani prodotti in tutti i cimiteri ubicati nel Bacino territoriale:

- a) alla consegna in numero sufficiente e secondo le richieste dell’Agenzia, di contenitori conformi a quelli che verranno utilizzati per le stesse frazioni merceologiche nella raccolta differenziata urbana (bidoni o cassonetti), da posizionarsi all’interno delle aree cimiteriali o, se posizionati in area esterna, dotati di chiave;
- b) al ritiro, trasporto e recupero delle frazioni riciclabili ed alla raccolta e trasporto delle frazioni non recuperabili, con la stessa frequenza prevista per le stesse frazioni merceologiche nella raccolta nel Comune di appartenenza del cimitero. In caso di frequenze di raccolta differenti all’interno dello stesso Comune si considera quella maggiore.

I rifiuti derivanti da esumazioni e estumulazioni e dalle altre attività cimiteriali sono classificati quali rifiuti urbani ai sensi del D.Lgs. 152/06, art. 184 c. 2 lett. f).

I rifiuti da esumazioni ed estumulazioni devono essere raccolti separatamente dagli altri rifiuti urbani, ed in particolare rientrano tra questi le parti, componenti, accessori e residui contenuti nelle casse utilizzate per inumazione o tumulazione quali:

- 1) assi e resti lignei delle casse utilizzate per la sepoltura;
- 2) simboli religiosi, piedini, ornamenti e mezzi di movimentazione della cassa (ad es. maniglie);
- 3) avanzi di indumenti, imbottiture e similari;
- 4) resti non mortali di elementi biodegradabili inseriti nel cofano;
- 5) resti metallici di casse (ad es. zinco, piombo).

Il Gestore dovrà provvedere a fornire il personale del cimitero di appositi imballaggi a perdere di colore distinguibile da quelli utilizzati per la raccolta delle altre frazioni di rifiuti prodotti all'interno dell'area cimiteriale e prevedere l'identificazione degli stessi con la scritta "Rifiuti urbani da esumazioni ed estumulazioni".

Il servizio comprende la fase di trasporto e conferimento agli impianti di stoccaggio/deposito, di smaltimento o trattamento.

#### **Art. 18 - Raccolte presso utenze specifiche**

Il Gestore dovrà provvedere ad organizzare la raccolta delle tipologie di rifiuto di seguito indicate, presso scuole, centri commerciali ed altri eventuali luoghi di maggior flusso delle utenze:

- toner, cartucce, rifiuti di stampa elettronica;
- oli vegetali;
- pile, batterie.

Sarà onere del Gestore prevedere la fornitura, il posizionamento di contenitori adeguati. Inoltre fa parte del servizio la manutenzione ordinaria e straordinaria dei contenitori, nonché la periodica pulizia ed igienizzazione degli stessi.

Sarà cura del Gestore provvedere affinché nella fase di raccolta e di trasporto dei rifiuti, non cadano residui di rifiuti lungo le strade; qualora ciò avvenisse, sarà cura del Gestore rimuovere immediatamente qualunque residuo.

Le rotture, manomissioni o i danneggiamenti dei contenitori adibiti alla raccolta comporteranno l'immediata sostituzione a carico del Gestore, senza oneri aggiuntivi a carico dell'Agenzia.

#### **Art. 19 - Effettuazione dell'attività di trasporto dei rifiuti e modalità di loro pesatura**

Il trasporto dei rifiuti deve essere effettuato con idonei automezzi, iscritti in apposita sezione dell'Albo Nazionale Gestori Ambientali, le cui caratteristiche, stato di conservazione e manutenzione devono essere tali da assicurare il rispetto delle esigenze igienico-sanitarie di cui all'art.178 del D.Lgs. 152/2006 e quanto richiamato anche dal Capo VIII del presente Disciplinare.

I veicoli utilizzati per la raccolta ed il trasporto dei rifiuti urbani devono ottemperare alle norme della circolazione vigenti sul territorio e dettate dal Codice della Strada, salvo speciali autorizzazioni che possono essere concesse dall'Amministrazione Comunale per agevolare lo svolgimento del servizio pubblico.

Le modalità di pesatura dei rifiuti urbani raccolti devono essere tali da garantire la corretta ed oggettiva misurazione dei quantitativi raccolti in maniera distinta per singolo Comune, siano essi destinati al recupero come allo smaltimento.

I dati riguardanti la misurazione devono essere raccolti e conservati a cura del Gestore del servizio e devono poter essere visionati o richiesti dall'Agenzia a scadenze periodiche da convenirsi.

### **CAPO IV - PREVENZIONE RIFIUTI**

#### **Art. 20 - Principi generali in materia di riduzione, riutilizzo e preparazione per il riutilizzo dei rifiuti**

In linea con i principi stabiliti dalla normativa Comunitaria, Nazionale e Regionale, la gestione dei rifiuti deve essere organizzata in modo tale da favorire in primo luogo la prevenzione dei rifiuti ovvero, secondo la definizione di prevenzione di cui all'art.183 comma 1 lettera m) del D.lgs 152/2006 *“misure adottate prima che una sostanza, un materiale o un prodotto diventi rifiuto e che riducono la quantità dei rifiuti, anche attraverso il riutilizzo dei prodotti o l'estensione del loro ciclo di vita; gli impatti negativi dei rifiuti prodotti sull'ambiente e la salute umana; il contenuto di sostanze pericolose in materiali e prodotti.”*

Al fine di promuovere la cultura della prevenzione dei rifiuti e favorire il coinvolgimento dei

cittadini, delle imprese e degli enti pubblici verso l'adozione di misure, comportamenti e modelli di produzione e consumo che comportino una reale riduzione dei rifiuti prodotti, sarà onere e responsabilità del Gestore implementare un Piano finalizzato alla riduzione, riutilizzo e preparazione per il riutilizzo dei rifiuti.

Tra le misure/attività di prevenzione previste dal Gestore, anche dando continuità e valorizzando buone pratiche già attive sul territorio, si evidenziano le seguenti:

#### Attività di comunicazione e sensibilizzazione

Attività di comunicazione finalizzate alla sensibilizzazione degli utenti sull'importanza della prevenzione dei rifiuti e degli sprechi alimentari e sulle possibili azioni/comportamenti adottabili allo scopo. Rientrano in questa categoria, ad esempio:

- realizzazione di campagne di comunicazione generali rivolte alla cittadinanza sul tema della prevenzione dei rifiuti e/o degli sprechi alimentari;
- la realizzazione di campagne di comunicazione specifiche, legate a specifici progetti/iniziative di prevenzione, al fine di promuovere il coinvolgimento degli utenti verso l'adozione di particolari misure/attività/comportamenti, quali ad esempio: autocompostaggio e compostaggio di comunità; riutilizzo dei beni, utilizzo di shopper riutilizzabili; acquisto di prodotti alla spina; conferimento di prodotti riutilizzabili presso i centri del riuso; riparazione e scambio dei beni usati; donazione delle eccedenze alimentari; utilizzo di pannolini lavabili; utilizzo di stoviglie lavabili; utilizzo dell'acqua del rubinetto in alternativa all'acqua minerale in bottiglia; utilizzo del "doggy-bag" nella ristorazione commerciale, ecc.);

#### Servizi di informazione rivolti alle utenze

Servizi di informazione specificatamente rivolti a favorire l'adozione, da parte degli utenti, di misure di prevenzione dei rifiuti e degli sprechi alimentari. Rientrano in questa definizione la predisposizione di manuali operativi e linee guida di settore e i servizi erogati attraverso numero verde, Sportelli Utenza, strumenti on-line, applicazioni per telefonia mobile volti ad esempio a fornire informazioni relative a:

- realizzazione di iniziative e progetti di educazione nelle scuole;
- corrette modalità/procedure (amministrative, fiscali, igienico sanitarie) per la donazione delle eccedenze (alimentari e non alimentari) da parte delle utenze non domestiche;
- modalità di adesione al compostaggio domestico/autocompostaggio e di comunità;

- organizzazioni accreditate per il recupero delle eccedenze alimentari;
- strutture accreditate come centri di riutilizzo o centri di preparazione per il riutilizzo;
- organizzazioni convenzionate per il ritiro/riutilizzo di beni ingombranti, apparecchiature elettriche ed elettroniche, altri prodotti potenzialmente riutilizzabili altrimenti destinati ad essere smaltiti come rifiuti;
- riduzioni e agevolazioni tariffarie relative alle azioni di prevenzione dei rifiuti.

#### Attivazione di servizi/dotazione tecniche all'utenza

Il gestore può favorire la prevenzione dei rifiuti anche attraverso l'erogazione di servizi specifici e la messa a disposizione di strumenti e dotazioni tecniche funzionali alla prevenzione dei rifiuti come ad esempio:

- fornitura di composter e altre attrezzature per l'autocompostaggio e il compostaggio di comunità;
- fornitura di «Doggybag/Family bag» da distribuire alle attività di ristorazione nell'ambito di progetti di prevenzione degli sprechi alimentari nella ristorazione commerciale;
- fornitura di dotazioni tecniche per il ritiro, la conservazione e il trasporto delle eccedenze alimentari nell'ambito di progetti di recupero a fini solidali delle eccedenze alimentari;
- adeguamento dei Centri di Raccolta conformemente a quanto indicato all'art. 181 comma 6 del D.Lgs. 152/2006.

#### Progetti speciali per la prevenzione di specifiche tipologie di rifiuto

Progetti integrati (che implementano più strumenti/misure) finalizzati alla prevenzione di specifiche tipologie di rifiuti (es. rifiuti alimentari, farmaci, RAEE, pannolini, rifiuti ingombranti, rifiuti di imballaggi) anche attraverso la promozione di accordi con associazioni di categoria, associazioni dei consumatori e Pubblica Amministrazione.

Il Gestore, nello specifico, deve prevedere l'attuazione di iniziative ed azioni volte alla riduzione, riuso e preparazione al riutilizzo degli Indumenti dismessi oltre che iniziative e azioni volte alla riduzione dello spreco dei farmaci, alla riduzione dei rifiuti e al sostegno della solidarietà.

#### Attività di analisi e studio sulla produzione dei rifiuti e flussi intercettati

Effettuazione di campagne di analisi merceologiche sul rifiuto indifferenziato residuo e sui flussi delle principali frazioni differenziate, al fine di individuare ulteriori margini di ottimizzazione sia nell'ottica della prevenzione della produzione dei rifiuti, sia dell'ottimale differenziazione del rifiuto prodotto.

## **Art. 21 - Autocompostaggio**

Per “*autocompostaggio*”, secondo la definizione di cui all’art. 183, comma 1 lettera e) del D.lgs 152/2006 si intende il “*compostaggio degli scarti organici dei propri rifiuti urbani, effettuato da utenze domestiche e non domestiche, ai fini dell’utilizzo in sito del materiale prodotto*”.

Si tratta pertanto di una pratica applicabile sia dalle utenze domestiche che non domestiche a condizione che dispongano dei seguenti requisiti:

1. la disponibilità del terreno sul quale formare il cumulo o fare la buca o posizionare il contenitore;
2. la disponibilità di scarti cellulosici per migliorare l’areazione del materiale ed evitare l’instaurarsi di condizioni anaerobiche;
3. la disponibilità di aree verdi, orti ecc. sui quali impiegare il compost prodotto.

Affinché la diffusione dell’autocompostaggio possa avvenire in modo proficuo occorre che siano attuate campagne informative sull'utilizzo.

Sarà pertanto onere e responsabilità del Gestore:

- l’identificazione preliminare delle utenze domestiche e non domestiche presenti nel territorio che posseggono i requisiti per l’autocompostaggio dei propri rifiuti organici da effettuare in occasione del Censimento delle utenze di cui all’art. 33;
- la realizzazione di apposite campagne di promozione dell’autocompostaggio comprensive di seminari informativi e/o la distribuzione di materiale informativo;
- l’erogazione di informazioni agli utenti (per tutta la durata della concessione) sulle modalità di adesione al compostaggio domestico/autocompostaggio almeno attraverso numero verde, Sportelli utenza, internet,
- la fornitura e distribuzione di compostiere una tantum, complete dell’attrezzatura necessaria per il loro corretto utilizzo (attivatori, attrezzi per rivoltare il materiale, manuale d’uso ecc.), agli utenti richiedenti;
- la verifica del corretto utilizzo delle compostiere attraverso ispezioni effettuate annualmente su un campione non inferiore al **5%** delle utenze aderenti, scelto sulla base di selezione casuale;
- la rilevazione e la gestione, in apposito registro accessibile da parte dell’Agenzia, dei dati relativi alle compostiere.

Il Gestore dovrà trasmettere periodicamente all’Agenzia l’elenco degli utenti che possiedono un composte.

Resta salva la facoltà per l’Agenzia, di concerto con i Comuni interessati, di richiedere al Gestore che il servizio di autocompostaggio acquisisca, per gli utenti aderenti, la natura di servizio sostitutivo del servizio di raccolta della frazione organica.

In caso di richiesta di adeguamento del Centro di Raccolta Rifiuti a Centro del Riutilizzo da parte di un’amministrazione comunale, il concessionario dovrà presentare ad Atersir, entro 3 mesi dalla richiesta, un progetto degli interventi da eseguire. Il progetto, approvato dall’Agenzia congiuntamente al Comune interessato, dovrà essere realizzato entro 12 mesi dalla richiesta.

#### **Art. 22 - Prevenzione degli sprechi alimentari**

Gli studi attualmente disponibili evidenziano come larga parte dei rifiuti alimentari generati dalle utenze domestiche e non domestiche (supermercati, centri distributivi, negozi di vicinato, mercati rionali, attività di ristorazione, mense, sagre etc..) sia effettivamente “evitabile”, ovvero generata dalla non corretta gestione di alimenti o parti di alimenti potenzialmente edibili.

Il Piano Regionale di Gestione Rifiuti 2014 – 2020 e la Legge 16/2015 della Regione Emilia Romagna, coerentemente con le indicazioni del programma nazionale di Prevenzione dei Rifiuti, evidenziano il ruolo della prevenzione degli sprechi alimentari nel quadro delle strategie e degli obiettivi Regionali in materia di prevenzione dei rifiuti, efficienza nell’uso delle risorse, economia circolare.

In questo contesto è obiettivo di questa Agenzia la diffusione sul territorio di progetti e iniziative incentrate sulla prevenzione degli sprechi alimentari inclusi (ma non limitati a) i progetti e le iniziative di recupero delle eccedenze alimentari a fini di solidarietà sociale.

Il Gestore prevede nel Piano di prevenzione dei rifiuti specifici progetti che intende implementare allo scopo.

## **CAPO V - CENTRI DI RACCOLTA**

### **Art. 23 - Raccolta dei rifiuti nei Centri di Raccolta**

Gli Enti Locali metteranno a disposizione i Centri di Raccolta (CDR) per la raccolta differenziata di rifiuti riciclabili che integrano ed ampliano i servizi di raccolta differenziata.

Nel Bacino territoriale oggetto di affidamento sono presenti n. 18 Centri di Raccolta; il Gestore dovrà provvedere all'allestimento (inteso come fornitura di tutte le attrezzature specificate di seguito) ed alla gestione dei Centri di Raccolta esistenti.

I Centri di Raccolta oggetto di affidamento sono i seguenti:

	<b>COMUNE</b>	<b>LOCALITA'</b>	<b>INDIRIZZO</b>
1	BONDENO	Bondeno	via E. Rossaro, 31
2	BONDENO	Scortichino	via Piretta Rovere
3	CENTO	Cento	via Malamini
4	COMACCHIO	Comacchio	via Canal d'Adige
5	COPPARO	Copparo	via del Lavoro
6	FISCAGLIA	Massa Fiscaglia	via Castagnina, 1
7	FISCAGLIA	Migliaro	via Punta
8	LAGOSANTO	Lagosanto	via San Venanzio
9	MESOLA	Bosco Mesola	via dell'Artigianato
10	OSTELLATO	Ostellato	via Dosso Rastrello
11	POGGIO RENATICO	Poggio Renatico	via Sanguettola, 32/A
12	PORTOMAGGIORE	Portomaggiore	via Montecuccoli
13	RIVA DEL PO	Alberone di Ro	via Fazzina
14	TERRE DEL RENO	Mirabello	via dell'Industria, 2
15	TERRE DEL RENO	Sant'Agostino	via dell'Industria
16	TRESIGNANA	Tresigallo	via Rossetta
17	VIGARANO MAINARDA	Vigarano Mainarda	via della Vite
18	VOGHIERA	Voghiera	via Provinciale



4	COMACCHIO	Comacchio	via Canal d'Adige
5	COPPARO	Copparo	via del Lavoro
6	FISCAGLIA	Massa Fiscaglia	via Castagnina, 1
7	FISCAGLIA	Migliaro	via Punta
8	LAGOSANTO	Lagosanto	via San Venanzio
9	MESOLA	Bosco Mesola	via dell'Artigianato
10	OSTELLATO	Ostellato	via Dosso Rastrello
11	POGGIO RENATICO	Poggio Renatico	via Sanguettola, 32/A
12	PORTOMAGGIORE	Portomaggiore	via Montecuccoli
13	RIVA DEL PO	Alberone di Ro	via Fazzina
14	TERRE DEL RENO	Mirabello	via dell'Industria, 2
15	TERRE DEL RENO	Sant'Agostino	via dell'Industria
16	TRESIGNANA	Tresigallo	via Rossetta
17	VIGARANO MAINARDA	Vigarano Mainarda	via della Vite
18	VOGHIERA	Voghiera	via Provinciale

I servizi di seguito elencati devono essere eseguiti in modo tale da garantire la piena funzionalità del servizio di raccolta, l'ottimizzazione dei tempi di esecuzione degli stessi e una particolare attenzione alla pulizia e decoro del sito di stoccaggio, oltre che al rispetto della normativa vigente in materia. In tal senso, il riferimento è rappresentato dai disposti del D.M.8 aprile 2008 e ss.mm.ii.

Il Gestore dovrà garantire oltre alla custodia e dal controllo di predetti impianti, anche la loro gestione tecnica e amministrativa, nonché tutti gli interventi che dovessero essere richiesti per il corretto funzionamento dell'impianto compresi materiali di consumo, interventi di manutenzione ordinaria.

Per interventi di manutenzione ordinaria si intendono, a titolo puramente esemplificativo, prestazioni o forniture quali: cartellonistica, sostituzione lampade, sostituzione lucchetti, sostituzione di rubinetterie, manichette e lance antincendio, riparazioni elettriche e idrauliche di impianti esistenti, riparazioni di recinzioni, lattoneria, serramenti, ricarica estintori, pulizia pozzetti e caditoie, sfalcio erba, disinfestazione e derattizzazione periodica ed altri interventi eventualmente richiesti dal proprietario.

Le attrezzature fornite per la gestione dei Centri di Raccolta a carico del Gestore dovranno essere in misura sufficiente a garantire la gestione delle tipologie di rifiuti per ciascun Centro di Raccolta. Il Gestore pertanto dovrà garantire la fornitura di attrezzature nella misura utile al corretto svolgimento del servizio stesso.

Il Gestore dovrà garantire alle utenze la possibilità di conferimento differenziato di tutte le tipologie di rifiuti previste dal D.M. 8 aprile 2008 e ss.mm.ii., salvo eventuali limitazioni infrastrutturali del Centro di Raccolta, non dipendenti dall'operato del Gestore.

Il Gestore, su richiesta dell'Agenzia, dovrà integrare le dotazioni strutturali definendo con l'Agenzia i relativi costi integrativi.

È fatto obbligo al Gestore di volturare a proprio nome tutte le utenze, compresa quella relativa all'autorizzazione allo scarico in fognatura, entro 30 giorni dalla consegna dell'impianto; previo accordo con l'Agenzia e con i singoli Comuni potrà essere mantenuta l'originaria intestazione, prevedendo da parte del Gestore il periodico rimborso delle spese sostenute.

Il Gestore, in quanto incaricato della gestione tecnica dei Centri di Raccolta, deve sovrintendere alla loro corretta gestione. Il Gestore ha il compito di:

- provvedere alla Iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali per la gestione del Centro di Raccolta laddove necessario;
- organizzare la gestione in modo tale che i rifiuti siano raccolti per flussi omogenei, così da poter essere trasportati separatamente, in ordine di priorità, agli impianti di preparazione per il riutilizzo, recupero e trattamento;
- provvedere alla fornitura e posizionamento di tutti i contenitori e attrezzature necessarie per garantire la piena funzionalità del Centro, nel rispetto degli Standard Minimi Prestazionali;
- dotare il Centro di Raccolta di un sistema di informatizzazione e automazione, tale da permettere l'attivazione di un sistema di misurazione per le utenze in base alla tipologia ed alla quantità di rifiuto conferito. Il sistema dovrà garantire, qualora richiesto dall'Agenzia, la possibilità di accesso ai Centri di Raccolta da parte di utenze ubicate in Comuni diversi da quella sede del Centro, purché ricadenti all'interno del bacino territoriale di affidamento.

Tale sistema dovrà inoltre garantire la tracciabilità dei flussi di rifiuti destinati alla preparazione al riutilizzo secondo le modalità previste dalla normativa vigente;

- provvedere alla movimentazione dei contenitori per il trasporto e conferimento ad impianti di destino delle singole frazioni di rifiuto raccolte nel Centro;
- provvedere alla manutenzione ordinaria della struttura (aree verdi, piazzali, cartellonistica, aree uffici, strutture, ecc.), dandone adeguata documentazione a consuntivo all’Agenzia;
- verificare l’applicazione di metodiche gestionali in linea con il documento dei rischi specifici in base al D.Lgs. 81/08;
- segnalare eventuali non conformità strutturali all’Agenzia ed all’Ente proprietario (eventuali mancanze, anomalie o rotture che possano compromettere il funzionamento del Centro di Raccolta);
- provvedere alla comunicazione all’utenza del calendario e degli orari di apertura al pubblico del Centro di Raccolta, nonché delle eventuali modifiche (temporanee o definitive) che dovessero essere apportate al medesimo ed ogni altra informazione ritenuta utile ai fini del corretto conferimento dei rifiuti;
- fornire supporto informativo all’utenza informando in particolare in merito alla raccolta differenziata, al riutilizzo, alla preparazione per il riutilizzo e al riciclaggio e recupero dei materiali conferiti;
- assicurare il conferimento differenziato dei rifiuti ingombranti al fine di massimizzare il recupero di materia e la preparazione al riuso, come previsto dall’art. 3 comma 7 della LR 16/2015;
- individuare all’interno dei centri di raccolta oggetto di concessione, ove tecnicamente possibile senza pregiudicare il corretto funzionamento del centro, apposite aree adibite al deposito preliminare alla raccolta dei RAEE domestici destinati alla preparazione per il riutilizzo come previsto dall’art.7 c.2 del D.Lgs. 14 marzo 2014, n. 49;
- predisporre modello check list specifico (lista di controllo) ad uso del personale incaricato della custodia del Centro di Raccolta per il controllo sistematico dello stesso;
- verificare tramite il personale incaricato della custodia la conformità del materiale conferito negli appositi settori di stoccaggio;
- attivarsi per la risoluzione di anomalie e problemi gestionali, ove segnalati dal personale incaricato della custodia del centro di raccolta;
- segnalare all’Agenzia ogni eventuale disfunzione che dovesse verificarsi nella gestione del Centro di Raccolta, nonché eventuali comportamenti illeciti che dovessero essere accertati in sede di conferimento dei rifiuti;

- tenere i rapporti con gli addetti ai ritiri (trasportatori) e con i consorzi di recupero (es. CONAI, CdC. RAEE);
- sovrintendere alla vigilanza e alla custodia direttamente o indirettamente dell'impianto durante gli orari di apertura, nonché alla corretta gestione delle chiavi di accesso di cui sarà unico consegnatario;
- compilare un apposito registro per la formulazione del bilancio di massa dei rifiuti conferiti da parte di utenze secondo le seguenti modalità:
  - devono essere adottate procedure di contabilizzazione dei rifiuti in ingresso, e in uscita al fine dell'impostazione dei bilanci di massa o bilanci volumetrici;
  - tali bilanci potranno essere effettuati sulla base delle stime volumetriche, in caso di assenza di pesatura;
  - i bilanci dovranno essere elaborati attraverso la compilazione, eventualmente su supporto informatico, di uno schedario numerato progressivamente e conforme agli allegati 1a - 1b del D.M. 8 aprile 2008 e s.m.i.;
- aggiornare il sistema informativo duale di cui all'art. 54 con i dati relativi ai flussi di utenti e di materiali in ingresso e uscita dal Centro di Raccolta; in relazione alla valenza sovracomunale dei Centri di Raccolta, costituenti nel loro complesso una rete integrata sull'intero bacino di affidamento, i suddetti flussi in ingresso e uscita dovranno essere presentati dal Gestore con disaggregazione per Comune di origine del rifiuto conferito, anche adottando adeguati metodi di stima, comunque subordinati ad approvazione da parte dell'Agenzia;
- assicurarsi che il personale di custodia del Centro di Raccolta affidato sia stato adeguatamente formato provvedendo all'organizzazione di corsi di formazione con istituti o centri di formazione aventi i necessari requisiti.

Il Gestore, in quanto soggetto titolare della gestione tecnica dei Centri di Raccolta deve provvedere a munirsi di adeguata copertura assicurativa per i rischi RCT e RCO.

Per rifiuti abusivamente abbandonati all'esterno del Centro di Raccolta, il Gestore è tenuto alla rimozione degli stessi o attraverso il personale di custodia del Centro, o attraverso mezzi ed attrezzature adeguati.

La movimentazione dei contenitori nei Centri di Raccolta dovrà comunque seguire le seguenti norme generali:

- essere eseguita con una periodicità tale da garantire la costante accessibilità ai relativi

contenitori da parte dell'utenza, al fine di impedire la sospensione del servizio, o il conferimento extracontenitore;

- essere eseguita al fine di garantire sempre la presenza di idonei spazi di conferimento per gli utenti;
- essere eseguita possibilmente nei giorni o nelle ore di chiusura dei Centri di Raccolta, laddove la movimentazione dei contenitori interessa aree di passaggio dell'utenza, o nelle prime ore d'apertura giornaliera al fine di creare la maggior disponibilità di spazio prima del conferimento;
- essere eseguita evitando la fuoriuscita, anche accidentale, di materiale raccolto dai contenitori, nel qual caso e nel caso di conferimenti fuori dai contenitori per mancanza di spazio, l'operatore addetto allo svuotamento dovrà obbligatoriamente provvedere alla raccolta di detto materiale al fine di garantire il livello di decoro e pulizia dell'area interessata.

L'orario settimanale di apertura di ogni Centro di Raccolta dovrà rispettare l'evoluzione prevista all'interno della relazione di Piano industriale. L'orario proposto dal Gestore è comunque da considerarsi subordinato all'approvazione da parte del Comune interessato.

Durante l'orario di apertura il Centro di raccolta dovrà essere sempre presidiato da personale del Gestore. Per eventuali prolungamenti dell'orario di apertura richiesti dai Comuni e vagliati dall'Agenzia, al Gestore sarà applicato una valorizzazione economico sottoposta ad analisi di congruità da parte dell'Agenzia.

Nel corso di vigenza della concessione, l'Agenzia avrà la facoltà di ampliare i Centri di Raccolta o variarne l'ubicazione (sempre e comunque nel territorio oggetto dell'affidamento): la relativa valorizzazione economica sarà preventivamente sottoposta ad analisi di congruità dall'Agenzia.

#### **Art. 23bis - Modalità operative di gestione dei Centri di Raccolta**

La gestione dei CdR deve essere effettuata in modo tale da garantire la piena funzionalità del servizio di raccolta, l'ottimizzazione dei tempi di esecuzione dello stesso e una particolare attenzione alla pulizia e decoro del sito, oltre che al rispetto della normativa vigente in materia.

Ogni CdR deve essere presidiato da personale abilitato, qualificato, opportunamente identificato e specificatamente formato per la conduzione dei CdR e sulla conoscenza delle diverse tipologie di rifiuti conferibili, nonché informato e formato sulle misure di sicurezza e sulle procedure di emergenza in caso di infortuni o incidenti.

È garantita la presenza costante durante gli orari di apertura di almeno un addetto in possesso dei

seguenti attestati:

- attestato di formazione alla gestione dei CdR ai sensi del D.M. 08/04/2008 e s.m.i.;
- attestato di formazione primo soccorso;
- attestato di formazione antincendio.

Gli operatori di conduzione dei CdR sono incaricati dell'accettazione, della gestione e dell'assistenza. Particolare attenzione deve essere rivolta alla gestione del rapporto e alla positiva relazione con gli utenti. In particolare, gli operatori sono costantemente informati e formati al fine di fornire alle utenze tutte le indicazioni necessarie su:

- corretto conferimento dei rifiuti al fine di garantire la massima qualità del materiale raccolto ed il successivo riciclaggio e recupero;
- raccolta differenziata e servizi territoriali previsti;
- iniziative promosse dal Gestore in tema riduzione rifiuti, riutilizzo (es. Centri del Riuso) e preparazione al riutilizzo;
- campagne di comunicazione e sensibilizzazione.

Il personale di conduzione dei CdR assolverà i seguenti compiti inerenti alle attività di presidio ed accettazione:

- curare l'apertura e la chiusura dei Centri di Raccolta negli orari e nei giorni prefissati e verificare che il conferimento avvenga esclusivamente a cura di soggetti autorizzati ai sensi del regolamento di gestione del Centro di Raccolta e delle norme/regolamenti vigenti;
- verificare i requisiti dell'utenza per poter conferire al CDR e registrare i conferimenti, identificandone anche la tipologia, Utenze Domestiche e/o Non Domestiche;
- effettuare un controllo visivo dei materiali conferiti, verificando che siano conformi per quantità, qualità, provenienza e tipologia a quanto prescritto dai Regolamenti e dalle normative vigenti e, in caso contrario, non consentirne il conferimento;
- indirizzare i cittadini al corretto conferimento dei rifiuti, privilegiando la tutela della qualità dei rifiuti riutilizzabili, e sensibilizzando l'utenza ad un corretto e maggiore conferimento differenziato dei rifiuti sia all'interno dei contenitori, che nelle aree destinate al deposito a terra;
- aiutare i cittadini per lo scarico dei materiali voluminosi o pesanti;
- segnalare eventuali anomalie all'Agenzia e al Comune ovvero al soggetto proprietario;
- essere costantemente presente durante l'apertura del Centro di Raccolta;
- sorvegliare il corretto deposito dei rifiuti all'interno del CdR secondo le prescrizioni dei

regolamenti, delle procedure, delle istruzioni operative di gestione, e delle norme di salute e sicurezza;

- controllare che, durante il conferimento da parte degli utenti, non venga provocata la rottura di specifiche componenti RAEE (circuiti frigoriferi, tubi catodici, ...);
- controllare il ritiro dei rifiuti dal CdR assicurando le condizioni di sicurezza per le cose e le persone;
- registrare giornalmente in apposito sistema informatico i ritiri dei rifiuti dal Centro di Raccolta effettuati nella giornata;
- garantire che la durata del deposito di ciascuna frazione merceologica conferita al Centro di Raccolta rispetti i tempi prescritti dalla legge o dalle disposizioni regolamentari del CdR;
- provvedere alla corretta gestione dei contenitori presenti, programmandone la sostituzione ove necessario, e organizzarne lo svuotamento con frequenza tale da evitare la fuoriuscita dei rifiuti;
- curare la compilazione periodica del modello check list o lista di controllo attestante la funzionalità dei sistemi di sicurezza e di tutte le attrezzature all'interno della struttura e segnalare eventuali anomalie;
- effettuare la pulizia interna ed esterna dell'area di transito dei cittadini;
- effettuare la pulizia delle platee e dei contenitori, assicurando che, in ogni momento, siano mantenute adeguate condizioni igienico-sanitarie, anche attraverso lavaggi e disinfezioni delle strutture;
- registrare su di un apposito registro o supporto informatico dedicato, i dati dell'utenza conferente;
- supportare le eventuali iniziative di informazione e divulgazione e le attività integrative alle specifiche attività dei CdR che il Gestore intraprenderà, comprese le attività di distribuzione materiali (sacchi, gadget, ...), la gestione di centri/box del riuso, ...;
- distribuire il materiale informativo e/o divulgativo relativo al servizio ambientale svolto dal Gestore;
- distribuire i sacchi (non oggetto di associazione all'utenza) per la raccolta porta a porta, sostituire le pattumiere areate (non oggetto di associazione all'utenza) rotte o smarrite;
- provvedere a ogni turno di lavoro all'ordine dell'area e al decoro delle strutture presenti;
- mantenere pulita l'area in prossimità degli accessi e del perimetro esterno del CdR, rimuovendo eventuali rifiuti abbandonati abusivamente, collocandoli adeguatamente in relazione alla loro natura compatibilmente alle tipologie conferibili presso il CdR o attivando il servizio che attraverso mezzi e attrezzature adeguate provveda alla rimozione dei rifiuti non conferibili al Centro di Raccolta;

- garantire il primo pronto intervento in caso di sversamenti accidentali, fuoriuscite di liquidi pericolosi o inquinanti, utilizzando gli opportuni materiali di primo intervento;
- adottare adeguati accorgimenti al fine di evitare la dispersione di polveri e di liquidi durante le fasi di conferimento dei rifiuti;
- chiudere il Centro di raccolta a fine turno, provvedendo alla chiusura di tutte le utenze.

### **Art.23ter - Sistema di controllo e registrazione dei rifiuti nei Centri di Raccolta**

Le procedure di contabilizzazione dei rifiuti in ingresso e in uscita dai CDR vengono attuate attraverso un apposito modulo informatico.

Tale strumento è implementato nell'ottica di facilitare e velocizzare le operazioni di registrazione lato "front end" da parte dell'operatore del CDR nel momento del contatto con l'utenza (con benefici che si traducono nella riduzione delle attese all'ingresso), e di rendere disponibili dati costantemente aggiornati lato "back end" attraverso strumenti di monitoraggio evoluti (elaborazione dati, report, ...), i quali consentono, tra l'altro, il miglioramento continuo della capacità ricettiva dei CDR.

In tutti i Centri di Raccolta è effettuata la contabilizzazione di tutti i rifiuti in ingresso e in uscita tramite idonee procedure e sistemi informativi al fine di:

- predisporre il bilancio di massa, per le sole Utenze Non Domestiche come previsto dal DM 08/04/2008 e s.m.i.;
- attribuire i flussi di raccolta differenziata ai Comuni di riferimento nel caso di Centri di Raccolta sovracomunali;
- applicare eventuali forme incentivanti o sgravi.

La contabilizzazione del rifiuto può avvenire per pesatura, per numero di pezzi o per volume conferito.

I sistemi informativi impiegati garantiscono la possibilità di accesso ai CDR da parte di utenze ubicate in Comuni diversi da quello di sede del Centro, purché ricadenti all'interno del Bacino territoriale di Gara (sovracomunalità dei CDR).

Lo stato di riempimento dei contenitori è controllato e comunicato in tempo reale dal personale di conduzione che:

- valuta i tempi opportuni del ricambio o dello svuotamento dei contenitori (in conformità al DM 08/04/2008 s.m.i.);
- verifica e comunica lo stato di riempimento dei vari contenitori secondo le periodicità

concordate;

- comunica la necessità del ricambio o dello svuotamento indicando la tipologia del rifiuto.

Il Gestore, tramite uffici preposti che ricevono le richieste di svuotamento da parte degli addetti alla conduzione, analizza le esigenze di ritiro e organizza la logistica accordandosi su giorni e orari di intervento e stilando un apposito programma di ritiro e trasporto presso gli impianti di trattamento, o interfacciandosi con i consorzi obbligatori e/o sistemi collettivi come CONAI, CdC RAEE, ....

Tutte le uscite dei rifiuti dai CdR sono sottoposte a registrazione.

### **Art.23quater – Attrezzature dei Centri di Raccolta**

Il Gestore deve curare e verificare che le attrezzature fornite per la gestione dei Centri di Raccolta siano in misura sufficiente a garantire la gestione delle tipologie di rifiuti per ciascun Centro di Raccolta. Le attrezzature sono pertanto dimensionate, e quindi fornite e posizionate nei CDR, in modo da accogliere la maggior parte delle frazioni di raccolta differenziata previste per flussi omogenei.

Dove possibile vengono privilegiate le seguenti modalità di raccolta e deposito: rifiuti non pericolosi (ad es. Ingombranti, Sfalci/Potature, Inerti, Legno): a terra su apposite platee impermeabilizzate;

- rifiuti non pericolosi caratterizzati da rilevanti volumi (ad es. Carta/Cartone, Plastica e Metalli): cassoni scarrabili compattanti;
- rifiuti non pericolosi (altri rifiuti o dove non è possibile il deposito a terra): cassoni scarrabili di adeguata capienza;
- RAEE: a seconda del raggruppamento - a terra su apposite platee impermeabilizzate o in appositi contenitori all'interno di tettoie/capannoni/locali o in box coperti dotati di bacini di contenimento;
- RUP: in appositi contenitori all'interno di tettoie/capannoni/locali o box coperti dotati di bacini di contenimento.

### **Art. 24 - Manutenzione straordinaria, adeguamento e realizzazione di nuovi Centri di Raccolta**

In caso di richiesta, da parte di un'amministrazione comunale per tramite dell'Agenzia, di realizzazione, manutenzione straordinaria e adeguamento dei Centri di Raccolta, il Concessionario dovrà presentare entro 6 mesi dalla richiesta un progetto degli interventi da eseguire.

Il costo per la realizzazione dell'intervento dovrà essere definito facendo riferimento a prezzi unitari non superiori a quanto derivante dall'applicazione del ribasso percentuale offerto in sede di gara all' *"Elenco regionale dei prezzi delle opere pubbliche e di difesa del suolo della Regione Emilia Romagna"* pro tempore vigente.

Il progetto, approvato dall'Agenzia congiuntamente al Comune interessato anche in relazione al relativo costo di realizzazione, dovrà essere realizzato entro 12 mesi dalla richiesta.

Il costo di realizzazione dell'intervento dovrà essere riconosciuto al Gestore attraverso il suo inserimento nel corrispettivo.

In caso di realizzazione di nuovi Centri di Raccolta, l'area per la sua realizzazione potrà essere messa a disposizione del Gestore a titolo non oneroso, se di proprietà pubblica del Comune interessato. Qualora invece la disponibilità dell'area comporti la sua acquisizione onerosa da parte del Gestore, i relativi costi di acquisizione (comunque soggetti ad approvazione da parte dell'Agenzia sentito il Comune interessato) dovranno essere riconosciuti al Gestore attraverso il loro inserimento nel corrispettivo.

## **CAPO VI - PRESCRIZIONI TECNICHE E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA**

### **Art. 25 - Spazzamento del suolo pubblico**

Il servizio di spazzamento consiste essenzialmente nella raccolta di qualsiasi rifiuto, compresi i vari detriti prodotti dagli utenti o dagli agenti naturali, quali cartacce, foglie, deiezioni canine etc., giacenti nelle strade, piazze, parcheggi ed aree pubbliche, nonché nelle fioriere e aiuole eventualmente dislocate in dette aree.

Il gestore predisporrà un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'Agenzia, previo confronto con i Comuni interessati.

Si precisa che la rimozione dei materiali abbandonati e rinvenuti nelle piazzole ove sono collocati i contenitori deve essere svolto per un raggio minimo di 5 metri esternamente ai contenitori anche attraverso il servizio di spazzamento delle strade e per il tramite di periodici e adeguati interventi di

lavaggio dell'area nei territori in cui il servizio di lavaggio strade risulta in capo al Gestore stesso nel rispetto della tempistica prevista all'art. 10 ed indipendentemente dalle aree e dalle date previste dal Programma di cui sopra. La pulizia dovrà effettuarsi prima sul marciapiede e poi sul piano stradale, con particolare cura per le cunette stradali e le caditoie onde evitare che, in caso di precipitazioni meteoriche, residui di immondizie e rifiuti vengano trasportati nelle caditoie e nelle fognature.

Il servizio di spazzamento manuale e meccanizzato dovrà essere effettuato nelle pubbliche strade e piazze in genere o sulle strade ed aree private ad uso pubblico, del bacino territoriale di riferimento, nel rispetto degli Standard Minimi Prestazionali.

Le operazioni di spazzamento stradale dovranno essere effettuate sull'intera larghezza della carreggiata composta da corsie di marcia, cunette e marciapiedi compresi.

Nello svolgimento del servizio, gli addetti dovranno avere cura di non sollevare polveri, e in ogni modo non recare alcun disagio alla cittadinanza.

Qualora nelle strade o piazze oggetto di spazzamento meccanizzato e/o manuale non siano presenti i marciapiedi si dovrà effettuare la pulizia a partire dai fabbricati e dai muri di recinzione eventualmente presenti che prospettano sulla pubblica via.

Si riepilogano le prestazioni di "spazzamento manuale" da svolgere da parte degli operatori addetti:

- completa rimozione dei rifiuti presenti sulla totale estensione delle aree/strade assegnate;
- raccolta del rifiuto con paletta e scopino con carico sull'automezzo, mentre i rifiuti differenziati potranno essere conferiti nei rispettivi contenitori dedicati presenti sul territorio;
- spazzamento manuale di mantenimento delle aree interessate, inteso come attività di passaggio su tutta l'area programmata ed effettuazione degli interventi di pulizia puntuale dove vi è presenza di rifiuto a terra;
- segnalazione tempestiva di necessità di intervento con spazzatrice meccanica in casi di situazioni di particolare rilevanza;
- svuotamento e pulizia dei cestini porta rifiuti, pieni o prossimi al riempimento, sostituzione dei sacchetti a perdere, compresa la fornitura del sacchetto; si vedano comunque nel seguito le ulteriori specifiche cui attenersi in relazione allo svuotamento e pulizia dei suddetti cestini;
- raccolta di eventuali piccoli rifiuti depositati esternamente ai cestini porta rifiuti presenti nel percorso di spazzamento;
- segnalazione di eventuali necessità di manutenzione dei cestini porta rifiuti;
- pulizia superficiale delle bocche di lupo/caditoie (evitando che il materiale in superficie cada all'interno delle stesse);

- Pulizia delle erbe infestanti attorno ai contenitori stradali;
- pulizia di portici e sottopassi;
- segnalazione della presenza di scarichi abusivi lungo il percorso di spazzamento assegnato non rimuovibili direttamente dall'operatore (es. materiale ingombrante di grandi dimensioni non movimentabile a mano o non compatibile con gli automezzi utilizzati per lo spazzamento manuale, rifiuti pericolosi e/o che necessitano di caratterizzazione e/o di particolari imballi per la movimentazione e/o il trasporto in sicurezza). A seguito di segnalazione, il rifiuto abbandonato sarà opportunamente gestito/rimosso mediante l'utilizzo di altre squadre di lavoro attivate dal Gestore e secondo le specifiche riportate all'Art. 29 del presente Disciplinare Tecnico;
- attivazione delle procedure necessarie per la segnalazione della presenza di carogne animali giacenti sul suolo pubblico, come da specifica di cui all'Art. 29 del Disciplinare Tecnico.

Gli operatori che effettuano il servizio manuale di spazzamento dovranno avere cura di segnalare in maniera tempestiva la necessità dell'intervento della spazzatrice meccanica.

Lo spazzamento meccanizzato è eseguito con spazzatrici meccaniche e/o aspiranti. La scelta del modello di spazzatrice è in funzione delle specificità delle singole aree oggetto del servizio e del tipo prevalente di rifiuto da asportare. Le operazioni di spazzamento meccanizzato permettono una pulizia ottimale di tutte le superfici oggetto dell'intervento garantendo particolare efficacia nell'opera di pulizia dei cordoli e delle cunette, a lato o centro strada, ovvero nelle aree dove il rifiuto tende naturalmente ad accumularsi (in particolar modo in caso di precipitazioni meteoriche).

Lo spazzamento meccanizzato in aree caratterizzate da specifiche esigenze di servizio, quali aree del centro storico, pavimentate con porfido, pietre, ecc. potrà essere opportunamente condotto con l'impiego di attrezzature aspiranti elettriche in grado di limitare il disturbo per l'effettuazione dell'attività e di garantire una migliore asportazione di piccoli rifiuti.

In alcune zone il servizio di spazzamento sarà di tipo misto o meccanizzato con ausilio e dovrà prioritariamente svolgersi mediante l'azione congiunta dell'operatore a terra che dovrà supportare, dotato di idonea attrezzatura, il lavoro della spazzatrice meccanica, al fine di intervenire su spazi di ridotte dimensioni e che provvederà a liberare dai rifiuti i marciapiedi e gli spazi lungo il percorso. Per evitare che il rifiuto preparato possa rientrare in cunetta a causa del traffico veicolare o risultare di nuovo disperso, nella programmazione dei servizi il Gestore dovrà porre particolare cura affinché ci sia il massimo coordinamento tra gli operatori che effettuano l'attività manuale di preparazione e lo spazzamento meccanizzato, in maniera tale che il tempo intercorrente tra la preparazione manuale ed il passaggio della spazzatrice sia il più breve possibile.

Per i centri storici il Gestore dovrà comunicare con gli stakeholder (esercenti, Associazioni di categoria interessate) orari di lavoro, modalità di servizio e integrazione delle attività di spazzamento con quelle di raccolta domiciliare, con particolare riferimento ai centri storici al fine di ottimizzare il servizio e minimizzare il disagio.

Nell'esecuzione del servizio dovrà essere effettuato anche il prelevamento dal suolo stradale e dalle aree adibite a verde dei rifiuti particolari come siringhe, profilattici, e simili che dovranno essere collocati in appositi contenitori. Tale servizio dovrà essere svolto su tutto il territorio urbano ed extraurbano, anche su richiesta o segnalazione dell'Agenzia. Per tale adempimento, richiesto verbalmente o per iscritto, si dovrà provvedere entro le 6 ore successive alla segnalazione, e qualora la segnalazione venga effettuata nei giorni festivi e/o fuori dal turno lavorativo si dovrà provvedere entro le 24 ore successive alla segnalazione.

Il Gestore dovrà inoltre provvedere a propria cura e spese, in osservanza della normativa di cui all'art. 183 c.1 lett. bb, del D.lgs. 152/2006 e s.m.i., al deposito temporaneo se necessario, al trasporto e all'avvio allo smaltimento di tutte le tipologie di rifiuti particolari suddetti, nei modi e nei siti autorizzati, come previsto dalla normativa vigente.

Qualora durante l'esecuzione del servizio gli operatori addetti rinvenivano la presenza di rifiuti abbandonati sul suolo pubblico, incluse carogne animali, il Gestore dovrà provvedere alle attività propedeutiche agli interventi di rimozione come da specifica di cui all'art. 29 del presente Disciplinare.

All'interno del servizio di spazzamento è compreso anche il servizio "Raccolta foglie". Nei mesi autunnali e invernali, in occasione della caduta delle foglie, particolare attenzione dovrà essere posta nella rimozione del fogliame da parte delle squadre operative del servizio di spazzamento. Per tale attività dovranno fare uso in particolare di tubi aspirafoglie di ausilio alle spazzatrici e, per il personale in appoggio, dei soffiafoglie per un più veloce indirizzamento verso le aree di intervento della macchina spazzatrice. Tali attività dovranno essere svolte con attrezzature a basso impatto acustico (es. soffiatori elettrici). In ragione dell'elevata quantità di foglie raccolte nel periodo suddetto, dovrà essere potenziata la frequenza di svuotamento dei cassoni scarrabili destinati al trasbordo del carico delle spazzatrici al fine di garantire la massima ottimizzazione dei trasporti presso gli impianti finali di destino autorizzati, contenendo l'impatto veicolare e ambientale. Il Gestore potrà anche avvalersi, previo assenso da parte dell'Agenzia e del Comune, di punti di scarico temporanei individuati per la

sola durata dell'operazione di spazzamento e caratterizzati dalla presenza di un cassone scarrabile che sarà trasportato all'impianto di destinazione al termine della prestazione erogata.

Il Gestore dovrà provvedere alla pulizia, svuotamento e manutenzione dei cestini porta rifiuti e sostituzione (con onere a carico del Gestore) dei sacchi in polietilene, anche in caso di riempimento parziale, con cadenza non inferiore alla frequenza di spazzamento manuale e/o misto e comunque con frequenza tale da evitare il verificarsi di situazioni di disagio per gli utenti. Il servizio cestini deve essere erogato anche in aree non interessate da servizi di spazzamento manuale e/o misto, con frequenza tale da evitare il verificarsi di situazioni di disagio per gli utenti. Nel servizio è compresa la raccolta di eventuali rifiuti depositati esternamente ai cestini.

Il Gestore dovrà provvedere al trasporto dei rifiuti raccolti (terre di spazzamento), presso siti di conferimento autorizzati.

Ove necessario e previo accordo col Comune, sarà cura del Gestore predisporre idonea segnaletica di sgombero delle auto in sosta.

Il Gestore potrà attivare un servizio di comunicazione via web, sms o altra forma di contatto, che preavvisa l'utenza di zona, indicando i giorni e l'orario dell'intervento con spazzatrici aspiranti, invitando l'utenza a evitare di parcheggiare in tale periodo. Al Gestore sarà applicata una valorizzazione economica sottoposta ad analisi di congruità da parte dell'Agenzia.

Ai fini dell'adozione diffusa del divieto di sosta organizzato e programmato, in caso di richiesta da parte dei Comuni, il Gestore dovrà adottare uno specifico "*Piano di spazzamento e lavaggio straordinario con sosta vietata programmata*", elaborato in condivisione con le Amministrazioni Comunali coinvolte, con oneri di installazione della segnaletica verticale fissa a carico del Gestore stesso. Il Piano includerà l'elenco delle strade interessate dagli interventi di spazzamento e la calendarizzazione degli interventi, al fine di concordare con i Comuni l'installazione della opportuna cartellonistica.

Si possono prevedere due modalità operative di applicazione del Piano:

- sulla base del progetto di servizio di spazzamento meccanizzato e misto, è previsto di calendarizzare le giornate e gli orari dedicati alle attività di pulizia in funzione delle strade. Si prevede a tale scopo l'installazione di cartellonistica fissa per facilitare la comunicazione e la facile comprensione da parte dei cittadini;

- per quanto riguarda interventi non calendarizzati, si prevede l'installazione di cartellonistica mobile (ad es. su piantane) per facilitare la comunicazione e la facile comprensione da parte dei cittadini. La posa della cartellonistica avverrà nei giorni precedenti l'attività di spazzamento, con tempi idonei e concordati con l'Amministrazione Comunale e coerenti con il Codice della Strada e il Disciplinare Tecnico.

L'attività di comunicazione alle utenze delle giornate programmate si avvarrà anche di strumenti informatici tipo web:

- sito internet del Gestore;
- informative sui siti delle Amministrazioni Comunali;
- altre forme di comunicazione.

Il servizio di “pulizia di parchi e aree verdi”, è ricompreso nell'ambito delle attività ordinarie di spazzamento manuale e/o misto e consiste nello svolgimento delle seguenti attività:

- svuotamento e pulizia dei cestini ed altri contenitori porta rifiuti pieni o prossimi al riempimento, sostituzione dei sacchetti a perdere; dovrà in ogni caso essere garantita la sostituzione (con onere a carico del Gestore) dei sacchi in polietilene, anche in caso di riempimento parziale, con cadenza non inferiore alla frequenza di spazzamento manuale e/o misto e comunque con frequenza tale da evitare il verificarsi di situazioni di disagio per gli utenti; si ricorda che il servizio cestini deve essere erogato anche in aree non interessate da servizi di spazzamento, con frequenza tale da evitare il verificarsi di situazioni di disagio per gli utenti. Lo stesso servizio sarà svolto per i cestini specifici delle deiezioni canine;
- raccolta di eventuali rifiuti depositati esternamente ai cestini presenti;
- segnalazione di eventuale necessità di manutenzione dei cestini porta rifiuti presenti;
- rimozione dei rifiuti presenti nei camminamenti pedonali, negli accessi (ingressi/uscite) e all'esterno delle fontane.

Per “spazzamento marciapiedi e piste ciclabili” si intende l'attività di pulizia che coinvolge nello specifico itinerari ciclabili, caratterizzati da specifica segnaletica orizzontale e verticale, di diversa tipologia e riservati alla circolazione dei velocipedi. Le modalità di intervento su pista ciclabile possono variare in funzione del suo posizionamento rispetto alla carreggiata stradale.

## **Art. 26 - Lavaggio delle strade**

Il servizio di lavaggio delle pubbliche strade e piazze, con pavimentazione permanente, comprese all'interno del perimetro urbano, nelle aree pubbliche nonché su quelle private soggette ad uso pubblico, dovrà essere effettuato principalmente con mezzi meccanici idonei ad effettuare il dilavamento del sedime stradale

I mezzi e le attrezzature utilizzate per lo svolgimento del servizio devono consentire il lavaggio all'interno di vicoli/viottoli di difficile accesso, dei porticati, sui marciapiedi e negli spazi circostanti i contenitori e altri oggetti fissi.

Il servizio di lavaggio strade si articola nelle attività di "Pulizia con autobotte" (c.s. "Lavaggio strade e aree" nell'Allegato B.1) e "Pulizia punti critici".

Per il servizio di "Pulizia con autobotte" vengono utilizzate autobotti lavastrade di dimensioni idonee alla specificità delle singole aree oggetto del servizio che è eseguito con frequenze differenziate, ad esclusione dei periodi in cui la temperatura può determinare formazione di ghiaccio sulla sede stradale, nel rispetto degli SMP.

Per il servizio di "Pulizia punti critici" il lavaggio viene svolto, in prevalenza, con idropulitrice. I mezzi e le attrezzature utilizzate per lo svolgimento del servizio devono essere tali da consentire il lavaggio in punti di difficile accesso e permettono di preservare l'integrità dei manufatti su cui si interviene evitando fenomeni corrosivi o erosivi. Questo servizio comprende al suo interno i seguenti (effettuati dove previsti dall'Allegato B1):

- lavaggio portici e marciapiedi. Per lo svolgimento del servizio è da prevedere l'utilizzo della lavasciuga pavimenti condotta da un operatore a terra ovvero della segnalazione delle aree bagnate;
- lavaggio colonne portici;
- lavaggio di sottopassi;
- lavaggio e sanificazione su aree pubbliche;
- lavaggio pronto intervento: le aree di intervento sono individuate anche in seguito a segnalazioni e poi lavate dalle squadre durante il loro turno di servizio. Il lavaggio viene svolto mediante l'uso di getti d'acqua ad alta temperatura attraverso un autocarro con idropulitrice.

Le operazioni di lavaggio stradale o delle piazze dovranno essere effettuate dai muri di confine dei fabbricati o dalle recinzioni, e se presenti, marciapiedi, panchine e cestini portarifiuti compresi.

Nello svolgimento del servizio, gli addetti dovranno avere cura di non recare alcun disagio alla cittadinanza.

Sarà cura del Gestore predisporre idonea segnaletica di sgombero delle auto in sosta; tale segnaletica dovrà essere fornita e posizionata previo accordo con il Comune.

Il servizio di lavaggio dovrà prevedere preferibilmente l'uso di acqua non potabile prelevata eventualmente dai pozzi di proprietà o nella disponibilità del Gestore ovvero di proprietà comunale, che verranno indicati in fase di avviamento del servizio. L'acqua dovrà essere additivata con idonei prodotti detergenti e disinfettanti, privilegiando prodotti a ridotto impatto ambientale certificati e compatibili con le vigenti disposizioni legislative in materia. Nel corso della durata del contratto di concessione l'Agenzia può introdurre variazioni alle modalità di esecuzione del servizio stesso previa intesa con il Gestore nelle modalità previste nel contratto di servizio.

#### **Art. 27 - Pulizia e raccolta dei Rifiuti di Mercati, Fiere, Sagre e Manifestazioni**

Il Gestore dovrà garantire l'attività di pulizia e raccolta differenziata e indifferenziata nei mercati, sagre, fiere, manifestazioni, feste o mercatini occasionali per un totale di giornate annue in coerenza con lo sviluppo del Piano industriale come declinato nel Piano annuale delle attività. Gli oneri derivanti dalle attività ivi descritte sono regolamentati dai Regolamenti della Tariffa a Corrispettivo Puntuale approvati annualmente dai Comuni soci.

La pulizia e la raccolta dei rifiuti nelle aree dei mercati e nelle aree interessate da sagre, fiere, manifestazioni, feste o mercatini occasionali dovrà essere effettuata al termine delle attività ed a zona sgombra.

Nel corso di vigenza della Concessione, i Comuni avranno la facoltà di variare l'ubicazione del mercato o delle sagre, fiere, manifestazioni, feste o mercatini occasionali (sempre comunque nel proprio territorio); il Gestore sarà tenuto alla pulizia e alla raccolta dei rifiuti nella nuova ubicazione senza richieste di maggiori compensi, indennizzi, risarcimenti.

Durante i mercati, fiere ed altre attività occasionali e stagionali, il Gestore deve:

- i. provvedere a collocare nelle aree di mercato e nelle aree interessate da sagre, fiere, manifestazioni, feste o mercatini occasionali, prima dell'inizio degli stessi, contenitori idonei alla raccolta differenziata per singola frazione merceologica (secco residuo, frazione organica, carta e cartone, vetro, plastica e metalli), in numero e volumetria sufficiente a garantire il conferimento dei rifiuti prodotti durante l'evento;
- ii. al termine del mercato o delle sagre, fiere, manifestazioni, feste o mercatini occasionali, provvedere alla pulizia dell'intera area, con mezzi meccanici e ausilio di personale a piedi, alla rimozione dei contenitori per la raccolta, ed al conferimento agli impianti di trattamento dei rifiuti raccolti, secondo la loro tipologia;
- iii. segnalare alla Polizia Municipale e/o ad altri eventuali agenti accertatori, eventuali comportamenti non corretti di operatori, rispetto agli obblighi inerenti la gestione dei rifiuti prodotti e il loro conferimento.

La pulizia e la raccolta dei rifiuti nelle aree interessate da sagre, fiere, manifestazioni, feste o mercatini occasionali dovrà essere effettuata anche durante lo svolgimento dello stesso, nel caso in cui la durata fosse prevista in più giorni consecutivi.

Il Gestore dovrà garantire il servizio per le manifestazioni promosse dai Comuni o dagli stessi patrocinate, con oneri compresi quindi nel canone di servizio fino alla concorrenza di quanto previsto nel Piano industriale ciò anche se alcuni interventi sono da eseguirsi in giornate festive o in turno notturno.

Il Gestore dovrà adattare i servizi necessari tenendo conto delle peculiarità di ogni singolo Comune (es. Ordinanze delle Amministrazioni Comunali) e delle reali caratteristiche dimensionali e organizzative di ogni singolo evento.

I servizi saranno sviluppati nel rispetto di tre principi cardine:

- predisposizione di servizi adeguati a garantire la massima qualità e quantità della raccolta differenziata;
- messa in campo di strumenti necessari alla sensibilizzazione degli operatori/esercenti presenti al fine di perseguire gli obiettivi di riduzione dei rifiuti e di una corretta ed efficace raccolta differenziata, nonché quelli di utilizzo decoroso dell'area;

- progettazione dei servizi atti a garantire il mantenimento dell'igiene e del decoro tramite la massima tempestività ed efficacia di intervento.

La tabella sottostante riporta in sintesi le dotazioni indicative per la raccolta presso mercati/fiere/sagre/manifestazioni.

### **Art. 28 - Lavaggio dei Cassonetti**

Il lavaggio (sia interno sia esterno) e la disinfezione dei contenitori utilizzati per la raccolta stradale dovrà essere eseguito sul posto o in cantiere con automezzo all'uopo destinato.

La pulizia, il lavaggio e la sanificazione dei contenitori va effettuata con cura utilizzando prodotti detergenti - disinfettanti - deodoranti idonei a garantire l'igiene e la sicurezza dei cittadini e degli operatori stessi. L'acqua del lavaggio non può essere versata a terra, ma deve essere raccolta durante le operazioni di lavaggio e poi scaricata e trattata, secondo la normativa vigente, in idonei impianti di depurazione, a cura e spese del Gestore. Il servizio di cui sopra verrà svolto in modo tale che ogni contenitore venga lavato e disinfettato.

Il numero e la frequenza minimi degli interventi sono descritti nel piano industriale, secondo una frequenza minima di una all'anno per ogni contenitore, meglio descritta nel Piano annuale delle attività.

### **Art. 29 - Raccolta e Trasporto Rifiuti Abbandonati**

Il Gestore dovrà provvedere alla rimozione di rifiuti ingombranti e di qualunque altro rifiuto abbandonato sul suolo pubblico, entro e non oltre le 48 ore successive alla segnalazione da parte dell'Agenzia ovvero del Comune interessato.

Il servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti abbandonati avviene su segnalazione. Queste possono pervenire direttamente dall'Agenzia o dal Comune o da privati cittadini o altri soggetti, secondo i canali concordati tra Gestore e Agenzia e Comune, o anche derivare da quanto riscontrato da operatori del Gestore nel corso dell'effettuazione dei diversi servizi sul territorio. A seconda del soggetto da cui è pervenuta la segnalazione, del canale di acquisizione della segnalazione di rifiuti abbandonati, della tipologia e quantità di rifiuto, vengono predisposte le attività per raccogliere tali rifiuti e ripristinare le condizioni di decoro.

Il Gestore dovrà utilizzare mezzi ed attrezzature per l'asporto idonei alla tipologia di rifiuti da

trasportare.

In particolare il Gestore, appositamente contattato, dovrà effettuare la raccolta dei rifiuti abbandonati composti di cumuli costituiti da materiale inerte, piccoli rottami, polvere e fanghiglia, materiale cartaceo, materiale vegetale, pneumatici usati, immondizie varie (anche se non contemplate nel presente elenco).

Il servizio comprende anche la fase di trasporto agli impianti di smaltimento o trattamento di tutti i rifiuti raccolti.

Il Gestore, nell'ambito del servizio di spazzamento e, comunque, al ricevimento di specifiche segnalazioni, è tenuto ad attivare tempestivamente le procedure necessarie per la segnalazione della presenza di carogne animali giacenti su suolo pubblico coordinandosi con le Autorità competenti e agevolando il ritiro della carcassa da parte degli Enti competenti.

Ove l'area o le aree risultassero di frequente smaltimento abusivo, il Gestore potrà richiedere al Comune l'autorizzazione per l'installazione di sistemi di video sorveglianza. Analogamente lo stesso Comune potrà prevedere l'installazione di sistemi di video sorveglianza. Fermo restando, ove richiesto, che i relativi dati dovranno essere affidati alla Polizia Municipale per azioni di competenza, le spese di installazione, autorizzazione e gestione del sistema resteranno totalmente a carico del Gestore. In tali aree il Gestore è comunque tenuto ad una sorveglianza supplementare al fine di evitare accumuli di rifiuti abbandonati.

Il Gestore è tenuto a predisporre una rendicontazione annua degli interventi attuati per la raccolta degli abbandoni da trasmettere ai Comuni e all'Agenzia.

## **CAPO VII - PRESCRIZIONI TECNICHE E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE**

Il Piano di comunicazione è illustrato nel cap. 15 della Relazione al Piano Industriale del Gestore allegato ai documenti di affidamento.

### **Art. 30 - Piano di comunicazione e sensibilizzazione**

Il Gestore presenta annualmente un Piano di comunicazione e sensibilizzazione con riferimento a quanto previsto dal Piano Annuale delle Attività di cui all'Art. 3 del presente Disciplinare.

Il Gestore, direttamente o avvalendosi dell'opera di altri soggetti con i quali abbia stipulato specifici

accordi, è responsabile delle attività di comunicazione all'utenza e di sensibilizzazione come richiamate nel Piano industriale.

Il gestore è responsabile:

- della realizzazione dell'immagine grafica coordinata dei materiali di comunicazione, comprendente l'elaborazione di logo, headline e payoff delle campagne;
- del coordinamento delle campagne di comunicazione;
- della comunicazione e consegna annuale all'utenza del calendario di raccolta per i servizi domiciliari e del materiale informativo;
- della consegna porta a porta dei kit per la raccolta differenziata relativi alla fase di start-up di cui all'Art. 40, assicurando che tale attività sia svolta da personale formato alla comunicazione diretta con il pubblico relativamente alle modalità di raccolta;
- della comunicazione di eventuali modifiche (temporanee o definitive) che dovessero essere apportate alle modalità di conferimento dell'utenza;
- di ogni ulteriore attività di comunicazione e sensibilizzazione necessaria per il raggiungimento e il mantenimento degli obiettivi sia in fase di start-up che con servizio a regime, con particolare attenzione alle attività finalizzate a promuovere la riduzione dei rifiuti alla fonte, la prevenzione degli sprechi alimentari, l'innalzamento della qualità dei materiali raccolti in modo differenziato, al fine di massimizzarne l'avvio a riciclo.

A titolo esemplificativo, i soggetti da raggiungere nell'ambito delle attività di comunicazione proposte dovranno essere:

- Utenze domestiche residenti;
- Utenze domestiche fluttuanti;
- Utenze non domestiche;
- Utenze non domestiche stagionali;
- Cittadini stranieri;
- Amministratori di condominio;
- Personale in servizio;
- Addetti al customer care e ai rapporti con le utenze;
- Scuole, Università e studenti;
- Comunità religiose.

Ove necessario, per i Comuni nei quali si prevedano modifiche sostanziali al sistema di raccolta tali da incidere sulle abitudini e sui comportamenti degli utenti, la campagna di Comunicazione e

sensibilizzazione dovrà essere strutturata in due fasi principali:

- a. fase di start-up del servizio, di cui al successivo art. 31;
- b. fase a regime, di cui al successivo art. 32.

### **Art. 31 - Start-up del servizio**

Al fine di poter gestire in maniera ottimale il periodo di transizione verso la situazione “a regime” e il raggiungimento degli obiettivi di riduzione rifiuti e raccolta differenziata, il gestore affidatario dovrà realizzare gli interventi informativi e comunicativi descritti nel presente articolo. Un aspetto cruciale della fase di start-up del servizio riguarda la comunicazione delle novità relative ai servizi di raccolta. L’Aggiudicatario creerà strumenti di comunicazione dedicati ad ogni tipologia di servizio.

Le azioni di sensibilizzazione avranno l’obiettivo di comunicare le novità rispetto ai servizi di raccolta trasmettendo alla cittadinanza gli obiettivi ambientali dei cambiamenti prospettati.

Gli strumenti di diffusione della comunicazione ambientale sono essenzialmente:

- materiale di visibilità: manifesti, striscioni, locandine, etc;
- informazione diretta: consegna dei kit di cui all’art. 40, comunicazione nelle scuole e incontripubblici con i cittadini;
- materiale cartaceo distribuito: lettere ed opuscoli destinati alle utenze domestiche e non domestiche;
- animazione territoriale: eventi e attività mirate al coinvolgimento della popolazione;
- altri vettori: web, tv, radio, applicazioni smartphone.

Tali strumenti dovranno essere integrati e complementari fra loro in modo da attivare un’azione di vasta portata e di forte impatto. Il materiale informativo riporterà il logo del Gestore, dell’Agenzia e dovrà essere personalizzato per singolo Comune laddove necessario, ad esempio relativamente a differenti modalità di raccolta.

Le forme di comunicazione diretta di cui all’art. 37 saranno integrate con materiali di visibilità di cui all’art. 38 ed incontri pubblici, in cui trasferire informazioni ed esperienze e rispondere alle domande ed ai dubbi più comuni.

Nella fase di start-up dovranno essere garantiti i seguenti servizi, descritti in maggior dettaglio nei successivi articoli:

1. Fornitura di Materiali e Servizi di base come descritti al successivo art. 40
2. Formazione del personale coinvolto, come descritto al successivo art. 34
3. Mailing per utenze domestiche e non domestiche, come descritto al successivo art. 35
4. Produzione di materiali promozionali di visibilità, come descritto al successivo art. 36
5. Servizi di informazione diretta, come descritto al successivo art. 37
6. Sistema informativo e rapporti con l'utenza, come descritto al successivo art. 38
7. Integrazione di specifiche iniziative di sensibilizzazione
8. Comunicazione dei risultati come descritto al successivo art. 39
9. Censimento delle utenze, come descritto al successivo art. 33
10. Consegna delle attrezzature, come descritto al successivo art. 40
11. Attivazione di un Numero Verde come descritto all'art. 41
12. Predisposizione della Carta dei Servizi come descritto all'art. 42
13. Istituzione di URP Sportelli Utenza dedicato come descritto all'art. 43
14. Sistema di Customer Care informatizzato come descritto all'art. 44
15. Sistema di Customer Satisfaction come descritto all'art. 45
16. Attivazione del servizio "Agenti accertatori" di cui all'art. 46.

Nelle realtà territoriali in cui si rende opportuno, il gestore dovrà garantire la produzione di materiali di informazione e sensibilizzazione in una o più lingue diverse dall'italiano e rappresentative della popolazione straniera residente o dei turisti che frequentano le località interessate.

Il gestore è tenuto a presentare un riepilogo sintetico dei diversi target caratterizzati da una comunicazione omogenea e le diverse azioni di comunicazione previste per ogni target, indicando per ciascuna azione la specifica tempistica di attivazione.

La tabella alla pagina seguente contiene la sintesi degli strumenti e dei contenuti che si prevede di realizzare nella fase di start-up.



Strumenti/canali	Contenuti
Mailing a tutte le utenze	Comunicazione indirizzata a tutti gli utenti, contenente un pieghevole con tutte le informazioni utili sulle modifiche al sistema di raccolta
OOH - Out of home	Affissioni, manifesti stradali, locandine con il visual e il claim della campagna di lancio
Sito internet, app Junker, social media	Pubblicazione e aggiornamento costante di informazioni, eventi e novità sui canali digitali aziendali
Piano Media	Inserzioni a pagamento sui quotidiani locali, cartacei e web, spot su emittenti radiofoniche, eventuali servizi su tv locali
Animazione territoriale	Eventi nelle località interessate dall'avvio o dalla modifica dei servizi; azioni di direct relations, eventualmente con la collaborazione di associazioni ambientaliste o gruppi locali.
Video	Realizzazione di video dal contenuto emozionale, in grado di evocare l'appartenenza al territorio e sensibilizzare i destinatari rispetto ai temi in oggetto. Da diffondere tramite canali web e social.
Newsletter digitali	Da inviare agli utenti del territorio iscritti allo sportello on line, con gli stessi contenuti del mailing e link a contenuti on line (video, sito, canali social ecc.)
Conferenze e comunicati stampa	Informazioni, aggiornamenti e novità sui servizi
Comunicazione non convenzionale	Azioni di ambient marketing applicate alla comunicazione ambientale
Iniziative ecologiche	Organizzazione di eventi di volontariato ambientale, in collaborazione con associazioni ambientaliste, mirati a sensibilizzare l'opinione pubblica sulle conseguenze del littering e più in generale dell'abbandono di rifiuti
Progetti scuola	Progetto Pianeta Clara con percorsi specifici per gli studenti dei Comuni interessati da start-up o modifiche dei servizi, in grado di coinvolgere anche le famiglie nel processo di trasformazione del sistema di raccolta.



## **Art. 32 - Campagna di comunicazione a regime**

La campagna di informazione e comunicazione a regime dovrà riguardare la comunicazione di mantenimento, successiva al periodo transitorio, in cui i cittadini dovranno essere informati in maniera continua e motivati a contribuire al raggiungimento e mantenimento degli obiettivi di raccolta differenziata, prevenzione dei rifiuti e riduzione degli sprechi alimentari.

Saranno a carico del gestore le attività finalizzate all'informazione e al coinvolgimento dei cittadini sulla base di un programma annuale che dovrà essere presentato all'Agenzia secondo le tempistiche previste per il Piano Annuale delle Attività.

I contenuti minimi della campagna di comunicazione di mantenimento sono i seguenti:

- azioni di minimizzazione dei rifiuti
- informazioni sulla Prevenzione dei rifiuti;
- informazioni sulla Prevenzione degli sprechi alimentari;
- informazione sul compostaggio domestico;
- informazioni sui servizi per il riutilizzo e la preparazione al riutilizzo;
- modalità di differenziazione dei rifiuti per utenze domestiche e non domestiche, con particolare riferimento a tutto ciò che riguardi la qualità del rifiuto conferito;
- informazione sul conferimento presso i Centri di Raccolta;
- informazione sugli altri servizi di raccolta differenziata e di cura e pulizia del territorio e su specifici servizi particolari;
- informazione sui nuovi servizi per tutte le tipologie di utenze comprese le utenze economiche attive sul turismo;
- informazioni sul sistema di contatto e comunicazione con l'utenza: numero verde, Sportelli Utente, sito web, applicazioni smartphone.

I servizi da garantire sono i medesimi elencati al precedente art. 31 per la fase di start up, come meglio specificati negli articoli seguenti.

ve necessario, il gestore dovrà garantire la produzione di materiali di informazione e sensibilizzazione in una o più lingue diverse dall'italiano e rappresentative della popolazione straniera residente o dei turisti che frequentano le località interessate. Il materiale sarà disponibile anche in formato elettronico sul sito del Gestore.

La tabella alla pagina seguente contiene la sintesi degli strumenti e dei contenuti che si prevede di realizzare nelle fasi di mantenimento

Strumenti/canali	Contenuti
	<b>Comunicazioni allegate alla fattura</b> Opuscoli o volantini da allegare periodicamente alle fatture per comunicare novità sui servizi o per veicolare messaggi legati a campagne di sensibilizzazione e prevenzione
	<b>OOH - Out of home</b> Affissioni, manifesti stradali, locandine con il visual e il claim delle campagne di sensibilizzazione o prevenzione di volta in volta promosse
	<b>Sito internet, app Junker, social media</b> Pubblicazione e aggiornamento costante di informazioni, eventi e novità sui canali digitali aziendali
	<b>Piano Media</b> Inserzioni a pagamento sui quotidiani locali, cartacei e web, spot su emittenti radiofoniche, eventuali servizi su tv locali
	<b>Animazione territoriale e comunicazione non convenzionale</b> Eventi nelle località interessate dall'avvio o dalla modifica dei servizi; azioni di direct relations, eventualmente con la collaborazione di associazioni ambientaliste o gruppi locali. Azioni di ambient marketing applicate alla comunicazione ambientale
	<b>Video</b> Realizzazione di video dal contenuto emozionale, in grado di evocare l'appartenenza al territorio e sensibilizzare i destinatari rispetto ai temi in oggetto. Da diffondere tramite i canali web e social
	<b>Newsletter digitali</b> Da inviare periodicamente agli utenti del territorio iscritti allo sportello on line, con contenuti delle campagne di sensibilizzazione o prevenzione di volta in volta promosse
	<b>Conferenze e comunicati stampa</b> Informazioni, aggiornamenti e novità sui servizi
	<b>Iniziative ecologiche</b> Organizzazione o supporto di eventi di volontariato ambientale, in collaborazione con associazioni ambientaliste, mirati a sensibilizzare l'opinione pubblica sulle conseguenze del littering e più in generale dell'abbandono di rifiuti
	<b>Progetti scuola</b> Progetto Pianeta Clara

### **Art. 33 - Censimento delle Utenze**

Nella fase preliminare all'attivazione dei servizi di raccolta porta a porta, il Gestore si impegna ad effettuare un'analisi delle utenze attraverso la verifica puntuale dei dati in possesso e come integrati dagli scarichi periodici da parte dei singoli Comuni (elenco anagrafico delle famiglie residenti, ecc.), rilevando nel contempo quelle caratteristiche di tipo urbanistico e/o logistico che sono potenziali generatrici di criticità (case sparse, strade impercorribili, mancanza di spazi, salite, gradini, più civici in pochi spazi, ecc.), al fine anche di valutare le eventuali opportune modifiche da apportarsi al contratto in caso di significativi scostamenti dai dimensionamenti previsti dal Piano Industriale e, quindi, dal Piano Economico finanziario di Affidamento.

Tale analisi dovrà avvenire attraverso un censimento che dovrà prevedere visite e sopralluoghi puntuali per tutti i condomini e le utenze non domestiche in maniera tale da valutare con puntualità e dettaglio le dotazioni e le attrezzature da assegnare a ciascuna utenza.

Nel caso di attivazione di servizi di raccolta stradali, il Censimento delle Utenze è funzionale a supportare la corretta fornitura alle utenze dei kit (quali sacchi e contenitori comunque previsti in dotazione, tessere o equivalenti per apertura contenitori informatizzati, materiale informativo, eventuali ulteriori) e il corretto dimensionamento e la collocazione dei contenitori stradali e le relative frequenze di svuotamento, nel rispetto di quanto riportato nel Piano Industriale. Quanto nel seguito specificato a supporto dei servizi di raccolta porta a porta è da intendersi richiamato anche per i servizi di raccolta stradali esclusivamente per quanto pertinente rispetto alle finalità sopra specificate.

#### **Standard minimi per le azioni di censimento**

Le attività di censimento dovranno prevedere almeno le seguenti azioni:

a) Aggiornamento Database

L'aggiornamento delle banche dati delle utenze servite permette una verifica preliminare del dimensionamento dei servizi di raccolta effettuato in sede di Piano d'Ambito e di Piano Industriale. Il database dovrà essere di seguito completato e ulteriormente aggiornato con le informazioni provenienti dalle schede di indagine elaborate nella fase operativa del censimento.

b) Incontri Preliminari con Associazioni di Categoria e Amministratori Condominiali



Il Gestore affidatario dovrà effettuare incontri specifici con la categoria degli Amministratori Condominiali e con altre Associazioni di Categoria rappresentative delle utenze non domestiche presenti sul territorio al fine di definire le criticità presenti e semplificare le modalità di indagine.

c) Formazione operatori di indagine

Il gestore dovrà prevedere la realizzazione di corsi di formazione specifici rivolti al personale impiegato nelle operazioni di censimento sulle tematiche di direct relation, gestione conflitti e modalità d'indagine.

d) Censimento territoriale

Il Gestore dovrà provvedere al coordinamento del censimento territoriale secondo le seguenti modalità:

1. Verifiche puntuali sul territorio

Gli operatori saranno organizzati al fine di rispettare un piano di lavoro e uno stradario precedentemente definito utilizzando gli strumenti delle schede di indagine e del database utenze.

2. Fase di analisi e concertazione con le utenze per soluzione di eventuali criticità.

Le indagini territoriali, al fine di individuare le volumetrie dei contenitori e lo spazio per allocare le dotazioni, dovranno riguardare tutti gli immobili e tutte le utenze nelle aree oggetto di avvio di nuovi servizi, ossia:

In ogni caso gli operatori di indagine saranno tenuti alla valutazione della potenziale produzione specifica di ogni utenza non domestica o condominiale al fine di verificare la dotazione di contenitori prevista dal progetto tecnico. Le schede di indagine saranno organizzate per le utenze domestiche secondo i seguenti dati:

1. Circostrizione, zona, quartiere di riferimento (eventuale isolato)
2. Numero scheda identificativo dell'utenza
3. Codice via
4. Indirizzo dell'utenza
5. Numero civico (Bis, Int, Let, Numero secondario)
6. Numero di unità abitative
7. Numero di utenze familiari residenti

8. Numero di abitanti residenti
9. Nominativo e riferimenti del referente o amministratore nel caso di stabili condominiali
10. Eventuali informazioni disponibili circa le caratteristiche proprie dell'utenza (accessi carrai, barriere architettoniche, ecc.)
11. Verifica delle condizioni per l'autocompostaggio
12. Eventuale condivisione delle attrezzature con altre utenze
13. Individuazioni referenti di consegna
14. Volumetrie necessarie, posizionamento, eventuali altre informazioni

Per le utenze non domestiche secondo i seguenti dati:

1. Circoscrizione, zona, quartiere di riferimento
2. Isolato
3. Numero scheda identificativo dell'utenza
4. Codice via
5. Indirizzo dell'utenza
6. Numero civico (Bis, Int, Let, Numero secondario)
7. Ragione sociale e nominativo dell'utenza (da confermare)
8. Categoria TCP dell'utenza e/o eventuali altre categorie proposte dall'Agenzia
9. Metratura di esercizio
10. Verifica delle condizioni per l'autocompostaggio (ove applicabile)
11. Eventuale condivisione delle attrezzature con altre utenze
12. Individuazione referenti di consegna
13. Volumetrie, posizionamento, eventuali altre informazioni

Per quanto concerne nello specifico le utenze non domestiche, affinché il servizio di raccolta domiciliare per le Utenze Non Domestiche risulti efficace e sia correttamente applicato dalle utenze, l'Aggiudicatario presterà particolare attenzione alle loro specifiche esigenze, proponendo soluzioni puntuali "*Customer oriented*". In particolare, in fase di censimento iniziale, per poter agevolare le imprese produttive e commerciali nella scelta del contenitore e del servizio più idoneo alla loro produzione di rifiuti, l'Aggiudicatario offrirà un servizio di consulenza per poter individuare soluzioni dedicate e personalizzate. Ai pubblici esercizi con spazi ristretti, sarà offerto un servizio di consulenza gratuito per l'individuazione delle modalità di gestione degli spazi interni; alle imprese artigiane sarà offerto, su richiesta, un servizio di consulenza gratuito per l'individuazione/rimodulazione delle tipologie e volumetrie di contenitori più opportune; alle imprese produttive e commerciali, sarà

offerto a richiesta un servizio di consulenza integrativo per l'individuazione delle tipologie personalizzate di rifiuti prodotti.

e) Raccolta e Analisi Dati

L'analisi dei dati descritti nel precedente paragrafo comporterà il successivo aggiornamento dei database delle utenze in modo tale da garantire una omogeneità di informazioni per utenza su tutto il territorio oggetto di affidamento.

### **Art. 34 - Formazione degli operatori impiegati nel servizio e degli altri soggetti coinvolti**

Il Gestore dovrà garantire una adeguata formazione di tutto il personale, in relazione agli specifici ruoli, formazione che dovrà necessariamente includere la normativa pertinente, gli elementi di pericolosità dei rifiuti e di rischio per la salute e l'ambiente, le corrette modalità d'uso dei dispositivi di protezione individuale, le modalità di conservazione dei documenti, i metodi di acquisizione e gestione dei dati, la conduzione delle macchine e dei mezzi per la raccolta e il trasporto dei rifiuti, le modalità comunicative con il pubblico.

Il Gestore dovrà inoltre garantire un'adeguata specifica preparazione dei propri operatori sulle problematiche, sui tempi e sulle modalità della raccolta domiciliare e sulle altre modalità di svolgimento dei servizi erogati, con particolare attenzione agli operatori che potranno trovarsi a contatto con le utenze nello svolgimento delle mansioni operative.

Le attività di formazione dovranno essere principalmente incentrate su aspetti tecnici del servizio, marketing relazionale e gestione dei conflitti, contenuti e programma delle campagne di comunicazione, e saranno dirette ai seguenti target suddivisi per classi di competenza:

- Operatori del servizio,
- Personale impiegato nelle operazioni di censimento,
- Personale degli Uffici Comunali ed Amministratori Locali,
- Operatori della Polizia Locale,
- Operatori telefonici (gestore servizio),
- Operatori dei punti informativi come da art. 43,
- Associazioni ambientaliste e di supporto al servizio, es. G.E.V.,

- Operatori della distribuzione dei Kit di raccolta di cui all'art. 40.

Il Gestore individuerà i materiali più opportuni da utilizzare e le figure professionali coinvolte nelle attività di formazione.

Le attività di formazione e informazione dovranno essere attivate nei tempi utili alla corretta attivazione dei nuovi servizi secondo il cronoprogramma proposto dall'impresa nel Piano Annuale delle Attività di cui all'art. 3 del presente Disciplinare.

### **Art. 35 - Mailing utenze domestiche e non domestiche**

Le attività di mailing sono rivolte a tutte le utenze domestiche e non domestiche presenti all'interno del bacino di affidamento del servizio, nel dettaglio il gestore è tenuto a predisporre i seguenti materiali:

- **Lettera rivolta alle utenze domestiche** (in busta ufficiale etichettata) contenente sul retro l'invito agli incontri pubblici programmati e alle modalità di accesso alle informazioni sui servizi (punti informativi allestiti, sedi comunali ed altri punti informativi mobili distribuiti sul territorio);
- **Lettera rivolta alle utenze non domestiche** (in busta ufficiale etichettata). La lettera conterrà oltre a quanto detto sopra, una sintesi delle modalità tecniche di svolgimento del servizio specifiche per il target di riferimento (tipo contenitori e giorni conferimento);
- **Brochure** (rubricato, piegato o pinzato, di formato tascabile) contenente le spiegazioni sulle modalità di erogazione del servizio di raccolta;
- **Uno o più Opuscoli informativi** sulla prevenzione dei rifiuti (in generale) e degli sprechi alimentari (in particolare) con particolare riguardo alle informazioni sui progetti e le iniziative di prevenzione attive sul territorio e sulle modalità di adesione da parte degli utenti;
- **Ecocalendario** riportante frequenze e modalità per la raccolta domiciliare.

Il Gestore distribuirà inoltre un foglio contenente le **FAQ** (Frequently Asked Questions) ovvero le domande più frequenti che il cittadino si pone quando viene modificato un servizio ambientale e che riportano anche i temi trattati durante gli incontri pubblici (art. 37). Tale foglio aiuterà l'utente a comprendere meglio il cambiamento in atto.

Per attivare il coinvolgimento più ampio di tutte le fasce della popolazione, la lettera e le FAQ saranno tradotte in lingua, sulla base delle indicazioni delle etnie prevalenti ricevute da parte delle Amministrazioni comunali. Inoltre, in collaborazione con i referenti delle comunità straniere, copie

della lettera e delle FAQ in lingua saranno distribuite presso i punti di maggior aggregazione dell'etnia corrispondente (luoghi di culto, centri interculturali, ...).

Questi materiali dovranno essere distribuiti tramite cassettaggio o servizio postale a tutte le utenze domestiche e non domestiche o contestualmente alla consegna dei Kit di raccolta di cui all'art. 40. Le brochure e gli opuscoli informativi sulla prevenzione, inoltre, dovranno essere prodotti in quantità sufficiente ad essere disponibili in maniera continuativa nei punti informativi predisposti dal gestore e dai Comuni.

Si specifica che tutto il materiale di comunicazione cartaceo (lettere, buste da lettera, brochure, opuscoli) dovrà essere conforme ai requisiti previsti dalla normativa in vigore inerente ai: - *Criteri Ambientali Minimi per l'acquisto di carta per copia e carta grafica.*

#### **Art. 36 - Materiali di visibilità**

A tali materiali è riservata la funzione di accrescere la visibilità del progetto e verranno utilizzati nei luoghi pubblici e nei punti di aggregazione della cittadinanza durante gli incontri pubblici di informazione diretta con i cittadini e con le differenti categorie, oltre che negli spazi pubblicitari messi a disposizione nei comuni del territorio.

Si riportano a titolo esemplificativo i principali materiali richiesti per le attività di comunicazione:

- Manifesti vari formati,
- Locandine per condomini e per pubblicizzazione eventi di quartiere,
- Ecocalendario settimanale o annuale,
- Affiche-calendario per condomini con indicazione di giorni e orari di passaggio.

#### **Art. 37 - Attività di Informazione diretta**

##### **Incontri pubblici**

L'informazione diretta verrà avviata con una conferenza stampa alla quale si richiederà la presenza di mass media, esperti, amministratori locali e provinciali, rappresentanti di associazioni, del mondo della scuola e del volontariato. Questa fase avrà la funzione di dare risalto e visibilità alle iniziative.

In tale occasione dovrà essere resa possibile una prima fase di distribuzione del materiale informativo.

A seguire dovranno essere svolti alcuni incontri pubblici come di seguito elencati:

- incontri con la popolazione
- incontro con le principali associazioni di categoria rappresentative delle utenze non domestiche presenti nel territorio
- incontri con gli stakeholder individuati, a seconda delle necessità (es. amministratori di condominio, operatori turistici, affittacamere, etc.)

### **Numero Verde e Customer Care**

I punti informativi e la linea telefonica sono gli strumenti che permettono anche uno scambio personale di informazioni, già dalla fase di start-up dei servizi. Il gestore dovrà disporre di un Numero Verde, come meglio descritto al successivo art. 41, attraverso il quale i cittadini potranno ottenere informazioni sulle modalità di svolgimento dei servizi ed effettuare prenotazione di servizi a richiesta.

Il gestore, inoltre, dovrà mettere a disposizione strumenti informatici via web per rapportarsi con le utenze del territorio che saranno declinati più specificamente all'interno del Piano annuale delle attività di cui all'articolo 3 del presente Disciplinare tecnico.

### **Educazione ambientale**

Le tematiche relative alla corretta gestione dei rifiuti e in particolare la prevenzione dei rifiuti, lo spreco alimentare, la raccolta differenziata, il riciclaggio e, più in generale, i temi della salvaguardia ambientale, del capitale naturale e delle risorse naturali, saranno illustrate ai docenti ed agli studenti, utilizzando diverse metodologie di approccio e diversi linguaggi in relazione all'età dei ragazzi, al fine di poter rendere partecipi e coinvolgere tutti gli alunni, dai più piccoli ai più grandi e le rispettive famiglie verso il raggiungimento degli obiettivi generali di prevenzione, raccolta differenziata e riciclaggio alla base del servizio.

Si prevede in particolare di raggiungere, tramite il progetto scuola Pianeta Clara:

- i docenti delle scuole dell'infanzia, primaria, secondaria di primo e secondo grado;
- gli alunni delle scuole dell'infanzia, primaria, secondaria di primo e secondo grado.

La seguente tabella riepiloga i progetti, le campagne e gli strumenti di comunicazione proposti per le scuole.

## Progetto Pianeta Clara

Attività e contenuti	Scuola infanzia	Scuola primaria	Scuola secondaria 1° gr.	Scuola secondaria sup.
incontri ludico didattici su valore delle risorse, riuso e recupero dei materiali, processi naturali (es. compostaggio)	✓	✓		
incontri e percorsi didattici su buone pratiche, comportamenti sostenibili, economia circolare, plastica, imballaggi, raccolta differenziata, biodiversità		✓	✓	
Incontri e percorsi formativi nei Comuni eventualmente coinvolti da modifiche nel sistema di gestione dei rifiuti		✓	✓	
Incontri e percorsi didattici e formativi su economia circolare, responsabilità ambientale, sostenibilità, professioni green				✓

### Punti informativi (info-point)

Il gestore è tenuto ad assicurare, nella fase di start-up e ogni qual volta se ne ravvisi la necessità, la realizzazione di punti informativi, anche mobili, aggiuntivi a quelli descritti all'art. 43 con lo scopo di fornire informazioni e assistenza alle utenze, con particolare cura nella fase di avvio di nuovi servizi.

In tali punti informativi le utenze potranno ricevere informazioni e materiali relativi ai servizi erogati dal gestore ed in particolare:

- a) ottenere informazioni sui servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti in merito a modalità di conferimento dei rifiuti, orari, tipi di materiali oggetto di raccolta;
- b) ottenere informazioni sulle modalità di adesione al compostaggio domestico/autocompostaggio ed al compostaggio di comunità;
- c) ottenere informazioni sulle modalità di calcolo della tariffa rifiuti e sulle relative agevolazioni/riduzioni previste;
- d) richiedere l'assegnazione o la sostituzione di contenitori.

### Art. 38 - Sistema informativo e rapporti con l'utenza: applicazione per smartphone e tablet

Il Gestore dovrà prevedere, nell'ambito delle attività di comunicazione, la disponibilità in forma gratuita, di un'applicazione informativa almeno per i dispositivi Android ed Apple (smartphone e tablet).

Gli obiettivi che l'Agenzia intende raggiungere con l'utilizzo dell'applicazione sono:

- che tale applicazione diventi uno strumento di partecipazione attiva delle utenze del territorio anche ai fini del miglioramento del servizio di igiene urbana;
- che tale applicazione sia facilmente riconoscibile ed utilizzabile sia da parte delle utenze residenti che non residenti (flussi turistici, ecc.);
- che tale applicazione sia in linea con i principi dell'economia circolare permettendo al cittadino di ottenere informazioni in merito allo stesso prodotto prima che diventi rifiuto, facilitando in tal modo lo sviluppo di azioni virtuose relative agli acquisti sostenibili ed alla riduzione dei rifiuti.

Per il raggiungimento degli obiettivi sopra esposti, tale applicazione dovrà essere di “seconda generazione”, ovvero dovrà contenere i seguenti strumenti:

- glossario / dizionario dei rifiuti aggiornato in base alle indicazioni degli utenti;
- geolocalizzazione delle utenze;
- calendario delle raccolte domiciliari, anche differenti su più zone dello stesso Comune;
- database di riconoscimento attraverso barcode dei codici dei prodotti (con una banca dati attiva di almeno 500.000 prodotti), permettendo inoltre la possibilità di associare al prodotto/rifiuto anche altre informazioni (ambientali, di pericolosità, modalità di conferimento, ecc.);
- riconoscimento automatico dei simboli della raccolta differenziata;
- interattiva con gli utenti, per permettere una comunicazione bidirezionale tra Cittadini e Comuni/Agenzia tramite applicazione attraverso:
  - comunicazioni *push* dal Comune/Agenzia ai Cittadini;
  - invio richieste di informazioni dai Cittadini verso il servizio e ricezione delle risposte/feedback;
  - invio di segnalazioni di abbandoni di rifiuti ed altre criticità del servizio rifiuti;
  - possibilità da parte dell'utente di richiesta servizi a chiamata e conferma da parte del Gestore di indicazione della data di prelievo;
  - possibilità da parte dell'utente di conoscere la propria posizione in merito all'applicazione della tariffa puntuale, attraverso il numero di conferimenti per tipologia di rifiuto soggetto a contabilizzazione, altre azioni di riduzione rifiuti contabilizzate (compostaggio

domestico, riutilizzo, ecc.), ed impatto ambientale conseguente.

In particolare, l’Affidatario metterà a disposizione l’App gratuita, disponibile per Android e iOS, “Junker”.

#### **Art. 39 - Comunicazione dei risultati**

Il soggetto gestore dovrà curare la diffusione alla cittadinanza delle principali notizie riguardanti dati e performance ambientali del servizio.

A titolo di esempio: risultati sulle percentuali di raccolta differenziata, di materiali effettivamente a recupero, materiali effettivamente riciclati con esplicitazione della qualità raggiunta per singola tipologia, impianti di destino delle diverse frazioni merceologiche; risultati inerenti alla produzione dei rifiuti e ogni altra informazione utile a rappresentare l’effettiva efficacia del servizio erogato.

#### **Art. 40 - Distribuzione delle attrezzature per la raccolta differenziata domiciliare e stradale informatizzata**

Durante la fase di avvio dei servizi di raccolta domiciliare e stradale informatizzata riveste un ruolo chiave per il buon funzionamento del servizio il primo impatto con i cittadini. Oltre, quindi, la comunicazione effettuata attraverso manifesti, lettere alla cittadinanza, brochure, assemblee e quant'altro, la consegna dei kit di raccolta rappresenta un'utile opportunità di contatto tra i responsabili del servizio (gli operatori) e i cittadini.

La dotazione dei kit di raccolta consisterà, per tutte le utenze, nei seguenti elementi:

- a) contenitori definiti in numero e volumetria dall'indagine territoriale;
- b) materiale di comunicazione (ecocalendari, brochure, opuscoli etc.);
- c) scheda di consegna per il comodato d'uso se non consegnata precedentemente;
- d) modulo di adesione all’autocompostaggio se non consegnato precedentemente.

#### Modalità operative

Il calendario delle consegne dovrà essere strutturato temporalmente in modo da poter raccordare i tempi di attivazione previsti, e lo stato di attuazione delle attività di comunicazione destinate a cittadini e utenze non domestiche.

Grazie al censimento territoriale, propedeutico alla fase di consegna, sarà possibile definire in maniera molto precisa il totale delle consegne da effettuare, nonché conoscere in anticipo i casi “difficili” e i problemi logistici cui si potrebbe andare incontro. Questo renderà più agevoli le operazioni di

consegna e l'organizzazione delle stesse.

### Operazioni Preliminari

Circa sette giorni prima del passaggio previsto per la consegna dei kit, dovranno essere predisposti degli avvisi destinati alle utenze coinvolte affissi nei luoghi di maggior passaggio (attività commerciali, parrocchie, scuole), in maniera tale che gli utenti sappiano in anticipo quando sono previste le consegne nel loro quartiere.

In caso di utenze condominiali di dimensioni superiori alle cinque unità abitative, si prevede di concordare con gli amministratori di condominio tempi e modi di consegna. In ogni caso la comunità sarà avvisata anche in occasione degli incontri pubblici.

### Operazioni di consegna

Ogni squadra addetta alla consegna sarà dotata di schede di consegna, anche su supporto informatico, redatte in base al cronoprogramma, in cui saranno presenti i dati relativi alle utenze destinatarie e in cui saranno annotate eventuali anomalie o variazioni rispetto a quanto previsto dal censimento.

Gli operatori impegnati nella consegna dei kit saranno organizzati con una squadra di due operatori. Nel caso in cui le utenze non siano presenti al momento della consegna, si provvederà alla comunicazione tramite avviso cartaceo del luogo deputato alle operazioni di consegna definito con l'Agenzia (centro di raccolta, centro servizi o sportello utenza). La consegna potrà avvenire secondo quest'ultima modalità, ad esempio, nel caso di utenti non residenti presenti esclusivamente nel periodo estivo. Nel caso di soggetti anziani o diversamente abili si concorderanno modalità di consegna specifiche di concerto con i Comuni coinvolti e l'Agenzia.

Il gestore dovrà comunque garantire, previa registrazione ed inserimento nelle banche-dati comunali, la consegna dei kit di raccolta presso gli sportelli utenza alle utenze domestiche o non domestiche non raggiunte dalla distribuzione in fase di avvio nonché alle utenze domestiche e non domestiche di nuova attivazione. L'Aggiudicatario, in particolare, prevederà la distribuzione anche presso i "punti di consegna disponibili sul territorio, localizzati in corrispondenza degli sportelli utenza.

Tutto il personale dovrà essere debitamente formato al fine di svolgere al meglio sia l'attività di *direct relation* con i cittadini sia quella di elaborazione dei dati relativi alle utenze.

Le modalità di distribuzione delle forniture dovranno essere specificate in maniera chiara nel materiale informativo predisposto dal Gestore.

Per quanto riguarda la consegna alle utenze di nuove attivazioni di dotazioni di grandi volumetrie (ad esempio bidoni da 120-240-360 litri o cassonetti da 660 e 1100 litri) il gestore proporrà le consegne a domicilio, in modo tale da offrire una maggiore accessibilità alle attrezzature, difficilmente trasportabili dalle utenze. Durante la consegna delle attrezzature sarà possibile concordare il punto di esposizione delle stesse su suolo pubblico per la raccolta domiciliare.

#### **Art. 41 - Numero Verde**

Il gestore si impegna ad attivare uno specifico Numero Verde con risposta diretta da parte di un operatore nella fascia oraria dalle 9.00 alle 15.00 nei giorni feriali (da lunedì a venerdì) e segreteria telefonica con risponditore automatico in orari differenti a completamento delle 24 ore giornaliere. Attraverso il numero verde i cittadini potranno ottenere informazioni sulle modalità di svolgimento dei servizi, segnalare eventuali disservizi ed effettuare prenotazione di servizi a richiesta come da Delibera ARERA 15/2022.

#### **Art. 42 - Carta della qualità**

Al Gestore spetta la redazione della Carta della qualità con lo scopo di informare in modo esaustivo i cittadini sulle prestazioni erogate nella gestione dei rifiuti urbani in esecuzione della presente concessione, attraverso contenuti semplici e chiari e, al tempo stesso, precisi e completi, non tralasciando la particolare cura della presentazione grafica.

La carta dei servizi deve essere redatta secondo il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui alla deliberazione Arera 18 gennaio 2022 15/2022/r/rif ed approvata dall'Agenzia. Il Gestore dovrà rispettare gli standard minimi previsti dal presente Disciplinare e dal testo unico per la regolazione della qualità di cui all'alinea precedente.

#### **Art. 43 - Attivazione di uffici di relazione col pubblico denominati Sportelli Utenza**

All'atto dell'avvio dei servizi il Gestore avrà l'obbligo della contestuale attivazione dei punti di relazione con l'utenza, denominati Sportelli Utenza, in misura non inferiore a quella prevista dalla relazione di Piano industriale

Presso tale sede le utenze potranno ricevere informazioni e materiali relativi al servizio di raccolta dei rifiuti, ed in particolare:

- a) ottenere informazioni sui servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti in merito a modalità di conferimento dei rifiuti, orari, tipi di materiali oggetto di raccolta;
- b) ottenere informazioni sulle modalità di adesione al compostaggio

- domestico/autocompostaggio ed al compostaggio di comunità;
- c) ottenere informazioni sulle modalità di calcolo della tariffa rifiuti e sulle relative agevolazioni/riduzioni previste;
- d) richiedere l'assegnazione o la sostituzione di contenitori;
- e) prenotare i servizi a chiamata;
- f) ottenere informazioni sull'ubicazione gli orari di apertura e le tipologie di rifiuti/beni conferibili presso i Centri di Raccolta;
- g) segnalare eventuali disservizi e presentare reclami.

Presso gli Sportelli Utente negli orari di ricevimento del pubblico dovrà essere presente personale del Gestore.

Il calendario della presenza di addetti del Gestore dovrà garantire gli standard previsti nella Carta dei Servizi del Gestore, redatta in conformità allo schema predisposto dall'Agenzia.

Tipologie attività Ecosportello: attività aggiuntive
Attivare nuovi contratti e volture
Applicazione riduzioni e agevolazioni richieste e previste da normative e regolamenti
Aggiornamenti anagrafiche e/o modifiche parametri contrattuali come variazioni di superficie, ecc.
Rettifiche di fatturazione
Assistenza nella compilazione di tutta la modulistica
Rateizzazioni, dilazioni e gestione credito
Pagamenti fatture scadute tramite Pos/Carta
Possibilità di richiedere duplicati documentazione (bollette, contratti, estratti conti) in real time

#### **Art. 44 - Customer care**

La gestione dei rapporti con l'utente deve essere eseguita con il supporto di un software che consenta la registrazione delle attività ai fini della rendicontazione di cui alla Del. ARERA 15/2022 "TQRIF", ed in particolare:

- a) di registrare l'apertura della richiesta dell'utente e la sua chiusura (a seguito della avvenuta esecuzione, da parte del Gestore, dell'attività per rimediare al disservizio o per l'esecuzione del servizio richiesto);
- b) di archiviare le informazioni sulle richieste: dati identificativi dell'utente, disservizio lamentato, tipo di informazioni richieste;

c) di produrre statistiche sulle richieste con riferimento a: tipologia di utenza (domestiche e non domestica), tipologia dei disservizi o altri eventi (indicando quali) segnalati e di informazioni richieste;

Alle segnalazioni di disservizi, il Gestore deve dare rimedio entro 24 ore dalla richiesta dell'utente, salvo il caso in cui la natura del disservizio sia tale da richiedere un intervento urgente, immediato, tempestivo.

#### **Art. 45 - Customer Satisfaction**

Il Gestore è tenuto a realizzare annualmente un'indagine di customer satisfaction su di un campione statisticamente rilevante per la verifica della percezione della qualità del servizio da parte dell'utente, comprendendo sia le utenze domestiche che quelle non domestiche.

L'Aggiudicatario propone un'indagine di customer satisfaction che si basa su una metodologia riconosciuta a livello internazionale per valutare la qualità dei servizi offerti e la soddisfazione dei clienti. La rilevazione viene condotta telefonicamente tramite metodologia CATI (Computer Assisted Telephone Interviews) e/o CAWI (Computer Assisted Web Interview) e viene realizzata su un campione di clienti statisticamente rilevante e solido, selezionato per Comune di residenza, classe di età, sesso e modalità di raccolta (domiciliare/stradale).

L'indagine è strutturata per raggiungere i seguenti obiettivi:

- calcolare un indicatore sintetico di soddisfazione (ICS) rappresentativo di tutte le variabili considerate. Lo stesso indicatore si compone di un giudizio "globale" del servizio e di un giudizio rispetto alle esigenze;
- misurare ed evidenziare gli scostamenti nel tempo, grazie alla disponibilità di dati storici con profondità pluriennale;
- quantificare le relazioni tra qualità percepita, soddisfazione e comportamenti e identificare le componenti della qualità e i processi a maggior impatto sulla soddisfazione e conseguentemente evidenziare le priorità operative del gestore.

Oltre all'indagine annuale di customer satisfaction, il gestore prevede "in continuo" la realizzazione giornaliera di interviste "a caldo" indirizzate agli utenti che hanno contattato il servizio clienti: si tratta di telefonate al cliente (o in alternativa invio di email), effettuate il giorno successivo al contatto. Proprio per la tempistica di intervista immediatamente successiva al contatto con il Gestore, queste indagini riescono a rilevare con maggior precisione il giudizio esperienziale del cliente in merito al

canale utilizzato (call center: sportelli. Servizi Online - web - e app).

Le modalità di rilevazione della soddisfazione degli utenti saranno svolte secondo la norma di buona tecnica UNI 11098:2003 “Sistemi di gestione della qualità e potranno essere condotte anche direttamente da ATERSIR tramite attivazione del sistema di monitoraggio dell’adeguatezza del servizio alle esigenze dell’utenza con coinvolgimento delle associazioni di tutela dei consumatori come previsto dalle Deliberazioni di Consiglio d'Ambito n.12 del 27 febbraio 2023 e n. 78 del 26 luglio 2023.

Le modalità di svolgimento dell’indagine e i risultati dovranno essere condivisi con l’Agenzia annualmente all’atto di presentazione del Piano Annuale delle Attività.

In raccordo con le attività di cui sopra, il Gestore sarà inoltre tenuto a prestare la massima collaborazione alle indagini promosse dall’Agenzia in collaborazione con le Associazioni di tutela dei consumatori di cui all’Art. 2 comma 461 L. 244/2007 per il monitoraggio dell’adeguatezza del servizio alle esigenze dell’utenza.

#### **Art. 46 - Agenti Accertatori**

Ai fini del conseguimento degli obiettivi descritti, il Gestore potrà attivare, anche su richiesta dei Comuni, squadre di Agenti Accertatori (figure definite a norma dello specifico regolamento ATERSIR), che possano esercitare un’azione di controllo sul territorio innanzitutto in chiave formativa e informativa, e solo in subordine in chiave sanzionatoria, verso gli utenti. In luogo di questi, il gestore collabora con i Comuni del territorio gestito all’attività degli Agenti Accertatori già nominati sul territorio.

Tra i comportamenti non corretti che gli Agenti potranno prevenire e contenere si segnalano a titolo esemplificativo: abbandoni di rifiuti in area pubblica, conferimenti scorretti nel contesto della raccolta differenziata, conferimento nei contenitori di materiale non conforme, esposizione del contenitore per la raccolta porta a porta in area a uso pubblico in giorni ed orari non corretti.

Il Servizio di vigilanza riveste un ruolo importante non solo nei confronti degli stakeholder del servizio (cittadini e Amministrazioni) ma anche all’interno dell’organizzazione stessa del Gestore: grazie alla propria azione di monitoraggio, il Gestore acquisisce maggiore sensibilità sulla realtà territoriale in cui opera. Pertanto, il Gestore dovrà prevedere la realizzazione di servizi di raccolta e campagne di comunicazione mirate all’effettivo fabbisogno territoriale, anche sulla base delle evidenze del Servizio di vigilanza, garantendo una maggiore efficacia del servizio nel suo complesso.

Ad ulteriore supporto dell’azione di controllo sul territorio, su specifica richiesta il Gestore potrà

prevedere l'installazione di fototrappole, provvedendo inoltre al relativo servizio di gestione, inclusa sim dati, scarico dati, gestione e sostituzione batterie. L'attività sarà nel caso da effettuarsi in raccordo con gli Uffici Comunali ed in particolare con la Polizia Locale, provvedendo inoltre al posizionamento dei cartelli informativi previsti dalle norme di riferimento. Qualora l'Amministrazione Comunale ne faccia richiesta, il Gestore metterà a disposizione i dipendenti nominati Agenti Accertatori, per controlli nel luogo di commissione dell'illecito registrato ovvero per visionare e selezionare delle immagini contenenti illeciti e successiva consegna alla Polizia Municipale per l'irrogazione della sanzione.

## **CAPO VIII - MEZZI E ATTREZZATURE**

### **Art. 47 - Caratteristiche tecniche delle attrezzature di raccolta**

È a carico del Gestore ogni acquisto relativo ad attrezzature rigide e forniture annuali necessarie per la corretta gestione del servizio nel rispetto del presente Disciplinare Tecnico.

Tutti i contenitori dovranno essere provvisti delle dotazioni segnaletiche a norma di legge. Sui contenitori inoltre dovranno essere ben visibili il logo dell'Agenzia, del Gestore, la tipologia di rifiuto da conferire e l'url del sito istituzionale. I contenitori forniti dovranno essere di colore conforme a quello utilizzato per le diverse frazioni di rifiuto al momento dell'avvio della concessione: il corpo di colore neutro e il coperchio di colore differenziato sulla base della tipologia di rifiuto. Con l'obiettivo di uniformarsi ai nuovi standard di settore, l'Agenzia si riserva la facoltà, per le nuove attrezzature, di richiedere la fornitura di contenitori conformi alla norma UNI 11686 "*Gestione dei rifiuti – Waste Visual Elements – Elementi di identificazione visiva per i contenitori per la raccolta dei rifiuti urbani*", che definisce i colori e la segnaletica per i contenitori dedicati alle raccolte differenziate dei rifiuti urbani.

Eventuali contenitori che il Gestore dovesse acquistare e fornire alle utenze nell'ambito della presente concessione dovranno essere conformi ai Criteri Ambientali Minimi di cui al Decreto del Ministero dell'Ambiente 13 febbraio 2014 (G.U. n. 58 dell'11 marzo 2014) e comunque dovranno contenere almeno il 30% di materiale riciclato, con l'eccezione dei sacchetti per la raccolta domiciliare della frazione organica che debbono essere in materiale compostabile.

I contenitori, laddove previsti, impiegati per il conferimento dei rifiuti da parte degli utenti dovranno avere caratteristiche tali da supportare l'associazione del contenitore all'utente, l'identificazione dell'utente, la contabilizzazione dei conferimenti da parte di ogni singola utenza, così come specificato nell'articolato del presente Disciplinare Tecnico. Tale onere è a carico del Gestore, sia per i contenitori forniti all'utenza o installati sul territorio dal Gestore stesso, sia per quelli già in possesso

delle utenze o già installati sul territorio.

Spetta quindi al Gestore, per quanto pertinente:

- gestire la fase di inizializzazione dei codici a barre e/o transponder e/o altre dotazioni equivalenti, con allineamento del codice univoco dello stesso alla specifica utenza assegnataria del contenitore;
- gestire la fase di inizializzazione delle tessere o equivalenti per l'accesso ai contenitori stradali informatizzati, con allineamento del codice univoco alla specifica utenza assegnataria;
- gestire il flusso dati e la contabilizzazione degli svuotamenti;
- mantenere aggiornata la banca dati utenti.

Alla scadenza della Concessione, il Gestore dovrà garantire, gratuitamente, il completo trasferimento al nuovo gestore dei dati funzionali alla corretta prosecuzione, senza alcuna interruzione del servizio, dell'attività di contabilizzazione dei conferimenti da parte di ogni singola utenza. I suddetti dati devono ritenersi inclusivi, in termini indicativi e non esaustivi, dell'associazione dei codici univoci dei codici a barre e/o transponder e/o altre dotazioni equivalenti (incluse tessere o similari) alle specifiche utenze assegnatarie.

Il Gestore dovrà inoltre garantire, alla scadenza della Concessione, che il trasferimento di beni strumentali al servizio, ai sensi di quanto previsto in materia dal Contratto di Servizio, avvenga, con riferimento in particolare alle attrezzature impiegate ai fini della contabilizzazione dei conferimenti da parte di ogni singola utenza, garantendo il mantenimento della piena funzionalità delle stesse attrezzature ai fini della suddetta contabilizzazione. Qualsiasi componente hardware e software necessaria per la prosecuzione nell'utilizzo di tali attrezzature nella loro piena funzionalità dovrà essere oggetto di trasferimento al nuovo gestore, secondo le modalità previste nel Contratto di Servizio in materia di trasferimento di beni strumentali.

L'Agenzia avrà facoltà di eseguire, in qualunque momento, appropriati controlli per assicurarsi che il numero e la qualità di tutte le attrezzature siano idonei e di disporre affinché i mezzi e le attrezzature non utilizzabili, anche quelle fornite in comodato d'uso gratuito alle singole utenze, siano sostituite o riattate.

Inoltre, dovranno essere conformi ai Criteri ambientali minimi pro tempore vigente per l'arredo urbano.

La distribuzione delle attrezzature dovrà avvenire secondo le modalità illustrate al Capo VII.

Si precisa che i contenitori stradali informatizzati saranno interconnessi con i sistemi informativi del Gestore e, integrati ad una vasta gamma di contenitori di diverse volumetrie, garantiranno piena flessibilità di servizio, assicurando la possibilità di conferimento ad ogni cittadino dotato dell'apposito applicativo mobile, con la contabilizzazione degli accessi di ogni fruitore del servizio.

#### **Art. 48 - Variazioni delle quantità di attrezzature in fase di esecuzione**

Spetta al Gestore il mantenimento in efficienza di attrezzature e contenitori impiegati per la raccolta ad esclusione di quelli forniti in comodato d'uso alle utenze o di proprietà delle stesse. Spetta al Gestore la sostituzione dei contenitori obsoleti e di quelli eventualmente danneggiati o incendiati. Spetta inoltre al Gestore il reintegro dei contenitori smarriti o sottratti all'utenza, dietro presentazione di autodichiarazione che ne attesti le motivazioni. Il Gestore si assume inoltre il rischio connesso all'esposizione dei contenitori (furto, danneggiamento in raccolta)

In caso di variazioni del servizio rispetto alle condizioni contrattuali, il Gestore, può prevedere integrazioni sul numero di attrezzature necessarie per l'espletamento dei servizi.

#### **Art. 49 - Caratteristiche minime dei mezzi**

##### **Standard tecnici minimi**

Per l'adempimento di tutte le obbligazioni conseguenti all'esecuzione dei servizi previsti dal presente Contratto, il Gestore metterà a disposizione tutti i mezzi, materiali e attrezzature necessarie al loro espletamento.

La flotta veicoli, le attrezzature, le apparecchiature, i rotabili, i Dispositivi di Protezione Individuale, i contenitori previsti devono essere in perfetto stato di manutenzione e rispondenti alle normative UE e ai requisiti di sicurezza vigenti.

I mezzi devono essere sottoposti con esito positivo alle verifiche periodiche dell'Ispettorato della Motorizzazione.

I mezzi devono essere dotati di apposita copertura assicurativa, carta di circolazione ed idonei per l'iscrizione all'Albo Gestori Ambientali secondo quanto riportato dal Decreto 3 giugno 2014 n. 120 e dalle Deliberazioni del Comitato Nazionale dell'Albo stesso.

Tutti i veicoli utilizzati devono essere dotati, pena la loro immediata sostituzione, di tutti i dispositivi che tutelino e salvaguardino la sicurezza degli addetti al servizio.

Detti dispositivi devono essere costantemente tenuti in efficienza dal Gestore. L'Agenzia può eseguire verifiche e controlli sui vari dispositivi e misurazioni sui livelli di rumorosità durante tutto il periodo contrattuale.

Il Gestore deve garantire la qualità, la rispondenza alle prescrizioni di legge anche in materia di sicurezza e la correttezza di utilizzo degli automezzi, delle attrezzature e dei materiali, assumendo a proprio carico ogni onere derivante dall'inosservanza delle norme vigenti per la sicurezza del lavoro e per la prevenzione degli inquinamenti.

I mezzi in uso dovranno comunque rispettare almeno le Direttive comunitarie in materia di emissioni di inquinanti da parte dei veicoli.

Le emissioni sonore dovranno rispettare quanto previsto nell'Allegato I del D.M. 14 dicembre-2007 recante Recepimento della direttiva 2007/34/CE della Commissione del 14 giugno 2007, per la corrispondente categoria di veicoli, da misurare sulla base dei metodi di prova previsti nella pertinente norma tecnica CUNA.

Ogni anno il Gestore deve procedere ad un esame dei fumi emessi da tutti i veicoli a motore presenti nel cantiere, nonché ad un esame delle emissioni sonore. La documentazione comprovante l'esito degli esami deve essere trasmessa dal Gestore all'Agenzia.

Le caratteristiche tecniche dei mezzi impiegati devono essere tali per cui le dimensioni massime e il diametro di sterzata dei veicoli consentano agevolmente il transito, la fermata e le manovre in genere, nel rispetto delle norme sulla circolazione, tenuto conto della rete stradale esistente.

Il Gestore deve provvedere, a sua cura e spese, al lavaggio e disinfezione periodica dei mezzi utilizzati per l'espletamento del servizio ed in ogni caso i mezzi ad inizio di ogni giornata di servizio dovranno presentarsi idonei dal punto di vista igienico-sanitario. Il servizio di lavaggio automezzi deve essere eseguito con prodotti non tossici e possibilmente con il marchio Ecolabel o equivalente.

Il Gestore deve mantenere tutti i mezzi, per tutta la durata della concessione, in perfetta efficienza e coloritura, sostituendo quelli che per uso o avaria fossero deteriorati. Nel caso di guasto di un mezzo il Gestore deve provvedere alla sostituzione immediata per assicurare la continuità del servizio. A tale scopo, i veicoli fermi per manutenzione dovranno essere sostituiti con altri aventi le medesime caratteristiche.

Inoltre, il Gestore deve garantire l'utilizzo di mezzi a ridotto impatto ambientale, ed in particolare,

nell'ambito dello svolgimento del contratto, devono possedere le seguenti caratteristiche:

- Tutti i mezzi devono avere motorizzazione rispondente alla normativa Euro 5 o successive, oppure essere veicoli elettrici, alimentati a gas naturale o GPL o ibridi.
- Il 100% (in numero) dei mezzi di servizio per la raccolta stradale e domiciliare dovranno essere dotati di idonea strumentazione atta alla lettura dei tag apposti sui sacchi o contenitori esposti dagli utenti. Il sistema di lettura/scarico dati impiegato sui mezzi di raccolta dovrà essere realizzato in modo tale da impedire letture dei codici non pertinenti, errati o contraffatti. Il margine di errore del sistema di lettura deve essere inferiore allo 0,5%. La trasmissione dati tra i dispositivi di raccolta e server, al termine delle operazioni di raccolta, deve disporre di adeguati livelli di sicurezza al fine di prevenire ed evitare possibili perdite di dati. Il sistema dovrà inoltre essere idoneo alla memorizzazione e conservazione delle registrazioni relative a più giorni di servizio, in caso di mancato scarico o assenza di linea di trasmissione. Potrà essere istituito servizio analogo di tipo wearable.

### **Vetustà dei mezzi e caratteristiche ambientali**

Ad esclusione dei primi sette anni di contratto, durante il corso della Concessione non potranno essere presenti o circolanti mezzi aventi una vetustà superiore agli otto anni. Il Gestore è quindi tenuto ad attuare da subito gli investimenti illustrati nel Piano Industriale per il rinnovo del parco automezzi.

### **Caratterizzazione dei mezzi**

Su ogni mezzo il Gestore dovrà apporre un adesivo o un pannello riportante il logo dell'Agenzia e specifica targa con numero mezzo, logo del Gestore, indicazione della tipologia di servizio cui è dedicato e numero verde. L'editing e il formato dovranno essere preventivamente approvati dall'Agenzia. Tali pannelli/adesivi dovranno essere rimossi o interamente coperti in caso di impiego di tali mezzi in servizi non oggetto del presente affidamento.

## **CAPO IX - CONTROLLO E MONITORAGGIO DEI SERVIZI**

### **Art. 50 - Modalità di controllo e monitoraggio dei servizi**

L'Agenzia controlla il servizio e l'attività del Gestore al fine di:

- assicurare la corretta applicazione della tariffa del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- verificare il raggiungimento degli obiettivi e livelli di servizio previsti nel Contratto di Servizio e negli allegati dello stesso, incluso presente Disciplinare Tecnico e la relazione al Piano Industriale;
- valutare l'andamento economico-finanziario della gestione;
- definire nel complesso tutte le attività necessarie a verificare la corretta e puntuale attuazione degli standard indicati nel Contratto di Servizio e negli allegati dello stesso, incluso presente Disciplinare Tecnico.

L'Agenzia provvede alla vigilanza ed al controllo dei servizi individuando a tal fine funzionari propri od esterni, nonché eventuali assistenti, che possono dare disposizioni anche verbali, nei casi di urgenza, per quanto riguarda le normali istruzioni di dettaglio, salvo formalizzazione con ordine scritto.

Il controllo in continuo dell'andamento dei servizi dovrà essere garantito all'Agenzia e ai Comuni da un sistema informativo duale posto in essere dal soggetto gestore dei servizi entro 18 mesi dalla sottoscrizione del contratto e le cui attività sono descritte al successivo art. 51.

L'insieme dei dati da rendere disponibili al soggetto regolatore e preposto al controllo dei servizi dovrà essere aggiornato sulla base di eventuali modifiche di tipo normativo cogenti a livello nazionale e/o regionale. Il sistema informativo, assieme alle visite ispettive e altre forme di controllo che l'Agenzia riterrà opportune saranno utilizzate per eventuali sanzioni e penali di cui all'art. 19 e 20 del Contratto, dovute al mancato rispetto degli standard tecnici minimali previsti dal Contratto di Servizio e dagli allegati dello stesso, incluso presente Disciplinare Tecnico.

### **Art. 51 - Sistema di interscambio informativo duale per il controllo e la gestione dei dati**

Il Gestore deve disporre di un sistema di interscambio di gestione dei dati ossia un sistema di controllo che permetta all'Agenzia, ai Comuni, o ai soggetti delegati dall'Agenzia di avere contezza di tutte le informazioni necessarie al controllo dei servizi effettuati.

Tale sistema è finalizzato a garantire: a) tracciabilità dei rifiuti, b) contabilizzazione delle utenze c) controllo e monitoraggio dello svolgimento dei servizi d) gestione delle segnalazioni e dei reclami da parte dell'utenza. Tale sistema prevederà l'invio di report periodici la cui struttura e i cui contenuti saranno comunque definiti, nei loro dettagli, in sede di implementazione esecutiva, da parte del Gestore, anche attraverso un confronto con l'Agenzia, funzionale a garantirne la piena efficacia e rispondenza rispetto a quanto stabilito nel presente Capitolato, anche in relazione alla accessibilità e fruibilità dei dati per le Amministrazioni Comunali.

Il sistema di interscambio dovrà consentire all'Agenzia di verificare, tramite aggiornamenti periodici, il mantenimento degli standard qualitativi e quantitativi di cui al Contratto di Servizio e allegati dello stesso, incluso presente Disciplinare Tecnico. Medesima accessibilità ai dati dovrà essere garantita, ad ogni Comune (per quanto attinente ai servizi di interesse di ognuno di essi).

Il sistema di interscambio dovrà rendere disponibili almeno le seguenti informazioni:

### **Aggiornamento Quadrimestrale**

- elenco delle segnalazioni effettuate dagli utenti via numero verde, portali servizi o pec
- attività di emergenza in relazione a servizi non effettuati per cause di forza maggiore con indicazione della tempistica di risoluzione del problema.
- numero e tipo di utenze servite,
- appuntamenti richiesti per servizi a chiamata e tempi di evasione della richiesta,
- numero di eventi, mercati, sagre e feste per cui è effettuato il servizio (denominazione, localizzazione, periodo, numero e tipologia di contenitori forniti);
- tempi medi di attesa presso gli sportelli utenza e altre strutture dedicate al rapporto con l'utenza.
- quantità di rifiuti raccolti, in funzione del tipo di rifiuto (come identificato dai codici EER, compresi i RAEE ed, i rifiuti ingombranti), della frequenza e delle modalità di raccolta (porta a porta, cassonetto stradale, centri di raccolta), del tipo di utenza (domestica e non domestica)
- numero dei mezzi impiegati nella raccolta, divisi per tipologia (quantità di rifiuti trasportabili),
- numero e qualifica degli addetti al servizio

### **Aggiornamento Annuale**

*(entro 30 giorni dalla scadenza del Piano Annuale delle Attività – Art. 3)*

- numero, tipo e caratteristiche di contenitori utilizzati per la raccolta domiciliare e per quella

stradale,

- modalità della raccolta, per tipologia di servizio e singole zone appartenenti a uno stesso Comune,
- destinazione delle frazioni di rifiuti raccolte; centri di trattamento, di recupero e di smaltimento utilizzati (comprese le piattaforme di selezione e valorizzazione dei materiali raccolti in maniera differenziata e gli impianti di smaltimento/discardie), ecc.,
- quantità di rifiuti e tariffe corrisposte dal Gestore agli impianti di destino, nonché quantità di rifiuti e corrispettivi conseguenti alla vendita su libero mercato o a seguito del conferimento ai Consorzi del sistema CONAI o agli altri Consorzi per la raccolta il riciclaggio ed il recupero dei rifiuti,
- 
- dati sul compostaggio domestico e di comunità (utenze presenti nel territorio che praticano l'autocompostaggio o che sono servite da compostaggio di comunità, dati relativi alle ispezioni effettuate),
- ogni informazione necessaria alla compilazione del MUD dei Comuni o documento equivalente (nei tempi idonei alla compilazione dei documenti stessi).

L'eventuale messa a disposizione, dell'Agenzia o dei Comuni, di dati con tempistiche antecedenti quelle sopra definite, anche nel caso nella forma di dati non ancora pienamente validati, sarà oggetto di specifica concertazione tra il Gestore, l'Agenzia e/o i Comuni interessati.

L'affidatario del servizio dovrà comunque provvedere a rendere disponibili tutti i dati e flussi informativi previsti dalle delibere D.G.R. nr. 2218/2016, D.G.R. 754/2012, D.G.R. 467/2015, D.G.R. 1441/2013 o ulteriori richieste dell'Agenzia.

L'affidatario dovrà inoltre rendere disponibili tutti i dati, flussi informativi e documentazione prevista dalla normativa e regolamentazione di settore in capo al Gestore dei servizi per il corretto espletamento da parte dell'Agenzia e dei Comuni degli adempimenti di rispettiva competenza, incluso quanto attinente alla definizione dei piani economico finanziari del servizio.

L'Aggiudicatario è dotato di un sistema informativo integrato per:

- la gestione della complessità dei servizi di raccolta e spazzamento;
- il monitoraggio delle attività eseguite direttamente o da terzi;
- la misurazione delle prestazioni al fine di migliorare l'efficienza nell'esecuzione dei servizi.

i sistemi in uso gestiscono in maniera integrata tutte le attività dei Servizi Ambientali e si configurano come infrastruttura di supporto al “Sistema di interscambio ”; le funzionalità del sistema, infatti, consentono:

- tracciabilità dei rifiuti;
- contabilizzazione delle utenze,
- controllo e monitoraggio dello svolgimento dei servizi;
- gestione delle segnalazioni e dei reclami da parte dell’utenza.
- registrazione di ogni informazione richiesta per il monitoraggio e la rendicontazione della qualità tecnica e contrattuale di cui alla delibera ARERA n. 15/2022 “TQRIF”.

L’Aggiudicatario trasmetterà pertanto con cadenza periodica le principali informazioni che il sistema informativo integrato mette a disposizione per la tracciabilità dei rifiuti, la contabilizzazione delle utenze, il controllo e il monitoraggio dello svolgimento dei servizi e la gestione delle segnalazioni e dei reclami. Tale soluzione consentirà all’Agenzia di verificare il mantenimento degli standard qualitativi e quantitativi di cui al Contratto di Servizio e allegati dello stesso, incluso presente Disciplinare Tecnico.

### **Sistemi di localizzazione flotta mezzi via GPS**

Ogni mezzo dedicato ai servizi di raccolta e spazzamento sarà in possesso di un sistema di rilevamento satellitare che consenta di rilevare, ricevere, convertire, registrare e trasmettere a consolle remota e/o a server centrale i dati di localizzazione ottenibili con il sistema GPS.

Spettano al Gestore tutte le eventuali procedure necessarie per l’attuazione di quanto specificato al presente articolo, inclusa, ove necessaria, la stipula di accordi con le rappresentanze sindacali e/o l’autorizzazione da parte dell’Ispettorato Nazionale del Lavoro.

A tal proposito il sistema deve essere dotato dalla componentistica hardware e software necessaria per ottenere le seguenti prestazioni minime:

- localizzazione dei veicoli in tempo reale su cartografia digitalizzata in automatico o a richiesta dell’operatore;
- possibilità di aggiungere ulteriori layer, alla cartografia di base in dotazione, con caratteristiche da concordare tra il fornitore e l’Agenzia;
- localizzazione in continuo ed in contemporanea tramite sistema GPS e trasmissione dei dati

con tecnologia GPRS o superiore, ricostruzione percorsi su cartografia informatizzata, memorizzazione e visualizzazione in real time;

- tracciatura dei percorsi svolti dai mezzi di servizio con registrazione delle soste per i mezzi del servizio di raccolta e presa di carico (messa in funzione delle spazzole) per la spazzatrice;
- confronto tra servizio previsto e servizio effettuato sia in termini grafici che alfanumerici e creazione di report sulle informazioni legate ai servizi;

Il sistema deve in particolare rilevare e trasmettere, per ogni punto del percorso e per ogni mezzo, almeno i seguenti dati:

- coordinate geografiche,
- data ed ora (ore, minuti e secondi),
- velocità istantanea,
- km parziali percorsi,

La soluzione dovrà essere in grado di garantire la memorizzazione dei dati di localizzazione per tutta la durata del servizio, per l'intera flotta utilizzata ed oggetto del servizio di localizzazione. Tali dati dovranno essere trasmessi all'Agenzia, a richiesta, per consentire il confronto tra servizio reso e programmato.

L'onere della predisposizione del sistema di rilevamento è a completo carico del Gestore, essendo da intendersi già remunerato nel corrispettivo della Concessione.

Il sistema dovrà essere completamente in servizio entro un anno dall'avvio operativo del servizio;

#### **Art. 52 - Banca dati utenze e attrezzature**

Dal momento dell'attivazione di sistemi informatizzati per il riconoscimento dell'utenza e la misurazione del rifiuto, il Gestore è tenuto a gestire una banca dati delle utenze, anche sulla base degli indirizzari ufficiali certificati dei comuni, curando aggiornamenti, verifiche e controlli dei flussi di dati funzionali a:

- inizializzazione dei codici a barre, qr code e/o transponder,
- allineamento del codice univoco dello stesso alla specifica utenza assegnataria del contenitore,
- misurazione dei conferimenti operati dalle utenze.

Al fine dell'allineamento con le banche dati proprie delle amministrazioni comunali e ai fini di quanto

previsto al successivo Capo X, la banca dati utenze dovrà essere compatibile con gli standard catastali adottati in ciascun Comune, e comunque compatibili con gli standard regionali dell'Anagrafe Comunale degli Immobili.

, i dati dovranno essere resi gestibili in forma di tracciato compatibile con la strumentazione informatica dell'Agenzia e pertanto, se necessario, il Gestore dovrà mettere a disposizione dell'Agenzia gratuitamente un tecnico informatico che collabori a rendere compatibili e utilizzabili i dati trasmessi.

I dati dovranno essere gestiti con modalità adeguate anche allo sviluppo della tariffa puntuale secondo le modalità specificate al Capo X e dovranno permettere la restituzione dei seguenti dati:

1. l'utenza, individuata con Cognome e Nome o Rag. Sociale, C.F. e/o P.I.
2. l'indirizzo completo, individuato dalla seguente successione:
  - a. COD\_VIA comunale
  - b. Toponimo comunale
  - c. Numero Civico
  - d. Lettera (se esistente)
  - e. Interno (se esistente)
3. l'unità immobiliare urbana (U.I.U.) di riferimento, individuata dalla seguente successione:
  - a. codice comunale Belfiore,
  - b. numero del foglio di mappa,
  - c. numero della particella su cui è costruito il fabbricato,
  - d. numero del subalterno,
4. la relazione tra le informazioni di cui ai punti precedenti.

Il gestore dovrà inoltre effettuare un censimento puntuale delle attrezzature di raccolta utilizzate, in particolare cassonetti, contenitori, cassoni e relative strutture informatizzate in modo da permettere in qualsiasi momento l'individuazione sul territorio del posizionamento delle attrezzature e l'attribuzione a uno specifico servizio. L'Agenzia avrà la facoltà di effettuare, in qualsiasi momento, opportune verifiche volte ad accertare l'osservanza delle condizioni contrattuali da parte del gestore, sia mediante controlli in loco, sia attraverso controlli sulla documentazione presente negli Uffici del Gestore.

## **CAPO X - SERVIZIO DI GESTIONE DEL SISTEMA TARIFFARIO CORRISPETTIVO E ADEMPIMENTI CONSEGUENTI**

### **Art. 53 - Gestione della Tariffa di natura corrispettiva ex art. 1 comma 668 L.147/2013 e s.m.i.**

Nel rispetto di quanto previsto nella relazione al Piano Industriale, al termine della fase transitoria tutti i Comuni saranno dotati di strumenti per la misurazione puntuale dei rifiuti.

Il Gestore determinerà l'applicazione della tariffa di natura corrispettiva puntuale nei Comuni di cui all'articolo 1 del presente disciplinare fornendo tale servizio secondo le previsioni del regolamento vigente, adottato conformemente a quanto previsto dall'art.1 comma 667 della L.147/2013 e dalla L.R. 16/2015 s.m.i..

Le scelte circa il software applicativo (adattabile alle modifiche normative e dal passaggio da Tributo a Tariffa di natura corrispettiva), collegabile anche ai sistemi di misurazione dei rifiuti (di cui all'art. 53bis), restano nella piena discrezionalità del Gestore che ne sostiene direttamente i costi per tutto il restante periodo della Concessione e indipendentemente dalle modifiche e/o aggiornamenti che si rendessero necessari.

### **Art. 53bis – Sistema di misurazione dei rifiuti adottato dall'Aggiudicatario**

Il metodo utilizzato dall'Affidatario per determinare la quantità di rifiuto prodotto - conformemente ai criteri del D.M. 20 aprile 2017 - è la misurazione volumetrica, in cui il rifiuto conferito è misurato "vuoto per pieno". Vengono pertanto conteggiati e successivamente tariffati il numero di prelievi in caso di utilizzo di pattumelle, bidoni e il numero di accessi al cassonetto in caso di utilizzo del limitatore volumetrico informatizzato e moltiplicati per le rispettive volumetrie.

Il modello operativo, implementato secondo le tempistiche del Piano Industriale, è flessibile e all'interno dello stesso comune si possono utilizzare modelli diversi di misurazione.

Sul territorio è attivo il servizio "porta a porta", gli utenti potranno conferire il rifiuto Secco Residuo esponendo il contenitore personale (bidoncino o sacco) dotato di TAG nel giorno di raccolta previsto da calendario e, a ogni conferimento, verrà imputata la volumetria corrispondente all'intero volume del contenitore. L'utente avrà inoltre la possibilità di accedere ai Centri di Raccolta.

#### **Art. 54 – Modalità di svolgimento del servizio di gestione della Tariffa di naturacorrispettiva**

Il Gestore acquisirà la banca dati cartacea e/o informatica degli utenti dal Comune o dal precedente Gestore e provvederà al suo costante aggiornamento per il calcolo tariffario anche in base alle variazioni delle utenze che gli saranno trasmesse dagli uffici comunali.

Il Gestore provvederà nel corso della durata contrattuale all'accertamento della tariffa monitorando elusioni ed evasioni da verificarsi anche in relazione al servizio rifiuti offerto alle utenze.

Il Comune si impegna, anche con mezzi telematici, a mettere a disposizione del Gestore, che si farà comunque parte attiva, tutti i dati in suo possesso ritenuti necessari alla corretta ed efficiente gestione della Tariffa, ed in particolare le variazioni anagrafiche delle utenze domestiche e le variazioni delle utenze non domestiche di competenza comunale o ad altre informazioni comunque disponibili a titolo esemplificativo: certificato di conformità edilizia, dichiarazione di ospitalità

Per la contabilizzazione dei proventi derivanti dall'applicazione della Tariffa, il Gestore emetterà bollette con cadenza almeno semestrale e provvedendo con l'ultima fatturazione ai necessari conguagli secondo le disposizioni regolamentari e normative vigenti. Nelle bollette inviate agli utenti dovrà essere inserita una dicitura che riporta la situazione dei pagamenti pregressi, oltre a tutte le indicazioni previste dalla normativa vigente e dagli atti di regolazione dell'ARERA, ivi inclusa la Delibera 31 ottobre 2019 n. 444/2019/R/rif di ARERA.

Il soggetto Gestore del servizio provvede alla riscossione e dal recupero dei crediti nei modi e nelle forme più opportune consentite dalla normativa vigente.

#### **Art. 55 – Piano Economico Finanziario e articolazione tariffaria**

Il Piano Economico Finanziario redatto dall'affidatario secondo il metodo tariffario Arera pro tempore vigente ha un orizzonte di applicazione quadriennale con revisione biennale.

L'affidatario è tenuto a fornire all'Agenzia entro metà ottobre dell'anno precedente a quello previsto dal metodo per la revisione della pianificazione economico finanziaria (PEF), la documentazione

contabile necessaria ai fini dell'attività di validazione e, entro la fine di gennaio dell'anno immediatamente successivo, la predisposizione della pianificazione economico finanziaria completa per singolo bacino tariffario, comprensiva dei parametri di spettanza dell'Agenzia che, per tempo, saranno deliberati e trasmessi all'affidatario in tempo utile per la redazione dei PEF.

La predisposizione della pianificazione economico finanziaria così prodotta sarà condivisa dall'Agenzia con i Comuni nelle sedi di Consiglio locale e Consiglio di ambito per la sua approvazione in tempi utili per la successiva determinazione delle articolazioni tariffarie per singolo bacino tariffario da assumersi in Consiglio locale entro i termini stabiliti dalla legge pro tempore vigente per l'approvazione dei bilanci previsionali.

In caso di inerzia del Gestore e di mancata trasmissione del Piano Economico Finanziario entro il termine assegnato, l'Agenzia avrà la facoltà di predisporre direttamente il Piano Economico Finanziario al fine di consentire la successiva approvazione ai sensi di quanto disciplinato dal metodo tariffario Arera pro tempore vigente. L'articolazione tariffaria dei Comuni è determinata annualmente in conformità con la regolamentazione vigente e le specifiche norme applicative dettate dalla vigente regolazione ARERA, dal d.P.R.158/1999 o altra norma nel tempo vigente. Il Gestore, che gestisce la banca dati della Tariffa di natura corrispettiva, dovrà fornire il necessario supporto informatico e procederà, preventivamente avvisato, alle necessarie simulazioni in un tempo massimo di 72 ore da ogni richiesta, ovvero metterà a disposizione dati e strumenti per poterle fare eseguire direttamente dall'Agenzia. Qualora le richieste dovessero essere diverse e contemporanee, la relativa tempistica di fornitura sarà oggetto di condivisione tra le parti.

#### **Art. 56 – Monitoraggio sull'attuazione del Piano Economico Finanziario edell'articolazione tariffaria**

Al fine di un costante monitoraggio dell'attuazione del Piano Economico Finanziario da parte dell'Agenzia, titolare del servizio di igiene urbana, è fatto obbligo al Gestore di fornire, annualmente, un report dettagliato che fornisca informazioni in relazione alle utenze, bollettazioni, pagamenti ed eventuale evasione od elusione accertata, nonché diano dimostrazione dei risultati raggiunti rispetto agli obiettivi programmati per il servizio rifiuti, al loro stato di avanzamento, in termini di livello del servizio raggiunto.

## **CAPO XI - PRESCRIZIONI TECNICHE E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI DI GESTIONE OPERATIVA DI IMPIANTI DI TRATTAMENTO E SMALTIMENTO RIFIUTI E GESTIONE POST-OPERATIVA DI DISCARICHE**

### **Art. 57 - Gestione operativa di impianti di trattamento e smaltimento rifiuti e gestione post-operativa delle discariche ubicate nel bacino territoriale**

La concessione ha per oggetto, nell'ambito dei servizi base individuati all'art. 5 del presente Disciplinare Tecnico, il servizio di funzionamento e gestione post-operativa delle discariche per rifiuti non pericolosi di proprietà pubblica di Bondeno e Valle Isola - Loc Volania in Comune di Comacchio (per quest'ultima, limitatamente al servizio di prelievo e trasporto a smaltimento del percolato). Nell'ambito della concessione possono inoltre essere affidati in gestione ulteriori impianti di discarica di proprietà pubblica in regime di servizi integrativi.

La gestione del polo impiantistico e delle discariche sopra menzionate dovrà essere svolta nei termini sotto indicati, e comprenderà l'esecuzione di lavori di ordinaria manutenzione e prestazioni di manodopera, mezzi ed attrezzature necessarie, nel rispetto delle normative vigenti in materia, dei piani e progetti approvati, delle modalità e prescrizioni riportate nel Contratto di Servizio e negli allegati dello stesso, incluso presente Disciplinare Tecnico, quali parti integranti e sostanziali del presente articolo.

Con riferimento al polo impiantistico e alle discariche sopra menzionate, il Gestore ha l'obbligo di procedere alla voltura delle autorizzazioni ambientali (Autorizzazione Integrata Ambientale, autorizzazione ex Parte IV D.Lgs. 152/2006 e ulteriori) e delle fidejussioni associate, dovendo inoltre provvedere alla volturazione ed intestazione (inclusa eventuale nuova acquisizione) di tutte le ulteriori autorizzazioni, convenzioni, certificazioni necessarie alla gestione o post gestione degli impianti in conformità alla normativa vigente. I relativi oneri risultano già compresi nel corrispettivo a base d'asta di cui all'art. 8 del Contratto di Servizio.

Con riferimento alla discarica di Bondeno, il Gestore è inoltre tenuto alla voltura dell'assicurazione dal precedente intestatario e al suo rinnovo annuo.

Per polo impiantistico, impianto di discarica o, brevemente, discarica, si deve intendere il complesso di attrezzature fisse e mobili, comprese le opere civili di qualunque genere, che si trovano all'interno dell'area di pertinenza del polo impiantistico o dell'impianto.

In relazione ai servizi base sopra menzionati, le attività di gestione post-operativa descritte nel presente Capo XI e nei documenti allegati sono da intendersi interamente remunerate all'interno del corrispettivo per i servizi base, fatta eccezione per il solo trasporto a impianti autorizzati e smaltimento del percolato di discarica, che non concorre alla determinazione del corrispettivo del Gestore, come specificato all'art. 6 del Contratto di Servizio.

In relazione ai servizi integrativi sopra menzionati:

- per quanto concerne la gestione post-operativa di ulteriori discariche di proprietà pubblica ulteriori rispetto a quelle sopra richiamate, saranno riconosciuti i relativi costi secondo il metodo tariffario Arera pro tempore vigente.

#### **Art. 58 - Attività oggetto della gestione operativa di impianti di trattamento e smaltimento rifiuti e gestione post operativa di discariche affidate in concessione**

##### *A) Gestione post operativa di discariche affidate in concessione*

Sono attività oggetto della presente concessione tutte le prestazioni, anche se non specificatamente indicate nel presente articolo, necessarie per una corretta gestione della discarica da effettuarsi nel rispetto di tutte le normative di settore ed in particolare del D.lgs. 36/2003 e del D.lgs. 152/2006, nonché delle norme intese a salvaguardare la sicurezza degli addetti compresi i terzi comunque autorizzati all'accesso nella discarica.

A titolo esemplificativo, l'aggiudicatario dovrà provvedere a:

- gestione e manutenzione ordinaria con monitoraggio complessivo dell'impianto;
- controllo del percolato, dei livelli nelle vasche di accumulo, delle pompe, dell'eventuale ricircolo con i mezzi e le attrezzature già presenti in cantiere, degli asporti, ecc.;
- controllo dello stato generale della sistemazione dell'area della discarica, con particolare attenzione e frequenza nei periodi di pioggia, al fine di garantire la perfetta funzionalità dei fossi, canalette, ecc.;
- controllo e manutenzione, inclusa pulizia, di canalette, fossi, tombini e drenaggi e più in generale del sistema di smaltimento delle acque superficiali, regimazione delle acque chiare di superficie e sotterranee;

- controllo e manutenzione dei piezometri eventualmente posizionati a raccolta monitoraggio dell'impianto;
- manutenzione ordinaria degli impianti ed attrezzature, compresa la pulizia delle vasche di accumulo del percolato;
- manutenzione della strada interna all'impianto;
- soffocamento di eventuali incendi;
- operazioni di derattizzazione, demuscazione, disinfestazione e disinfezione dell'area discarica;
- controllo e verifica funzionamento del sistema di allarme del livello del percolato;
- controllo e verifica funzionamento attrezzature di captazione e trattamento del biogas quali, a titolo esemplificativo, torcia combustione biogas o impianto di recupero biogas;
- segnalazione all'Agenzia di eventuali danni o anomalie.

Sono inoltre a carico del Gestore, comprese nel corrispettivo posto a base di gara, i seguenti oneri:

- spese per la fornitura di energia elettrica, acqua e telefono, compresi eventuali rinnovi o adeguamenti degli allacci necessari al corretto svolgimento del servizio;
- ogni attività di monitoraggio nei modi previsti nei documenti autorizzativi la gestione post mortem, compresi quelli di monitoraggio del fenomeno di assestamento del livello morfologico, centralina meteorologica;
- la voltura dell'assicurazione dal precedente intestatario all'aggiudicatario e il suo rinnovo annuo;
- fornitura di tutti i materiali di consumo necessari a garantire il funzionamento dell'impianto;
- controllo della funzionalità dei dreni e delle condotte, dei pozzetti e delle vasche;
- controllo della funzionalità delle pompe di ricircolo e operazioni di manutenzione ordinaria delle stesse;
- controllo degli impianti civili (impianto idrico, di illuminazione interna ed esterna, edifici, recinzioni, ecc.) ed effettuazione delle operazioni della pulizia dei locali e delle operazioni di manutenzione ordinaria;
- manutenzione delle aree a verde dell'impianto e dell'area di pertinenza attraverso lo sfalcio, la potatura e quant'altro necessario;
- manutenzione della recinzione perimetrale dell'impianto sostituendo ed integrando le parti deteriorate al fine di garantire la sua idoneità.

È a carico del Gestore disporre per il trasporto a impianti autorizzati e per lo smaltimento del percolato, con costi già riconosciuto attraverso il corrispettivo del Gestore, già specificato all'art. 6 del medesimo Contratto.

La tabella seguente riporta la scheda dei controlli indicativi e delle manutenzioni generali indicativamente da eseguirsi per mantenere in efficienza il sistema discarica nel suo complesso, dovendo in ogni caso essere garantito quanto previsto nei documenti autorizzativi e nelle norme di riferimento pro tempore vigenti. Qualora ARPAE fornisse prescrizioni autorizzative ulteriori, queste saranno automaticamente recepite dal Gestore.

**Tabella tipo scheda dei controlli e delle manutenzioni generali – la tabella dovrà essere adeguata agli atti emanati dall'ente di competenza (ARPAE)**

Parte impianto	Attività	Frequenza
<b>Stato della copertura definitiva discarica</b>	Controllo stato della copertura definitiva discarica	Annuale
<b>Reticolo idrografico interno ed esterno alla discarica</b>	Controllo visivo fossi di raccolta acque meteo	Semestrale
<b>Reticolo idrografico interno ed esterno alla discarica</b>	Manutenzione reticolo idrografico	All'occorrenza
<b>Opere idrauliche</b>	Controllo funzionalità dei dreni e delle condotte, dei pozzetti e delle vasche	All'occorrenza e dopo eventi metereologici importanti
<b>Verifica ambiti di versante perimetrale</b>	Controllo visivo dei versanti perimetrali	Annuale
<b>Verifica tecnica dei Manufatti in c.a. (scatolari, delle opere di contenimento, protezione e consolidamento, serbatoi e tunnel ...)</b>	Verifica visiva	Annuale
<b>Controllo degli impianti civili</b>	Controlli (impianto idrico, elettrico illuminazione ...)	Mensile
<b>Recinzioni e cancelli</b>	Controllo condizione recinzione e cancelli perimetrali	Mensile
<b>Viabilità interna</b>	Verifica dello stato di copertura	Annuale
	Controllo condizione strada di accesso	Mensile
	Pulizia fossette di scolo e pozzetti	All'occorrenza
	Sgombera neve e spargimento sale	All'occorrenza
<b>Aree sensibili di impianto</b>	Derattizzazione, demuscazione, disinfestazione e disinfezione	Derattizzazione secondo piano annuale Altre attività all'occorrenza
<b>Verifica presidi antincendio</b>	Manutenzione ordinaria Controllo corretto posizionamento	Come previsto dalla normativa vigente
<b>Controllo riempimento dei serbatoi antincendio</b>	Verifica grado di riempimento	Giornaliera, in remoto

*B) Gestione operativa di impianti di trattamento e smaltimento rifiuti affidati in concessione*

Sono attività oggetto della presente concessione tutte le prestazioni, anche se non specificatamente indicate nel presente articolo, necessarie per una corretta gestione degli impianti da effettuarsi nel rispetto di tutte le normative di settore ed in particolare del D.lgs. 36/2003 e del D.lgs. 152/2006, nonché delle prescrizioni autorizzative rilasciate dalle Autorità Competente e delle norme intese a salvaguardare la sicurezza degli addetti compresi i terzi comunque autorizzati all'accesso nella discarica.

Le prassi di riferimento per la gestione degli impianti sono descritte nella documentazione allegata alle autorizzazioni (Allegato Tecnico) e nei Piani di Gestione Operativa e di Sorveglianza e Controllo approvati dagli Enti competenti. Il Gestore, previa acquisizione dei necessari pareri/ nulla osta/ autorizzazioni da parte degli Enti competenti, potrà adottare tecniche e modalità di gestione diverse da quelle indicate nei documenti sopra citati, a condizione che esse assicurino un equivalente grado di sicurezza sotto il profilo della salvaguardia dei beni affidati e della sicurezza e integrità ambientale e che siano conformi alle autorizzazioni e alla normativa vigente.

A titolo esemplificativo, l'aggiudicatario dovrà provvedere a:

- ricezione dei rifiuti in ingresso e relative verifiche, preliminari o contestuali al conferimento, della loro accettabilità; l'attività include, a titolo indicativo e non esaustivo, la verifica della caratterizzazione di base dei rifiuti, la verifica di loro conformità, la verifica in loco anche tramite ispezione, eventuali campionamenti e controlli analitici; è inoltre inclusa la pesatura dei rifiuti e la gestione documentale connessa in generale alla ricezione dei rifiuti;
- movimentazione interna dei rifiuti in genere;
- effettuazione delle operazioni di pretrattamento e tritovagliatura del rifiuto urbano indifferenziato in ingresso;
- scarico e abbancamento dei rifiuti nelle vasche di discarica;
- ricopertura giornaliera dei rifiuti abbancati nelle vasche di discarica;
- gestione e manutenzione ordinaria con monitoraggio complessivo dell'impianto;
- controllo del percolato, dei livelli nelle vasche di accumulo, delle pompe, dell'eventuale ricircolo con i mezzi e le attrezzature già presenti in cantiere, degli asporti, ecc.;
- controllo dello stato generale della sistemazione dell'area della discarica, con particolare attenzione e frequenza nei periodi di pioggia, al fine di garantire la perfetta funzionalità dei fossi, canalette, ecc.;

- controllo e manutenzione, inclusa pulizia, di canalette, fossi, tombini e drenaggi e più in generale del sistema di smaltimento delle acque superficiali, regimazione delle acque chiare di superficie e sotterranee;
- controllo e manutenzione dei piezometri eventualmente posizionati a raccolta monitoraggio dell'impianto;
- in generale, attuazione del Piano di Monitoraggio e Controllo approvato dalle Autorità competenti, inclusivo del Piano di Sorveglianza e Controllo ex D.Lgs. 36/2003;
- effettuazione delle comunicazioni agli Enti previste nei documenti autorizzativi e nelle norme di riferimento;
- manutenzione ordinaria degli impianti ed attrezzature, compresa la pulizia delle vasche di accumulo del percolato;
- manutenzione della strada interna all'impianto;
- soffocamento di eventuali incendi;
- operazioni di derattizzazione, demuscazione, disinfestazione e disinfezione dell'area discarica;
- controllo e verifica funzionamento del sistema di allarme del livello del percolato;
- controllo e verifica funzionamento attrezzature di captazione e trattamento del biogas quali, a titolo esemplificativo, torcia combustione biogas o impianto di recupero biogas;
- segnalazione all'Agenzia di eventuali danni o anomalie.

Sono inoltre a carico del Gestore, i seguenti oneri:

- spese per la fornitura di energia elettrica, acqua e telefono, compresi eventuali rinnovi o adeguamenti degli allacci necessari al corretto svolgimento del servizio;
- ogni attività di monitoraggio nei modi previsti nei documenti autorizzativi, compresi quelli di monitoraggio del fenomeno di assestamento del livello morfologico, centralina meteorologica;
- la voltura dell'assicurazione dal precedente intestatario all'aggiudicatario e il suo rinnovo annuo;
- fornitura di tutti i materiali di consumo necessari a garantire il funzionamento dell'impianto;
- controllo della funzionalità dei dreni e delle condotte, dei pozzetti e delle vasche;
- controllo della funzionalità delle pompe di ricircolo e operazioni di manutenzione ordinaria delle stesse;

- controllo degli impianti civili (impianto idrico, di illuminazione interna ed esterna, edifici, recinzioni, ecc.) ed effettuazione delle operazioni della pulizia dei locali e delle operazioni di manutenzione ordinaria;
- manutenzione delle aree a verde dell'impianto e dell'area di pertinenza attraverso lo sfalcio, la potatura e quant'altro necessario;
- manutenzione della recinzione perimetrale dell'impianto sostituendo ed integrando le parti deteriorate al fine di garantire la sua idoneità.

L'affidatario è obbligato a provvedere al trasporto a impianti autorizzati con avvio allo smaltimento del percolato originato nelle discariche la cui gestione in fase post mortem è stata allo stesso affidata, nel rispetto della normativa vigente e dei principi generali in materia di concorrenza e garantendo la minimizzazione dei costi di trasporto e smaltimento. A tal fine l'affidatario invia all'Agenzia, per ciascun sito di discarica gestito, specifica rendicontazione dalla quale si evincano i costi effettivamente sostenuti di trasporto e di trattamento del suddetto percolato, producendo opportuna documentazione utile alla comprova della rendicontazione, al fine della validazione e riconoscimento di tali costi da parte dell'Agenzia all'interno dei piani finanziari secondo il metodo tariffario Arera pro tempore vigente. ÈC) *Ulteriori precisazioni in merito all'effettuazione degli interventi di chiusura e ripristino ambientale delle discariche affidate in concessione*

Al termine del conferimento in ogni vasca di discarica di tutti i rifiuti abbancabili, il Gestore procederà immediatamente con la realizzazione della copertura superficiale finale provvisoria, così come previsto nelle autorizzazioni vigenti.

Successivamente, si completerà la chiusura definitiva delle vasche, sempre nel rispetto delle modalità definite nelle autorizzazioni vigenti.

Una volta terminata la procedura di chiusura definitiva della vasca, ne sarà data formale comunicazione all'Autorità competente, ai fini dell'effettuazione, da parte della stessa, di specifico sopralluogo di verifica e di approvazione della chiusura della discarica ai sensi dell'art. 12 del D.Lgs. n. 36/2003. Da tale momento si avvierà la gestione post operativa della vasca, proseguendo anche negli interventi di ripristino ambientale.

L'attuazione delle opere infrastrutturali di chiusura (capping, ripristino ambientale) della discarica è da considerarsi in capo al Gestore, previa condivisione e approvazione da parte del Gestore, dell'Agenzia e della Proprietà dell'impianto, dei singoli progetti esecutivi degli interventi (da

realizzarsi così come previsti nei relativi Piani approvati dalle Autorità competenti) comprensivi dei computi metrici estimativi e delle modalità di realizzazione degli stessi.

Il Gestore si adopererà al fine di consentire l'acquisizione del provvedimento di approvazione della chiusura di cui all'art. 12 del D.Lgs. 36/2003 entro il termine di 36 mesi dall'ultimo conferimento nel settore di riferimento.

Le spese sostenute dall'Affidatario per i lavori di esecuzione delle opere infrastrutturali di chiusura e ripristino ambientale, debitamente documentate, sulla base dei progetti esecutivi e dei computi metrici approvati come sopra indicato, dovranno essere riconosciute all'Affidatario attraverso il loro inserimento nel corrispettivo all'interno dei piani finanziari secondo il metodo tariffario Arera pro tempore vigente. Eventuali varianti che si rendessero necessarie in corso d'opera dovranno essere espressamente approvate dall'Agenzia e della Proprietà dell'impianto.

Nel periodo intercorrente la cessazione del conferimento in discarica dei rifiuti e l'approvazione della chiusura della discarica con avvio della post-gestione, al Gestore sarà già riconosciuto, nel suo corrispettivo, il costo per la gestione post-operativa specificato nell'Allegato B al Contratto di Servizio.

#### **Art. 59 - Organizzazione della gestione operativa di impianti di trattamento e smaltimento rifiuti e gestione post operativa di discariche affidate in concessione e personale impiegato**

Il Gestore dovrà avvalersi di personale qualificato per ogni operazione relativa al servizio o lavori affidati ed avere nel suo organico personale con competenze e titoli idonei ad assumere il ruolo di Direzione Tecnica dell'Impianto. Il Direttore Tecnico dell'impianto assumerà le funzioni di Responsabile Tecnico dell'Impianto che, a norma delle vigenti disposizioni, dovrà assicurare adeguata presenza nelle ore di lavoro dell'impianto, quale rappresentante del Gestore e reperibilità per ogni evenienza.

In genere l'Affidatario avrà la facoltà di sviluppare i servizi e lavori nel modo che riterrà più conveniente. Sarà cura del Direttore Tecnico dell'impianto o del personale da lui delegato apportare tutte quelle variazioni nella sequenza e modalità dei lavori ritenute opportune.

Qualora dovesse avverarsi una sospensione del servizio attribuibile a cause imputabili all’Affidatario, questo dovrà risarcire tutti i danni materiali derivanti, nonché rispondere di tutte le conseguenze civili e/o penali.

Il numero di addetti necessari alla corretta gestione dell’impianto è lasciato alle valutazioni dell’Affidatario fermo restando il rispetto della normativa di sicurezza; per le discariche in gestione post operativa dovrà essere garantita comunque la presenza di almeno un operatore durante il prelievo e la pesatura del percolato dalle vasche.

L’affidatario dovrà essere comunque sempre reperibile e dovrà intervenire in qualunque momento eventuali situazioni di emergenza lo richiedano.

Qualora un incendio si sviluppi nell’area dell’impianto, l’Affidatario è tenuto ad avvisare immediatamente l’Agenzia e ad intervenire altrettanto immediatamente, a proprie spese, per le operazioni di spegnimento con attrezzature tecniche, personale adeguato e materiale idoneo al soffocamento dell’incendio stesso. L’affidatario dovrà tenere sempre disponibile all’interno dell’impianto le attrezzature minime sufficienti per un primo intervento in caso di incendio, dislocate in modo tale da ridurre al minimo i tempi per la loro messa in opera. Per garantire un pronto intervento dei propri addetti, anche nelle ore notturne, l’Affidatario, al momento della consegna dei lavori, dovrà fornire il nome dei dipendenti reperibili con i relativi recapiti telefonici.

#### **Art. 60 - Controllo del percolato**

Il percolato estratto dal corpo dei rifiuti dovrà essere avviato a trattamento presso impianti di depurazione opportunamente autorizzati, fatto salvo il ricorso al rilancio del percolato all’interno della massa di rifiuti, nel rispetto delle prescrizioni previste nei documenti di autorizzazione della Discarica o di approvazione di chiusura della Discarica ed avvio della gestione post-mortem, per motivi legati: alla umidificazione dei rifiuti stessi, allo smaltimento progressivo dell’accumulo del percolato prodotto nel tempo ed alla eccezionalità delle condizioni meteorologiche che possono verificarsi nel corso dell’anno.

L’Affidatario dovrà controllare il livello di riempimento dei serbatoi del percolato almeno giornalmente e comunque con la frequenza che richiederanno di volta in volta le condizioni particolari, organizzando nei tempi e modi idonei il relativo asporto e smaltimento dello stesso, che potrà eseguirsi in qualunque ora della giornata anche nei casi di emergenza, nonché avvisare

prontamente l’Agenzia per l’insorgenza di eventuali anomalie sia nell’impianto che nel servizio di asporto.

La stessa frequenza di controllo dovrà essere garantita su tutta l’area di pertinenza della discarica, sulle pompe e le linee di trasporto onde evitare eventuali fuoriuscite.

L’Affidatario provvederà inoltre ai controlli necessari in fase di rilancio del percolato onde evitare pericoli di fuoriuscita dello stesso o dai pozzi o dal corpo discarica.

L’Affidatario provvederà al monitoraggio attraverso:

- misurazioni settimanali dei livelli del percolato nei pozzi di captazione del biogas;
- misurazioni giornaliere dei livelli di produzione e smaltimento percolato, misurato nella relativa vasca di raccolta.

L’Affidatario avrà la responsabilità piena ed esclusiva della accettazione in ingresso dei mezzi atti al prelievo del percolato in discarica e dovrà accertare scrupolosamente la pesatura prima e dopo il carico e l’autorizzazione allo smaltimento, l’identità dei trasportatori ed il rispetto delle norme del Piano di Gestione Operativo e del Piano di Sorveglianza e controllo. L’Affidatario avrà l’obbligo di respingere i mezzi e persone in cui riscontra la mancata corrispondenza con quanto riportato nei documenti di autorizzazione.

L’Affidatario avrà l’obbligo di pesare e registrare, negli appositi registri di carico, i dati relativi al trasporto del percolato.

La mancanza dei controlli sul percolato sopra riportati da parte del l’Affidatario che possono procurare danni o pregiudizio all’ambiente comporterà a carico dell’Affidatario medesimo ogni responsabilità di natura civile e penale, oltre alla risoluzione dell’affidamento, con conseguente risarcimento di ogni e qualsiasi danno all’Agenzia o altri soggetti danneggiati.

La tabella seguente riporta la scheda indicativa dell’attività di gestione del percolato, dovendo in ogni caso essere garantito quanto previsto nei documenti autorizzativi e nelle norme di riferimento pro tempore vigenti.

#### **Tabella attività di gestione del percolato**

<b>Parte impianto</b>	<b>Attività</b>	<b>Frequenza</b>
<b>Linea di trasporto</b>	Controllo visivo integrità condotte	Mensile

Parte impianto	Attività	Frequenza
Serbatoi percolato	Controllo integrità valvole automatiche e manuali Verifica assenza ostruzioni dei raccordi e sifoni	Controllo al momento dell'effettuazione del carico
	Controllo visivo integrità serbatoi	Annuale
	Rimozione fango sedimentato e smaltimento presso apposito impianto	All'occorrenza
Carico e smaltimento percolato	Carico e smaltimento percolato	Sulla base della piovosità e dell'effettivo riempimento dei serbatoi
Controllo del grado di riempimento dei serbatoi	Controllo visivo e/o in remoto del grado di riempimento dei serbatoi del percolato	Giornaliera
Botole di chiusura serbatoi calpestabili	Verifica dell'integrità delle botole di chiusura delle cerniere di apertura	Al momento dell'effettuazione del carico

### Art. 61 - Controllo del biogas

L'Affidatario provvederà alla gestione, compresa attività di manutenzione ordinaria, ed al monitoraggio, dell'impianto di captazione e trattamento del biogas (torcia di combustione e/o impianto di recupero energetico), e ad effettuare le relative registrazioni.

La mancanza dei controlli sul biogas da parte dell'affidatario che possono procurare danni o pregiudizio all'ambiente comporterà a carico del Gestore medesimo ogni responsabilità di natura civile e penale, oltre alla risoluzione dell'affidamento, con conseguente risarcimento di ogni e qualsiasi danno all'Agenzia o altri soggetti danneggiati.

La tabella seguente riporta la scheda indicativa delle attività di gestione del biogas, dovendo in ogni caso essere garantito quanto previsto nei documenti autorizzativi e nelle norme di riferimento pro tempore vigenti.

### Tabella attività di gestione del biogas

Parte impianto	Attività	Frequenza
Teste di pozzo	Controllo visivo, in caso di "titolo" del biogas anomalo	All'occorrenza
Linee di trasporto	Controllo visivo, in caso di instabilità di funzionamento del motore, finalizzato all'individuazione di eventuali occlusioni nelle tubazioni	All'occorrenza
Sottostazioni di regolazione	Controllo visivo Verifica efficienza singole sottostazioni, ed eventuale regolazione	Mensile

Parte impianto	Attività	Frequenza
<b>Stazione di aspirazione e combustione</b>	Verifica dei principali parametri di funzionamento (portata, pressione di spinta e depressione in linea ...) Verifica del corretto funzionamento dell'apparato di refrigerazione al servizio della centrale di aspirazione	Verifiche in remoto giornaliere
	Manutenzione ordinaria periodica (controllo tensionamento cinghie, ingrassaggio ingranaggi, controllo cuscinetti) Altri controlli tecnici specifici sulle parti di impianto.	Come da libretto uso e manutenzione
	Sostituzione carboni attivi	Variabile in funzionamento della percentuale di inquinanti riscontrati sugli oli del cogeneratore
<b>Cogeneratore - Post-Combustore</b>	Verifica dei principali parametri di funzionamento	Verifiche in remoto giornaliere
<b>Cogeneratore</b>	Manutenzione ordinaria periodica – Tagliandi (sostituzione olio e filtri, candele, regolazione valvole, controllo generale ...)	Come da libretto uso e manutenzione
	Manutenzioni estensive con la sostituzione e/o revisione delle parti più soggette ad usura (teste, turbocompressori, cilindri, pistoni e bielle ...)	Come da libretto uso e manutenzione
<b>Post combustore</b>	Manutenzione ordinaria periodica – Tagliandi (Lubrificazione cuscinetti, Verifica tensione cinghie, verifica valvole a piattello ...)	Come da libretto uso e manutenzione
	Ispezione corpo filtrante Sostituzione corpo filtrante Rifacimento isolamento ceramico camere	All'occorrenza
	Sostituzione termocoppie	Allo scadere della taratura

#### **Art. 62 - Attività di disinfestazione, derattizzazione e demuscazione**

Sono a carico dell'Affidatario adeguate e tempestive operazioni di disinfestazione, derattizzazione, demuscazione tali comunque da non ritardare o inibire il ciclo di mineralizzazione della sostanza organica contenuta nei rifiuti.

La frequenza dei trattamenti sarà tale da evitare la presenza in discarica di roditori, insetti, larve ed altri animali e sarà in funzione delle condizioni climatiche stagionali.

#### **Art. 63 - Manutenzione di mezzi, attrezzature ed impianti, manutenzione straordinaria e adeguamento**

L'Affidatario dovrà avere disponibili i mezzi d'opera necessari al corretto svolgimento del servizio o per eventuali emergenze.

L'Affidatario è responsabile degli impianti, delle attrezzature e dei mezzi ad esso affidati in uso per

il servizio di cui al presente Capo del Disciplinare Tecnico e dovrà curarne il perfetto stato di manutenzione e funzionamento rimanendo unico responsabile dei danni diretti ed indiretti che dovessero verificarsi per imperizia, imprudenza, cattivo uso, scarsa manutenzione, fatti salvi i danni di forza maggiore.

Per eventuali interruzioni del funzionamento degli impianti ed attrezzature fornite all’Affidatario sarà cura dello stesso procurarsi tempestivamente i mezzi necessari a dare continuità alle operazioni ed alle attività del servizio.

Gli interventi di manutenzione ordinaria di tutti gli impianti e le attrezzature affidati sono a carico dell’Affidatario.

Sono a carico dell’Affidatario le attività di manutenzione ordinaria e straordinaria, la fornitura del carburante ed ogni altro costo di esercizio dei mezzi necessari al corretto svolgimento del servizio, fatto salvo quanto nel seguito specificato.

#### *Precisazioni in merito ad interventi di manutenzione straordinaria e adeguamento*

In caso di necessità di intervento di manutenzione straordinaria e adeguamento dell’impiantistica di trattamento e smaltimento rifiuti affidata in gestione operativa e delle discariche affidate in gestione post-operativa, l’affidatario dovrà provvedere alla tempestiva predisposizione del progetto dell’intervento da eseguire.

Il costo per la realizzazione dell’intervento dovrà essere definito facendo riferimento a prezzi unitari non superiori a quanto derivante dall'applicazione del ribasso percentuale offerto in sede di gara all’*“Elenco regionale dei prezzi delle opere pubbliche e di difesa del suolo della Regione Emilia Romagna”* pro tempore vigente.

Il progetto, approvato dall’Agenzia congiuntamente al soggetto proprietario dell’impianto interessato anche in relazione al relativo costo di realizzazione, dovrà essere realizzato entro la tempistica definita di concerto tra le parti.

Il costo di realizzazione dell'intervento dovrà essere riconosciuto all'Affidatario attraverso il suo inserimento nel corrispettivo.

#### **Art. 64 – Servizio di Pulizia Spiagge**

Il Servizio di Pulizia Spiagge dovrà essere realizzato nel rispetto di quanto previsto nella relazione al piano industriale e relativi allegati.

Il Servizio di Pulizia Spiagge prevede:

- Interventi ordinari e straordinari di pulizia dell'arenile
- Vagliatura dell'arenile prelevato e condotto presso l'area denominata "Valle Isola" via Bocchetto Marengolino, autorizzata con atto di ARPAE per la specifica attività;
- Attività di ripascimento dell'arenile vagliato presso le spiagge del litorale secondo quanto disposto dalla competente struttura di Regione Emilia Romagna;

#### Interventi ordinari e straordinari di pulizia dell'arenile

Le prestazioni sono svolte sul territorio del Comune di Comacchio nel rispetto di quanto previsto dalla relazione al Piano Industriale e consistono in:

- intervento ordinario di pulizia periodica della battigia e del tratto di spiaggia dalla battigia sino a 10 m verso interno spiaggia con utilizzo di macchine idonee comprendente il carico di porzioni di sabbia da portare a vagliatura, compresa la possibilità di realizzare aree provvisorie di permanenza della sabbia raccolta presso punti predefiniti con gli enti di competenza;
- intervento specifici su richiesta della Regione Emilia Romagna per situazioni particolari od emergenziali con le medesime modalità di cui al punto precedente;
- trasporto delle sabbie miste a rifiuti presso l'area di stoccaggio e vagliatura ubicata presso l'impianto di discarica di Valle Isola di proprietà del Comune di Comacchio;
- attività di vagliatura del materiale raccolta.

Nel dettaglio, le attività rientranti nella pulizia manuale (periodica o integrale) delle spiagge libere e lungo gli accessi che portano alle spiagge libere sono:

- raccolta di tutto il rifiuto spiaggiato (rami, molluschi, telline, alghe, mucillagine ed altri rifiuti di vario genere) lungo la battigia ed accumulo in luogo facilmente accessibile dal mezzo utilizzato per la raccolta del rifiuto ad una distanza dal mare tale da non essere raggiungibile dalle onde in caso di mareggiata;
- raccolta di tutti i rifiuti abbandonati.

I rifiuti più grossolani (giornali, lattine, bottiglie, imballaggi leggeri, buste di plastica, ecc.) in base alla loro tipologia (carta, vetro, plastica, indifferenziato) dovranno essere raccolti in modo separato e dovranno essere riposti, in sacchi ben chiusi, rispettando le tipologie di rifiuto da introdurre al loro interno.

I rifiuti di dimensioni più piccole (mozziconi di sigarette, tappi di bottiglie, cartine, conchiglie, ecc.) dovranno essere raccolti utilizzando dei retini e poi essere riposti all'interno del contenitore dell'indifferenziato.

È inoltre prevista la pulizia delle scogliere che consiste nel raccogliere tutti i rifiuti, trasportati dal mare e/o abbandonati, presenti sulle scogliere poste nelle aree adiacenti alle spiagge, e/o ai camminamenti, e/o riposti sulle stesse scogliere, e nelle intercapedini presenti fra i vari scogli.

Tale attività dovrà essere svolta su tutte le scogliere individuate nell'Allegato A.11 e in alcuni "pennelli frangiflutto" come indicato nell'allegato B.4.

Le prestazioni per ogni località o zona indicata, dovranno essere portate a termine entro il termine stabilito annualmente dall'ordinanza Regionale.

#### Vagliatura arenile

Le prestazioni sono svolte sul territorio del Comune di Comacchio e consistono in:

##### PULIZIA NEL PERIODO INVERNALE:

- vagliatura della sabbia con utilizzo di macchine idonee nel tratto di spiaggia compreso fra la battigia e n. 10 metri dalla stessa verso l'interno spiaggia e fra la battigia e le dune e/o confine demaniale quando trattasi di tratti di spiaggia libera;
- adozione di metodi di pulizia selettiva in grado di ridurre al minimo il quantitativo di sedimento asportato;
- trasporto in punti temporanei di raccolta del materiale vegetale per il relativo conferimento presso idonei impianti di trattamento/recupero;
- creazione, nel periodo autunno-inverno, in zone arretrate dell'arenile, di cumuli di sabbia derivanti dal processo di vagliatura, disponibili per successivi riporti;
- mantenimento in sito dei tronchi spiaggiati e gestione delle biomasse spiaggiate, laddove possibile, nel periodo autunno-inverno, in modo che possano esercitare funzioni di contrasto all'azione del mare e del vento e di trappola per i sedimenti, a rinforzo del cordone dunoso, ove presente, ovvero mediante riposizionamento sullo stesso arenile;
- carico di altri rifiuti accumulati durante il servizio di vagliatura e trasporto presso autorizzati impianti di destino anche utilizzando eventuali aree di stoccaggio intermedie.

##### PULIZIA NEL PERIODO ESTIVO:

- vagliatura con carico della sabbia mista a rifiuti con utilizzo di macchine idonee nel tratto di spiaggia compreso fra la battigia e n. 10 metri dalla stessa verso l'interno spiaggia e fra la battigia e le dune e/o confine demaniale quando trattasi di tratti di spiaggia libera;
- adozione di metodi di pulizia selettiva in grado di ridurre al minimo il quantitativo di sedimento asportato;
- mantenimento in sito dei tronchi spiaggiati e gestione delle biomasse spiaggiate, laddove possibile, nel periodo autunno-inverno, in modo che possano esercitare funzioni di contrasto all'azione del mare e del vento e di trappola per i sedimenti, a rinforzo del cordone dunoso, ove presente, ovvero mediante riposizionamento sullo stesso arenile
- trasporto presso l'area di stoccaggio e vagliatura ubicata presso la discarica di "Valle Isola" di proprietà del Comune di Comacchio (fino a diversa indicazione) autorizzata nello specifico da ARPAE Ferrara, per le successive operazioni idonei impianti di trattamento/recupero;
- attività di vagliatura del rifiuto misto sabbia raccolto con l'intento di isolare i codici di rifiuto identificabili e pulire le sabbie per il successivo ripascimento;
- stoccaggio dei rifiuti accumulati durante il servizio di vagliatura per il successivo trasporto presso autorizzati impianti di destino.

#### Attività di ripascimento litorale

L'attività consiste nel ricondurre le sabbie pulite derivanti dalla vagliatura presso l'area denominata "Valle Isola" presso siti predefiniti del litorale.

In particolare l'attività sarà così definita:

- Analisi di caratterizzazione chimico fisica delle sabbie prevista in autorizzazione e trasmissione all'ente di controllo;
- Acquisizione delle determinazioni in merito alle sabbie ed ai loro luoghi di destino da parte del settore di competenza di Regione Emilia Romagna, compresi i relativi tempi e cronoprogrammi di intervento;
- Carico e trasporto delle sabbie nei luoghi definiti con l'intento di coadiuvare il ripascimento del litorale;
- Invio a trattamento/smaltimento dei rifiuti presenti nell'area sopra citata fino a completo azzeramento delle giacenze.

## **CAPO XII - SERVIZI GENERALI AMMINISTRATIVI E TECNICI**

### **Art. 65 -Struttura aziendale**

L’Affidatario, al momento della sottoscrizione del verbale di avvio dell’esecuzione del contratto, deve comunicare all’Agenzia l’organigramma della struttura aziendale comprensivo dell’elenco nominativo del personale, amministrativo, responsabile e di coordinamento, con le relative qualifiche di inquadramento, e successivamente comunicherà, entro 7 giorni, tutte le eventuali variazioni.

L’Affidatario dovrà dotarsi, come standard minimo per la gestione dell’azienda ed il coordinamento dei servizi, di personale tecnico ed impiegatizio avente mansioni di responsabile/coordinatore di specifica attività, dedicato in esclusiva al cantiere oggetto di concessione e come di seguito descritto:

1. Referente dell’Impresa;
2. Responsabile operativo del Gestore per il Bacino nel rispetto delle mansioni di cui all’art. 66; tale figura professionale deve essere garantita con continuità e quindi deve prevedere un sostituto in caso di necessità;
3. Responsabile dei servizi informatici del Gestore nel rispetto delle mansioni di cui all’art. 67;
4. Responsabile Relazioni Esterne e Comunicazione, e Responsabile delle attività di comunicazione ed informazione alle utenze del territorio, compresa gestione Sportelli utenza e numero verde;
5. Responsabile tecnico impianti per la gestione delle discariche post mortem, tale figura professionale deve essere garantita con continuità e quindi deve prevedere un sostituto in caso di necessità;
6. Responsabile amministrativo che sovrintende alle attività amministrative, contabili, finanziarie, e tributarie del Gestore, compresa la eventuale gestione della tariffa;
7. Responsabile Servizio di Prevenzione e Protezione.

### **Art. 66 - Responsabile operativo dell’Affidatario**

L’Affidatario deve indicare all’Agenzia il nominativo del Responsabile operativo del Gestore e del suo sostituto per far fronte a qualsiasi emergenza. Tale figura operativa deve essere dotata di un recapito telefonico mobile con costante reperibilità diurna (dalle ore 6.00 alle 22.00), giorni festivi inclusi, e non deve coincidere con il Referente dell’impresa, in quanto quest’ultima figura di più alta professionalità e di coordinamento.

## **Art. 67 - Responsabile dei servizi informatici**

L’Affidatario deve indicare all’Agenzia il nominativo del “Responsabile dei servizi informatici dell’Affidatario”.

Il Responsabile dei servizi informatici dell’Affidatario è una figura professionale avente una adeguata esperienza, coordinata dal Referente dell’impresa, che deve collaborare, se necessario, all’installazione, programmazione, realizzazione, collaudo e manutenzione delle forniture informatizzate, oltre che dei relativi servizi di formazione, anche in Atersir e nei singoli Comuni.

## **Art. 68 - Servizio di reperibilità e pronto intervento**

Il servizio consiste nella organizzazione di un sistema di “pronta reperibilità” 24 ore su 24 per 365 giorni all’anno, con la finalità di:

- attivare tempestivi interventi di supporto al servizio oggetto della concessione atti a fronteggiare eventi che possono determinare situazioni di pericolo e/o di disagio per l’utenza;
- confinare e mettere in sicurezza depositi abusivi sul suolo comunale;
- collaborare con l’Amministrazione nella risoluzione di problematiche ambientali.

Il servizio di reperibilità dovrà essere attivo dalle ore 00.00 alle ore 24.00 di tutti i giorni dell’anno, giorni festivi e di domeniche inclusi.

Se diverso da quanto comunicato dall’impresa ai sensi dell’art. 65, con periodicità settimanale dovranno essere comunicati in forma scritta all’Agenzia i nominativi del personale facente funzioni di Responsabile operativo dell’Affidatario e il telefono, fisso o cellulare, a cui lo stesso è reperibile.

In caso di attivazione del servizio di reperibilità, l’Agenzia contatterà telefonicamente il Responsabile operativo dell’Affidatario indicandogli la tipologia di intervento necessaria.

A tale richiesta verbale seguirà conferma scritta della richiesta di intervento che dovrà essere inviata a mezzo fax o pec-mail al Responsabile operativo dell’Affidatario su apposito sintetico format predisposto dall’Agenzia; in detto format dovrà essere sempre indicata: ora e data della richiesta, tipologia di intervento richiesta, luogo in cui effettuare l’intervento, nome del funzionario dell’Agenzia che ha richiesto l’intervento.

Il giorno successivo all'intervento dovrà essere trasmesso su apposita scheda, a mezzo fax o pec-mail al Direttore dell'esecuzione del contratto, la quantità di ore di lavoro effettuate e i mezzi utilizzati per lo svolgimento del servizio richiesto.

Dovrà essere inoltre redatto da parte dell'Affidatario un documento riassuntivo di tutti gli interventi effettuati nell'arco di un mese.

I costi dell'organizzazione del servizio e dell'indennità di reperibilità per il Responsabile operativo dell'Affidatario sono già ricompresi nel costo del servizio rappresentato dal piano economico finanziario. Dal momento della prima richiesta di attivazione il Responsabile operativo dell'Affidatario dovrà organizzare le squadre d'intervento in maniera tale che entro 60 minuti dovrà essere resa operativa la prima squadra per gli interventi di ripristino delle condizioni di sicurezza e/o limitazione del danno.

In caso di mancata esecuzione del servizio nelle modalità e nei termini sopra precisati, l'Agenzia si riserva di far effettuare il servizio ad altro soggetto, addebitando in tal caso all'Affidatario il relativo costo sostenuto.

#### **Art. 69 - Sede operativa del Gestore e organizzazione territoriale**

Il Gestore deve garantire la presenza di almeno una struttura immobiliare, situata all'interno del bacino territoriale di affidamento, quale articolazione territoriale ove dovrà operare il personale tecnico ed impiegatizio di cui all'art. 65. La sede rappresenterà il punto di riferimento aziendale e dovrà rappresentare un riferimento per ogni comunicazione riguardante il servizio e/o questioni di natura amministrativo-contabile, coordinamento e controllo delle attività aziendali.

La sede operativa dovrà essere inoltre dotata di apposita struttura hardware e software come descritto al Capo IX.

La struttura dovrà essere dotata, tra altro, di un recapito telefonico fisso e telefax, e di un indirizzo di posta elettronica; in caso di assenza di personale di custodia si rimanda all'art. 68 "Servizio di reperibilità e pronto intervento".

Nella sede operativa dovrà essere realizzata tutta la logistica necessaria per il coordinamento dei servizi nel rispetto delle normative vigenti in materia ambientale e di sicurezza nei luoghi di lavoro.

Tale sede dovrà essere operativa entro 60 giorni dalla data di stipula del Contratto di servizio.

Il gestore dovrà altresì garantire che il ricovero dei mezzi adibiti ai servizi operativi sia effettuato in strutture site all'interno del bacino di affidamento.

Gli oneri per l'acquisto o la locazione delle strutture di cui al presente articolo, nonché per la relativa gestione (inclusi i consumi) e la manutenzione, sia ordinaria che straordinaria, ricadono integralmente sul Gestore e si intendono già remunerati nel corrispettivo per i servizi di base.

\*\*\*\*\*