

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

**ALLEGATO AL PIANO ECONOMICO  
FINANZIARIO**

**REV. 0**

*Dicembre 2018*

## Sommario

Sommario .....	2
1. Modello gestionale ed organizzativo.....	4
2. Popolazione e Territorio .....	5
2.1. Popolazione residente ed Utenza servita.....	5
2.2. Analisi territoriale .....	5
3. Livelli di qualità del servizio di raccolta .....	6
3.1. Panoramica servizi di raccolta .....	6
3.2. Sistema di raccolta territoriale .....	6
3.3. Sistemi di raccolta territoriale di prossimità .....	8
3.4. Sistemi di raccolta domiciliari dedicati ad Utenze Non Domestiche (Target) .....	8
3.5. Sistemi di raccolta domiciliari nelle Zone Artigianali/Industriali .....	10
3.6. Sistemi di raccolta domiciliari su chiamata per utenze domestiche .....	11
3.7. Raccolta presso cimiteri.....	12
3.8. Raccolta rifiuti abbandonati .....	12
3.9. Sistemi di raccolta secondari .....	12
3.10. Centri di Raccolta (CdR) .....	13
3.11. Hergo Ambiente .....	15
4. Livelli di qualità del servizio del servizio di spazzamento.....	16
4.1. spazzamento meccanizzato .....	16
4.2. spazzamento misto .....	16
4.3. spazzamento manuale.....	16
4.4. spazzamento di mantenimento.....	16
4.5. Servizi complementari .....	16
4.6. Servizi dedicati a mercati, feste, eventi e sagre .....	17
4.7. Raccolta e trasporto residuo da spazzamento .....	18
4.8. Eventuali altri servizi rilevanti: agente accertatore.....	18
5. Iniziative per la riduzione dei rifiuti .....	19
5.1. Compostaggio domestico .....	19
5.2. Farmaco Amico .....	19
5.3. Sulle tracce dei rifiuti.....	20
5.4. Settimana europea di riduzione dei rifiuti.....	20
5.5. Progetti scuola: La Grande Macchina del Mondo .....	21
6. Servizio di contatto con l'utenza .....	22
6.1. Call center .....	22
6.2. Il Rifiutologo: l'app per smartphone e tablet .....	22
6.3. Sito Internet.....	23

6.4.	App MyHera.....	23
7.	Dettaglio progetti per l'anno 2019 .....	24
8.	Investimenti.....	25
9.	Allegati .....	25

## 1. Modello gestionale ed organizzativo

L'ex-ATO 4 (Agenzia di Ambito per i servizi pubblici della Provincia di Modena) assorbita da **ATERSIR** (Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per i servizi idrici e rifiuti) ha sottoscritto con la società SAT S.p.A. successivamente incorporata in Hera S.p.A., una convenzione per l'affidamento del Servizio di Gestione Rifiuti Urbani e Assimilati (SGRUA), stipulata il 22/12/2006, per una durata di 10 anni con decorrenza dal 01/01/2007 e scadenza 31/12/2016.

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

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

La gestione dello SGRUA riguarda:

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

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

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

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

L'attività operativa della Direzione Servizi Ambientali è organizzata per Aree di competenza e Distretti operativi. Il comune di Fiorano Modenese fa parte dell'Area Ferrara-Modena e del Distretto Sassuolo e Montagna.

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

## 2. Popolazione e Territorio

### 2.1. Popolazione residente ed Utenza servita

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

Abitanti residenti	17.099
N Utenze Domestiche	6.797
N Utenze Non Domestiche	1.388

### 2.2. Analisi territoriale

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

Elenchiamo di sotto le zone individuate che compongono il Comune di Fiorano Modenese:

#### Zona Centro Storico

area territoriale: centrale;

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

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

#### Zona Urbana

area territoriale: più prossima al centro storico;

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

viabilità: buona la viabilità sulle direttrici principali.

#### Zona Forese

area territoriale: pianeggiante o collinare

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

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

#### Zona Artigianale/industriale

area territoriale: zone pianeggiante periferica;

densità abitativa: area ad uso produttivo/non residenziale, presenta sporadiche abitazioni domestiche monofamiliari, in genere attinenti alle utenze produttive;

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

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

#### 3.1. Panoramica servizi di raccolta

Nel Comune di Fiorano Modenese è attivo un sistema di raccolta rifiuti urbani ed assimilati integrato, basato su diverse modalità di raccolta, il cui approfondimento è riportato nelle sezioni dedicate.

- sistema di raccolta territoriale, rivolto prevalentemente alle utenze domestiche e alle piccole utenze non domestiche presenti nelle aree ad elevata densità abitativa;
- sistema di raccolta territoriale di prossimità rivolto prevalentemente alle utenze domestiche e alle piccole utenze non domestiche presenti nelle aree a bassa densità abitativa;
- sistema di raccolta domiciliare presso utenze non domestiche Target, produttrici di elevate quantità o specifiche tipologie di rifiuto;
- sistema di raccolta domiciliare porta a porta nelle Zone Artigianali/Industriali
- sistemi di raccolta domiciliari su chiamata per utenze domestiche
- raccolta presso cimiteri
- raccolta rifiuti abbandonati su suolo pubblico
- sistemi di raccolta secondari: sistemi ausiliari e integrativi a quelli precedenti;
- Centri di raccolta differenziata (CdR): tale sistema è complementare agli altri sistemi, rappresenta la migliore opzione ambientale per il conferimento di tutte le frazioni differenziate di rifiuto urbano, oltre a completare l'offerta di servizio relativamente alle filiere e ai target non serviti con gli altri sistemi.

#### 3.2. Sistema di raccolta territoriale

Il sistema prevalente di raccolta rifiuti nelle aree urbanizzate ad alta densità abitativa avviene mediante contenitori stradali, organizzati in punti di raccolta completi delle diverse tipologie di contenitori per la raccolta differenziata. La maggior parte dei contenitori per i rifiuti indifferenziati è dotata di feritoie per la limitazione del volume conferito.

Attualmente sono dislocati sul territorio del Comune di Fiorano Modenese i seguenti contenitori:

Sistema di raccolta territoriale					
Descrizione Servizio	Frequenza Media	Mezzo di Raccolta	Tipologia	Volume lt	Numero
<b>RSU indifferenziato</b>	prevalentemente bisettimanali e comunque rapportate allo stato di riempimento (sino a prevedere in alcuni casi lo svuotamento giornaliero)	compattatore a carico laterale (prevalente) - compattatore a carico posteriore (marginale)	cassonetto	da 1700 a 3200	255
<b>Carta/cartone</b>	settimanale per 111 cassonetti – bisettimanale per 86 cassonetti– trisettimanale per 12 cassonetti	compattatore a carico laterale	cassonetto	da 1700 a 3200	209
<b>Plastica/lattine</b>	175 cassonetti a frequenza settimanale e 14 a frequenza bisettimanale.	compattatore a carico laterale	cassonetto	da 1700 a 3200	189
<b>Verde/potature</b>	settimanale per 26 settimane - bisettimanale per 26 settimane	compattatore a carico laterale	cassonetto	da 1700 a 2400	163

<b>Organico</b>	bisettimanale	compattatore a carico posteriore	bidoni carrellati	360	170
<b>Vetro/lattine</b>	ogni 2 settimane per 118 campane - settimanale per 4 campane	Autocarro a tre assi dotato di gancio	cassonetto	2200	122

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

Il regolamento per la disciplina del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati deliberato da AT04.MO il 27/11/2006 ed entrato in vigore dal 01/01/2007, prevede all'articolo 21 punto 4) che sia a cura del Gestore la realizzazione e la manutenzione delle piazzole in accordo con l'Ufficio Tecnico Comunale e che per questo servizio occorra prevedere nel piano finanziario, i costi per la realizzazione delle suddette opere.

Per le raccolte differenziate le frequenze individuate sono indicative e potranno essere variate in corso d'esercizio in ragione di eventi meteo-climatici e/o variazioni di produzione del rifiuto risultanti dal monitoraggio degli svuotamenti; sarà in ogni caso rispettato lo standard di riferimento previsto per il rifiuto solido urbano indifferenziato - garantendo un grado di riempimento sino ad un max del 90% sul 95% dei contenitori.

Il materiale raccolto viene conferito dall'operatore presso gli impianti identificati nell'ALLEGATO 1.

Per incentivare la raccolta sono stati distribuiti materiali utili alla raccolta quali sacchetti, eco borse, contenitori alveolari ... per incentivare la raccolta differenziata.

Modalità di svuotamento cassonetti: Il servizio di raccolta e svuotamento dei contenitori stradali avviene mediante monoperatori, automezzi a carico laterale con il solo autista e per un numero limitato di cassonetti con l'utilizzo di autocompattatore a carico posteriore con squadra composta da un autista ed 1/2 operatori.

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

Modalità di svuotamento bidoni per la raccolta organico: Il servizio di raccolta e svuotamento dei contenitori stradali avviene mediante autocompattatore a carico posteriore con squadra composta da un autista ed 1 operatore o con monoperatore.

Lavaggio/sanificazione dei cassonetti per la raccolta del rifiuto indifferenziato:

L'igienicità del servizio di raccolta a cassonetti territoriali della frazione indifferenziata è assicurata dalla distribuzione in modo sistematico di appositi preparati enzimi (con massima intensità degli interventi nei mesi estivi).

Lavaggio/sanificazione dei bidoni per la raccolta dell'organico:

L'igienicità del servizio di raccolta a cassonetti territoriali della frazione organica è assicurata dalla distribuzione in modo sistematico di appositi preparati enzimi (con massima intensità degli interventi nei mesi estivi).

FREQUENZE DI LAVAGGIO/SANIFICAZIONE CONTENITORI				
Frazione merceologica raccolta	Tipologia di lavaggio/sanificazione	N° interventi annui	N° interventi giu-sett	N° interventi ott-mag
Indifferenziato	Sanificazione	26	18	8
Organico	Sanificazione	17	17	-
Totale		43	35	8

### 3.3. Sistemi di raccolta territoriale di prossimità

Servizio di raccolta dedicato ad utenze ubicate nel centro storico e nel forese, zone definite in accordo con il Comune ed ATERSIR.

Si tratta di un servizio di raccolta di prossimità con contenitori dedicato sia alle utenze domestiche che alle non domestiche.

Di seguito la tabella riepilogativa di questo tipo di raccolta:

raccolta domiciliare o di prossimità forese o centri storici				
Rifiuto	Frequenza	Contenitore (l)	numero contenitori	note
Indifferenziato	bisettimanale	da 120 a 360	170	Forese, zona Santuario
Carta	settimanale	da 120 a 360	122	Forese, zona Santuario
Plastica e Lattine	settimanale	da 120 a 360	126	Forese, zona Santuario
Vetro	settimanale	da 120 a 360	114	Forese, zona Santuario
Organico	settimanale	da 120 a 360	37	zona Santuario

Dal 2014 i contenitori e i mezzi sono stati dotati di sistemi di tracciabilità per mezzo di transponder.

Il servizio viene svolto con mezzi a carico posteriore con mezzi di bassa portata con ridotte dimensioni ed elevata guidabilità, modello Porter o Daily o Gasolone (mezzi con voltabidoni) con l'ausilio di 1 operatore.

Il materiale raccolto viene conferito dall'operatore presso :

- Carta forese/centro storico: press container c/o Via Regina Pacis 330 poi trasferita a impianto terzo (di norma AKRON Modena)
- Plastica forese/ centro storico: press container c/o Via Regina Pacis 330 poi trasferita ad impianto terzo (di norma AKRON Modena)
- Rsu forese/centro storico: press container c/o Via Regina Pacis 330 poi trasferito di norma al termovalorizzatore (WTE HERAMBIENTE ) di Modena
- Vetro forese/centro storico: conferito nei cassoni del CDR di Via Madre Teresa poi trasferito a impianti autorizzati
- Organico centro storico: conferito all'impianto HERAMBIENTE via Regina Pacis 330.

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

### 3.4. Sistemi di raccolta domiciliari dedicati ad Utenze Non Domestiche (Target)

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



Il servizio è rivolto a esercizi commerciali con produzione di carta/cartone-organico-vetro/lattine significativa quali aziende, negozi, bar, ristoranti, alberghi, mense, uffici, scuole etc. collocati in aree centro storico – forese.

- Raccolta cartone presso alcune tipologie di attività commerciali:

Il servizio è rivolto alle attività commerciali .

Il servizio comprende specificamente il coordinamento di una raccolta porta a porta del cartone, la gestione di tutti i mezzi di raccolta, il caricamento, il trasporto e la destinazione del materiale dai punti di raccolta a idonei impianti o soluzioni di recupero. HERA comunicherà alle attività commerciali che ne hanno i requisiti le modalità di partecipazione.

Questa raccolta è effettuata senza contenitore e le utenze devono provvedere ad esporre il materiale opportunamente ordinato e rilegato fuori dalla loro attività su suolo pubblico .

- Raccolta organico presso attività ristorative e mense:

Il servizio è rivolto alle attività di ristorazione/mense/punti di preparazione e distribuzione dei pasti.

A tali utenze sono stati consegnati in comodato d'uso gratuito dei contenitori per la raccolta del rifiuto di capacità variabile da lt 120/240 posizionati su suolo pubblico o da esporre su suolo pubblico nelle giornate dedicate al ritiro.

Il servizio comprende specificamente la fornitura alle attività di specifici contenitori carrellati color marrone, la gestione di tutti i mezzi di raccolta, il caricamento, il trasporto e la destinazione del materiale dai punti di raccolta a idonei impianti o soluzioni di recupero. HERA comunicherà alle attività che ne hanno i requisiti le modalità di partecipazione.

- Raccolta toner/cartucce da stampa presso alcune tipologie di attività:

Il servizio è attivo sul territorio tramite fornitura di appositi contenitori in cui vengono depositati alla fine della loro vita utile, i residui da processi di stampa elettronica (cartucce di stampanti, fotocopiatrici, ecc.) . Il servizio è gratuito e destinato ad attività (uffici pubblici e privati, plessi comunali, ecc.) che ne fanno richiesta. Aderiscono al servizio n. 3 utenze.

Di seguito la tabella riepilogativa della raccolta domiciliare:

Sistemi di raccolta domiciliari dedicati ad Utenze Non Domestiche (Target)				
Rifiuto	Frequenza	Contenitore (l)	n. contenitori	note
Carta	trisettimanale	non presente	218	centro di Fiorano e Spezzano
Organico	Bisettimanale/trisettimanale/giornaliera	da 120 a 240	36	grandi utenze commerciali
Toner	a chiamata	ecobox	10	uffici - aziende

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

Il servizio viene svolto con mezzi a carico posteriore con mezzi di bassa portata con ridotte dimensioni ed elevata guidabilità (modello Porter o Daily o Gasolone: mezzi con voltabidoni) con l'ausilio di 1 operatore.

Il materiale raccolto viene conferito dall'operatore presso:

- Carta target: direttamente a impianto Akron di Modena
- Frazione organica target: conferito all'impianto HERAMBIENTE via Regina Pacis 330

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

Il sistema PAP (porta a porta) per le utenze artigianali-industriali risulta sostenibile e rispondente alle esigenze della particolare tipologia di area. Le utenze domestiche presenti all'interno della stessa area devono essere servite in modo integrato rispetto al modello PAP adottato. Il sistema PAP per le zone artigianali offre soluzioni personalizzate in base alle esigenze delle imprese, permette di migliorare quantità e qualità della raccolta differenziata aumentando il controllo dei conferimenti e la consapevolezza delle imprese sulla produzione e gestione dei propri rifiuti con positivi ritorni sul ciclo produttivo. Si ottiene una maggiore attenzione alla corretta assimilazione dei rifiuti.

Per l'applicazione di questo progetto sono state individuate le principali aree a carattere prevalentemente industriale-artigianale che si caratterizzano per il loro isolamento geografico rispetto al resto del tessuto urbano della città; ciò favorisce l'applicazione del sistema porta a porta.

La raccolta nella zona industriale/artigianale è effettuata mediante servizio domiciliare e prevede:

- raccolta del rifiuto indifferenziato mediante sacchi neri esposti su suolo pubblico, nei pressi del proprio civico, con frequenza media di 1 volta a settimana (1/7);
- raccolta carta/cartone mediante sacco azzurro esposto su suolo pubblico, nei pressi del proprio civico, con frequenza di 1 volta a settimana (1/7);
- raccolta degli imballaggi in cartone per le attività, esposto su suolo pubblico nei pressi del proprio civico con frequenza di 1 volta a settimana (1/7);
- raccolta degli imballaggi in plastica mediante sacco giallo esposto su suolo pubblico, nei pressi del proprio civico, con frequenza di 1 volta a settimana (1/7);
- raccolta di rifiuti organici mediante contenitori dedicati che vengono esposti dalle utenze su suolo pubblico, nei pressi del proprio civico, 2 volte a settimana (2/7);
- raccolta di vetro e lattine mediante contenitori dedicati che vengono esposti dalle utenze su suolo pubblico, nei pressi del proprio civico, 1 volta ogni due settimane (1/14).

Dal 2017 è stato avviato un progetto intercomunale, che coinvolge anche i comuni di Sassuolo, Formigine e Maranello, per l'introduzione della raccolta porta a porta di tutte le frazioni di rifiuto nelle principali ZAI del distretto ceramico. Le ZAI coinvolte dal progetto sono state definite con il comune e con ATERSIR.

A tutte le utenze servite HERA S.p.A ha fornito gratuitamente i contenitori di cui alla tabella sottostante e una fornitura di sacchi a perdere per la raccolta di indifferenziato, carta e plastica, da reintegrare eventualmente tramite nostro personale. In totale sono servite 616 utenze.

Di seguito la tabella riepilogativa della raccolta domiciliare nelle prime due zone completate:

zona ZAI Fiorano			
Rifiuto	Contenitore	N. contenitori	Frequenza
Indifferenziato	Sacchi grigi 65x80		Settimanale
Indifferenziato	Bidone carrellato 240 litri con ruote	84	Settimanale
Carta	Sacchi azzurri 70x110		Settimanale
Carta	Bidone carrellato 120-360 litri con ruote	69	Settimanale
Carta	Cassonetti 1700 litri con ruote	7	Settimanale
Plastica	Sacchi gialli 70x110 o 130x145		Settimanale
Plastica	Bidone carrellato 120-360 litri con ruote	80	Settimanale
Plastica	Cassonetti 1700 litri con ruote	14	Settimanale

<b>Vetro</b>	Contenitore 25-40 litri	255	Quindicinale
<b>Vetro</b>	Bidone carrellato 120 litri con ruote	46	Quindicinale
<b>Organico</b>	Contenitore 25-30 litri	204	Bisettimanale
<b>Organico</b>	Bidone carrellato 240 litri con ruote	32	Bisettimanale
<b>Presidi sanitari</b>	Contenitore 25-40 litri	1	Bisettimanale

Le utenze servite sono state inoltre dotate di una pattumella da 10 litri per la raccolta domestica dell'organico e dei relativi sacchi in carta, di materiale informativo e di un calendario in cui sono indicati i giorni di raccolta.

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

Il materiale raccolto viene conferito dall'operatore presso :

- Carta/cartone: impianto AKRON Modena
- Plastica: impianto AKRON Modena
- Rsu: termovalorizzatore HERAMBIENTE di Modena
- Vetro: conferito nei cassoni del CDR Arcobaleno di Via Madre Teresa poi trasferito a impianti autorizzati
- Organico: conferito all'impianto HERAMBIENTE via Regina Pacis 330.

### **3.6. Sistemi di raccolta domiciliari su chiamata per utenze domestiche**

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

Il servizio è rivolto alle sole utenze domestiche.

Le tipologie di rifiuti che usufruiscono del servizio sono:

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

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

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

C) sfalci e potature da giardino (scarti di giardinaggio, tronchi, ecc.)

Il programma delle giornate disponibili per la prenotazione dei ritiri di sfalci e potature è organizzato su 26 giornate/anno.

In base a esigenze stagionali, in alcuni periodi vengono utilizzate parzialmente le giornate dedicate al ritiro ingombranti per il ritiro potature.

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

### **3.7. Raccolta presso cimiteri**

È attivo il servizio di raccolta e trasporto di rifiuti cimiteriali presso i cimiteri. Il servizio viene espletato tramite n. 1 cassoni da 15 mc ubicato presso il cimitero comunale di Via Cameazzo usato per avviare allo smaltimento/recupero di cui al CER 20.02.03.

La frequenza del servizio è a chiamata .

### **3.8. Raccolta rifiuti abbandonati**

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

A monte di ogni ritiro il rifiuto viene visivamente classificato allo scopo di indirizzarlo al trattamento più idoneo e nei casi dubbi vengono eseguite prove chimico-fisiche.

Per monitorare il territorio e cercare di calmierare tale fenomeno sono stati attivati dei servizi di monitoraggio ad hoc condotti da personale qualificato (assistenti, agente accertatore) i quali con indagini in loco cercano di espletare tutte le funzioni per attuare delle azioni correttive (comunicazione ambientale capillare/volantinaggio).

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

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

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

### **3.9. Sistemi di raccolta secondari**

- Raccolte di pile e farmaci:

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

Sul territorio sono presenti:

- N. 21 contenitori stradali per le pile esauste
- N. 14 punti di raccolta pile esauste presso utenze commerciali,
- N. 4 contenitori per i farmaci (ubicati presso le farmacie).

E' previsto il loro svuotamento con cadenza settimanale per i farmaci e mensile per le pile.

Il materiale raccolto viene conferito dall'operatore presso:

- Per le pile presso il CDR di Via Madre Teresa
- Per i farmaci presso termovalorizzatore di Modena

- Raccolta Oli vegetali

Raccolta stradale con n. 7 colonnine dedicate.

Il servizio è svolto ogni 3 settimane con automezzo leggero ed un operatore.



- Raccolta Tessili

Raccolta stradale con n. 21 contenitori che sono stati posizionati sul territorio tramite apposita convenzione. Il servizio di vuotatura è mensile.



- Raccolta amianto

Il servizio di ritiro di amianto a domicilio presso le utenze domestiche è gratuito ed effettuato su chiamata. Il rifiuto deve essere confezionato dall'utente in base alle specifiche indicazioni fornite dall'AUSL competente.

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

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

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

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

Il servizio di conferimento è gratuito.

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

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

Il CdR è dotato di una gestione informatizzata degli accessi per il riconoscimento dell'utenza e la registrazione, tramite un sistema di pesatura computerizzato, delle quantità di rifiuti conferiti necessari al calcolo delle scontistiche previste dal Regolamento per la Gestione dei Rifiuti Urbani del Comune.

Il riconoscimento dell'utente avviene tramite:

- codice a barre stampato su tutti gli scontrini rilasciati all'atto del conferimento; l'utente deve portare con se lo scontrino per i futuri conferimenti;
- utilizzo del codice fiscale (se il conferitore è l'intestatario di un contratto);
- ricerca dell'utente nella banca dati del sistema informatico presente attraverso l'anagrafica, digitando cognome e nome o ragione sociale per le aziende.

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

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

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

Di seguito si riepilogano i CdR gestiti da HERA presenti nel territorio e i rifiuti conferibili:

1. **CDR ECOISOLA – Via Ghiarola Vecchia, 51**
2. **CDR RICICLANDIA – Via Canaletto, 40**

#### RIFIUTI CONFERIBILI

imballaggi in carta e cartone

imballaggi in plastica

imballaggi in vetro

inerti

legno

metallo

potature

pneumatici

rifiuti ingombranti

RAEE (piccoli e grandi elettrodomestici, TV, monitor, frigoriferi, condizionatori, neon)

RUP (Vernici, bombolette, oli, batterie, pile ecc.)

Toner

Oli minerali

Oli vegetali

Le giornate e gli orari per potervi accedere sono i seguenti:

#### 1. CDR ECOISOLA

Giorno	Estate	Inverno
	Mattino / Pomeriggio	Mattino/Pomeriggio
<b>Lunedì</b>	chiuso	chiuso
<b>Martedì</b>	9.00/12.00 – 15.00/17.00	9.00/12.00 – 15.00/17.00
<b>Mercoledì</b>	9.00/12.00 – 15.00/17.00	9.00/12.00 – 15.00/17.00
<b>Giovedì</b>	chiuso	chiuso
<b>Venerdì</b>	chiuso	chiuso
<b>Sabato</b>	9.00/13.00 – 14.00/18.00	9.00/13.00 – 14.00/18.00
<b>Domenica</b>	9.00/12.00	9.00/12.00

## 2. CDR RICICLANDIA

Giorno	Estate	Inverno
	Mattino / Pomeriggio	Mattino/Pomeriggio
<b>Lunedì</b>	9.00/12.00 – 15.00/17.00	9.00/12.00 – 15.00/17.00
<b>Martedì</b>	chiuso	chiuso
<b>Mercoledì</b>	chiuso	chiuso
<b>Giovedì</b>	9.00/12.00 – 15.00/17.00	9.00/12.00 – 15.00/17.00
<b>Venerdì</b>	9.00/12.00 – 15.00/17.00	9.00/12.00 – 15.00/17.00
<b>Sabato</b>	9.00/13.00 – 14.00/18.00	9.00/13.00 – 14.00/18.00
<b>Domenica</b>	chiuso	chiuso

Da ottobre 2018, in accordo con l'amministrazione comunale e ATERSIR, è stato chiuso il CDR di via Regina Pacis a Sassuolo, che accoglieva i conferimenti di potature, legno ed altri rifiuti assimilabili anche dal comune di Fiorano Modenese.

Legno e potature con quantitativi inferiori a 5 mc possono essere conferiti ai CDR. Potature e sfalci con quantitativi superiori a 5 mc possono essere conferiti da ditte iscritte all'Albo Gestori Ambientali all'impianto Herambiente di via Regina Pacis previa registrazione e presentazione della specifica documentazione

A partire dal 1° luglio 2016 le Stazioni Ecologiche di Fiorano, Formigine, Maranello, Sassuolo, Frassinoro, Montefiorino, Palagano e Prignano sulla Secchia sono diventate intercomunali. I cittadini di ogni comune possono quindi consegnare i propri rifiuti differenziati in tutti gli impianti attivi sul territorio del Distretto Ceramico e possono beneficiare di un incentivo se conferiscono i propri rifiuti differenziati presso le Stazioni Ecologiche dell'Unione. Dal 2018 l'intercomunalità dei CDR è stata estesa, tramite delibera di ATERSIR, a tutti i CDR della provincia gestiti da HERA.

### 3.11. *Hergo Ambiente*

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

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

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

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

### **4.1. *spazzamento meccanizzato***

La squadra base dello spazzamento meccanizzato è composta da una spazzatrice e un autista.

### **4.2. *spazzamento misto***

La squadra base dello spazzamento è composta da spazzatrice, autista e operatore a terra in appoggio per l'attività di asservimento e per gli interventi in tratti non accessibili al mezzo, dotato all'occorrenza, ove possibile, di soffiatore. L'operatore in appoggio alla spazzatrice non è previsto in casi specifici, è altresì previsto nelle zone prevalentemente industriali.

### **4.3. *spazzamento manuale***

servizio di pulizia puntuale del territorio, complementare al servizio di spazzamento misto, erogato nelle aree dove non è possibile l'utilizzo della spazzatrice.

Spazzamento manuale reso a corpo secondo accordi presi con l'amministrazione comunale per quanto concerne l'individuazione delle zone di intervento ;

Spazzamento manuale (domenicale) all'interno del corpo di appalto corrispondente ad n. 1 operatore ecologico dotato di porter o autocarro da 35 q.li attrezzato per 52 settimane con 1 turno settimanale.

### **4.4. *spazzamento di mantenimento***

servizio di presidio del territorio dove si interviene direttamente nei tratti di rete critici (contenitori e cestini getta-rifiuti zona centro, fermate autobus, panchine, tratti ad alta frequentazione pedonale, pertinenze locali pubblici ecc.) e a necessità. (svolto nell'ambito del servizio Pulizia Isole di Base stradali)

Il Centro storico è servito con una frequenza 6/7 per quanto riguarda lo spazzamento manuale, 1/15 per quanto riguarda lo spazzamento misto.

Tutto il territorio è servito con una frequenza variabile in rapporto alla zonizzazione in funzione della sensibilità di zona.

### **4.5. *Servizi complementari***

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

- Servizio idropulitrice su richiesta per casi particolari.
- Pulizia preventiva e successiva a grandi eventi e manifestazioni: Servizi di pulizia progettati e dimensionati a seconda dell'evento (eventi, concerti, manifestazioni, mercati...). Sono servizi garantiti in aggiunta ai normali servizi di pulizia della città. L'erogazione di questi servizi è stata incrementata negli anni a seguito delle esigenze sempre crescenti della città. Interventi straordinari (fiere e manifestazioni elencate nel piano attività; altri interventi a chiamata)
- Raccolta foglie stradale: Servizio prevalentemente stagionale. In funzione della conformazione, delle caratteristiche e della criticità delle diverse strade (es. presenza di platani e altre alberature) sono



programmate diverse frequenze di intervento. Il periodo prevalente di intervento va da Ottobre a Dicembre. Spazzamento meccanico “Potenziamento foglie” con auto-spazzatrice meccanico-aspirante per complessivi 18 turni. Spazzamento manuale “Potenziamento foglie” con n. 1 operatore ecologico dotato di autocarro da 35 q.li attrezzato per complessivi **n.13 turni di potenziamento foglie di cui n.4 da utilizzarsi nel periodo settembre-dicembre per potenziamento spazzamenti zona FiorC02.**

- Pulizia mercati: Pulizia dell’area interessata dai mercati cittadini settimanali del mercoledì e del giovedì attraverso lo spazzamento meccanizzato misto (manuale di preparazione al meccanizzato + spazzamento meccanizzato). Inoltre viene effettuata la raccolta differenziata di carta/cartoni, cassette di plastica, **cassette di legno in caso gli ambulanti non si attengano a disposizioni della circolare mercati**, organico.

Si provvede alla distribuzione ad ambulanti, di sacchi x rifiuto indifferenziato.

- Pulizia isole di base stradali : Il servizio coinvolge tutto il territorio. Attualmente il territorio è suddiviso in settori che vengono visitati con frequenza predefinita mediamente bisettimanale ponendo particolare attenzione alle isole ecologiche più critiche. Servizio Dayli 6 turni settimanali

- Pulizia aree verdi: servizio gestito direttamente dall’Amministrazione Comunale. Si effettuano interventi a chiamata.

- Pulizia aiuole/bordi strada: Servizio di pulizia di alcune aree verdi del territorio, svolto in base alle necessità, con svuotamento di cestini e pulizia di rifiuti presenti in prossimità.

- Spazzamento grande viabilità e rotonde: Servizio effettuato su chiamata/segnalazione ad esempio in caso di perdite-carico, da autotrasportatori;

- Servizio di svuotamento cestini: è previsto lo svuotamento, durante la quotidiana attività di spazzamento della zona “centro storico”;

- Microraccolte e pulizia nel territorio del Centro Storico: Pulizia puntuale in situazioni di degrado e di scorretto conferimento, servizio di raccolta e recupero di rifiuti esposti in orari non corretti rispetto a quelli di raccolta (raccolta cartoni nel centro storico per utenze non domestiche, servizio sacchi neri, ...) con conseguente spazzamento dell’area e ripristino delle normali condizioni. La pulizia del centro storico è garantita dalle presenza di un operatore manuale su turno giornaliero.

- Raccolta siringhe: Il servizio viene effettuato su tutto il territorio a chiamata o a seguito di segnalazione.

- Eventi meteo climatici straordinari : gli interventi, non previsti strutturalmente nel piano finanziario, saranno concordati preventivamente considerando tempistiche e costi relativi.

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

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

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

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

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

- Spazzamento e pulizia di mantenimento durante la manifestazione e al termine della stessa (al termine con spazzamento meccanico e manuale).....

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

#### PRINCIPALI MANIFESTAZIONI IN COMUNE DI FIORANO MODENESE

- 1) Maggio Fioranese
- 2) Fiera di San Rocco
- 3) Capodanno
- 4) Mercati straordinari in giorni festivi\*
- 5) *Mercatino del riuso* - piazza I° Maggio, Spezzano di Fiorano Modenese (mensile)\*
- 6) Mostra mercato piante fiori e giardinaggio – (Aprile)\*
- 7) Mercati straordinari nel mese di dicembre/Epifania\*
- 8) Carnevali nei vari quartieri\*
- 9) Festival Green Economy\*
- 10) Notte Bianca\*
- 11) Tappa del giro d'Italia \*
- 12) Mille Miglia\*
- 13) Coppi Bartali\*
- 14) Riedizione della Fiera di Fiorano\*
- 15) Torneo Calcistico "Claudio Sassi"\*
- 16) Fiorano "Free-Music" e concerti /eventi annessi a manifestazione \*;
- 17) Oktoberfest del camperista\*

\* gli interventi contrassegnati da \* , non previsti strutturalmente nel piano finanziario, saranno concordati preventivamente considerando tempistiche e costi relativi.

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

Il servizio è svolto tramite un cassone scarrabile ubicato presso il CDR Ricicladia (via Canaletto) in area appositamente delimitata e segregata dal CDR.

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

#### **4.8. Eventuali altri servizi rilevanti: agente accertatore**

I comuni del Distretto Ceramico hanno deciso nel corso del 2017 di dotarsi di una figura professionale di agente accertatore. Le attività di competenza consistono nell'accertamento, contestazione e verbalizzazione delle violazioni relative alla normativa di legge o regolamentare sul corretto conferimento dei rifiuti solidi urbani e sull'igiene delle aree pubbliche, la compilazione ed inoltro dei verbali redatti al Comando di Polizia Municipale.

## 5. Iniziative per la riduzione dei rifiuti

### 5.1. Compostaggio domestico

Il “compostaggio domestico” è il processo di trasformazione del rifiuto organico, degli sfalci d'erba e delle piccole potature in compost, condotto direttamente dall'utente nel proprio cortile di casa. Il progetto di compostaggio domestico è proseguito nel corso degli anni con la consegna su richiesta di 260 compostiere domestiche.

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

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

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

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



### 5.2. Farmaco Amico

L'obiettivo generale del progetto Farmaco Amico è il recupero dei prodotti farmaceutici non utilizzati e non scaduti dai cittadini a favore di organizzazioni no profit che operano in progetti locali o di cooperazione decentrata.

Il progetto ha inoltre come obiettivi specifici:

- Riduzione della produzione di rifiuti;
- Sostegno agli Enti che assistono le fasce deboli della comunità;
- Diffusione delle buone pratiche di prevenzione dei rifiuti e riduzione dello spreco.



I farmaci possono essere depositati dai cittadini in appositi contenitori a disposizione presso le farmacie aderenti, distinti dai contenitori di farmaci scaduti destinati invece allo smaltimento.

Farmacie aderenti: 3

Enti coinvolti nel progetto:

**Terzo settore:**

- AUUSER DI MODENA E FORMIGINE
- CARITAS SPEZZANO
- A.V.A.P. ASSOCIAZIONE VOLONTARI ASSISTENZA PUBBLICA DI MARANELLO

- P.A.S. (PUBBLICA ASSISTENZA SASSUOLO)
- ASSOCIAZIONE PORTA APERTA MODENA
- COMITATO PER LA LOTTA CONTRO LA FAME NEL MONDO DI FORLÌ

#### **Altri partner sottoscrittori della convenzione:**

- Hera
- Last Minute Market
- Comuni del Distretto Ceramico (Formigine, Sassuolo, Maranello, Fiorano)
- Ausl di Modena
- Ordine dei Farmacisti di Modena
- Federfarma Modena
- Farmacie Comunali
- Unione Farmacie Informatizzate

#### **Beneficiari dei farmaci raccolti:**

- Comitato per la Lotta Contro la Fame nel Mondo di Forlì, che invia i farmaci a diversi progetti di cooperazione decentrata;
- Associazione Porta Aperta di Modena, che utilizza i farmaci nei propri ambulatori e per i propri assistiti.

[http://www.gruppohera.it/gruppo/attivita\\_servizi/business\\_ambiente/progetti\\_ambientali\\_valenza\\_social\\_e/farmacoamico/](http://www.gruppohera.it/gruppo/attivita_servizi/business_ambiente/progetti_ambientali_valenza_social_e/farmacoamico/)

### **5.3. Sulle tracce dei rifiuti**

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

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

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

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



### **5.4. Settimana europea di riduzione dei rifiuti**

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

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

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

SETTIMANA EUROPEA RIDUZIONE DEI RIFIUTI



SETTIMANA EUROPEA  
PER LA RIDUZIONE  
DEI RIFIUTI

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

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

Il Gruppo Hera promuove i progetti di educazione ambientale, in tutti i territori, per sensibilizzare il mondo scolastico sui temi connessi ai servizi ambientali ed intervenire nei processi formativi, mettendo a disposizione le competenze aziendali. La collaborazione con le scuole ha prodotto in questi anni un ricco bagaglio di esperienze e ha reso possibile raggiungere importanti traguardi in questa direzione.

## 6. Servizio di contatto con l'utenza

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

### 6.1. Call center

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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





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



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



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



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

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

### 6.3. Sito Internet

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

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

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



### 6.4. App MyHera

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



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

Nel presente Capitolo sono descritti i progetti proposti ad ATERSIR in accordo con l'Amministrazione Comunale di Fiorano Modenese.

- Potenziamento spazzamenti: potenziamenti riguardanti i servizi di raccolta foglie, pulizia delle ciclabili e di alcune aree critiche del centro storico. Valore economico: 11.728,18 euro



## 8. Investimenti

Con determina 66 del 20 aprile 2018 e s.m.i. Atersir ha deliberato la consistenza dei beni del gestore uscente e determinato il valore di subentro a seguito di procedura di gara.

L'evoluzione dei servizi rispetto alla situazione fotografata in tale atto e la necessità di mantenere una dotazione aggiornata e adeguata (qualitativamente e numericamente) di contenitori, mezzi e attrezzature hanno comportato l'esigenza di effettuare nuovi investimenti, sia per nuovi progetti che per manutenzione e/o sostituzione delle dotazioni esistenti.

Nella seguente tabella si riporta l'elenco degli investimenti effettuati, coerente con la Tab A prevista dalla Delibera CAMB n.56/2018 riportante la nuova procedura per la redazione dei PEF.

Tipologia	Comune	Descrizione	numero	importo unitario	importo investimento	Aliquota amm.	amm. dell'anno	nuovo investimento / sostituzione
1	FIORANO	campane	5	720	3.600	10%	360	nuovo investimento
2	FIORANO	cassonetti con ruote	3	720	2.160	10%	216	nuovo investimento
3	FIORANO	cassonetti fissi	12	720	8.640	10%	864	nuovo investimento
4	FIORANO	bidoni	5	45	225	10%	23	nuovo investimento
6	FIORANO	contenitori pile	3	160	480	10%	48	nuovo investimento
7	FIORANO	contenitori farmaci	1	272	272	10%	27	nuovo investimento
8	FIORANO	manutenzioni e nuove piazzole	3		3.000	10%	300	nuovo investimento
9	FIORANO	cestini e arredi urbani			4.000	10%	400	nuovo investimento
10	FIORANO	cassone scarrabile	1		6.000	10%	600	nuovo investimento
12	FIORANO	CENTRO DI RACCOLTA ADEGUAMENTI STRUTTURALI E NORMATIVI			115.020	5%	5.751	nuovo investimento

NOTA: Gli investimenti per turn over/sostituzioni di mezzi e contenitori esistenti sono definiti a livello di bacino modenese e rappresentati in una tabella di riepilogo che verrà trasmessa ad Atersir

## **9. Allegati**

Allegato 1: Elenco indicativo degli impianti utilizzati

Allegato 2: Potenziamento spazzamenti