



**ATER SIR**



**Comune di Marano sul  
Panaro**

**RELAZIONE DESCRITTIVA DEI SERVIZI DI  
GESTIONE RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI (SGRUA)  
COMUNE DI MARANO SUL PANARO  
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 di raccolta .....	6
3.1. Panoramica servizi di raccolta .....	6
3.2. Sistema di raccolta territoriale .....	6
3.3. Sistema di raccolta territoriale a cassonetti .....	7
3.4. Sistemi di raccolta domiciliare (Porta a Porta) .....	11
3.5. Sistemi di raccolta domiciliari dedicati ad Utenze Non Domestiche .....	13
3.6. Sistemi di raccolta presso utenze non domestiche Target .....	15
3.7. Sistemi di raccolta domiciliari su chiamata per utenze domestiche .....	15
3.8. Raccolta presso cimiteri.....	15
3.9. Raccolta rifiuti abbandonati .....	15
3.10. Sistemi di raccolta secondari .....	16
3.11. Centri di Raccolta (CdR) .....	17
3.12. Hergo Ambiente .....	19
4. Livelli di qualità del servizio di spazzamento.....	20
4.1. spazzamento misto.....	20
4.2. spazzamento manuale.....	20
4.3. Servizi complementari .....	20
4.4. Servizi dedicati a mercati, feste, eventi e sagre .....	21
4.5. Raccolta e trasporto residuo da spazzamento .....	21
5. Iniziative per la riduzione dei rifiuti .....	22
5.1. Compostaggio domestico .....	22
5.2. Riciclandino (iniziativa collegata ai CdR) .....	22
5.3. Sulle tracce dei rifiuti.....	23
5.4. Settimana europea di riduzione dei rifiuti.....	23
5.5. Progetti scuola: La Grande Macchina del Mondo .....	24
6. Servizio di contatto con l'utenza .....	25
6.1. Sportello clienti.....	25
6.2. Call center.....	25

6.3.	Il Rifiutologo: l'app per smartphone e tablet .....	25
6.4.	Sito Internet.....	26
6.5.	App MyHera.....	26
7.	Tariffa Corrispettiva Puntuale .....	28
8.	Dettaglio progetti per l'anno 2019 .....	30
8.1.	Progetto Riciclandino.....	30
8.2.	Automatizzazione barra di accesso all'area di conferimento potature/sfalci.....	30
8.3.	Ampliamento orario CDR.....	30
8.4.	Nuove raccolte tessili.....	30
9.	Rateizzazione costi di avvio .....	31
10.	Investimenti.....	32
11.	Allegati.....	33

## 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 Meta 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 18/05/2007, con scadenza 19/12/2011.

La suddetta Convenzione all'art 4 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, sanificazione 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 Marano sul Panaro fa parte dell'Area Ferrara - Modena e del Distretto Terre di Castelli e Pianura.

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 fonte Istat) ed alle utenze interessate dal Sistema di Gestione dei Rifiuti Urbani Assibilabili (da qui SGRUA) gestito da Hera.

	N°
Abitanti Residenti	5.167
N° Utenze Domestiche	3.061
N° Utenze Non Domestiche	287

### 2.2. Analisi territoriale

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

Elenchiamo di sotto le zone individuate che compongono il Comune di Marano sul Panaro:

- **Zona Centro Storico e Urbana**

area territoriale: collinare;

densità abitativa: media, caratterizzata dalla presenza di numerose piccole palazzine e abitazioni monofamiliari caratterizzate da aree verdi private. In tale zona si concentrano attività commerciali di media piccola dimensione;

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

- **Zona Forese**

area territoriale: 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 e collinari;

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 di raccolta

#### 3.1. Panoramica servizi di raccolta

Nel Comune di Marano sP. 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.

1. sistema di **raccolta territoriale**, rivolto prevalentemente alle utenze domestiche e alle utenze non domestiche diffuse nel territorio insediate in aree densamente popolate;
2. sistema di raccolta **domiciliare porta a porta target** rivolto ad utenze non domestiche produttrici di specifici rifiuti;
3. sistema di **raccolta domiciliare porta a porta** rivolto alle zone del forese ed alle aree artigianali e industriali;
4. sistemi di **raccolta domiciliari su chiamata** per utenze domestiche;
5. raccolta **rifiuti abbandonati** su suolo pubblico;
6. sistema di raccolta **mediante stazioni ecologiche attrezzate**: tale sistema è complementare agli altri sistemi e completa l'offerta di servizio relativamente alle filiere e ai target non serviti con gli altri sistemi.

#### 3.2. Sistema di raccolta territoriale

Il sistema prevalente di raccolta rifiuti avviene con contenitori stradali. Attualmente sono dislocati sul territorio del Comune di Marano sP. diversi contenitori con capacità che variano dai bidoni carrellati da 120-360lt ai cassonetti da 1700lt ai 3.200lt e campane stradali da lt. 2200.

Descrizione Servizio	Frequenza	Mezzo di Raccolta	Tipologia	Numero
Racc. RU indifferenziato	2/7	Op. unico	cassonetto	57
Racc. RU indifferenziato target	1/7	Posteriore target	Bidone carrellato	44
Racc. RU indifferenziato target	1/7	Posteriore target	Cassonetto 1700 lt.	6
R.D. carta cartone	2/7	Op. unico	Cassonetto	59
R.D. carta cartone target	1/7	Posteriore target	bidone carrellato	79
R.D. carta cartone target	1/7	Posteriore target	Cassonetto 1700 lt.	7
R.D. plastica lattine	2/7	Op. unico	Cassonetto	58
R.D. plastica lattine target	1/7	posteriore target	bidone carrellato	78
R.D. plastica lattine target	1/7	Posteriore target	Cassonetto 1700 lt.	14
R.D. verde e potature	1/7	Op. unico	Cassonetto	45
R.D. organici target	2/7	Posteriore target	bidone carrellato	24
R.D. organici	2/7	Costipatore	Bidone stradale carrellato	72
R.D. vetro	1/15	Autocarro con grù	campana	45
R.D. vetro target	1/7	Posteriore target	bidone carrellato	56

I contenitori dedicati alla raccolta del rifiuto urbano indifferenziato sono dotati di sistemi di limitazione di conferimento chiuso del tipo a calotta, che consente l'introduzione di sacchi della capacità di max 30 lt. previo apertura della stessa tramite tessera ambientale "Carta Smeraldo".



I contenitori dedicati alle raccolte differenziate sono invece con coperchio a pedaliera per consentire l'introduzione anche di materiali voluminosi ed agevolare la raccolta differenziata, i coperchi sono bloccati tramite sistema Lock ed anche questi vanno aperti previo utilizzo della tessera ambientale.

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

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.

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

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

### **3.3. Sistema di raccolta territoriale a cassonetti**

#### **RACCOLTA RIFIUTI INDIFFERENZIATI**

Il progetto prevede la misurazione volumetrica del rifiuto indifferenziato, in modo da definire una tariffa proporzionale ai rifiuti indifferenziati effettivamente prodotti da ogni utenza con l'obiettivo di:

- offrire un legame più diretto e «comprensibile» tra servizio reso e corrispettivo economico pagato dall'utenza;
- calibrare il pagamento del servizio di raccolta in maniera proporzionale alla produzione di rifiuto della singola utenza, secondo il principio di «chi inquina paga» («Pay As You Throw» - PAYT).

La tariffazione puntuale rappresenta un modello di finanziamento dei servizi ambientali più diretto, trasparente ed equo.

E' inoltre in linea con il principio fondamentale dell'intero impianto normativo europeo in materia di rifiuti: il principio secondo cui «chi inquina, paga».

L'applicazione effettiva della tariffa puntuale è prevista a partire dal 1 gennaio 2019.

La nuova modalità di raccolta si basa su di un sistema integrato in grado di misurare il rifiuto prodotto da ogni utente, attraverso l'utilizzo della tessera servizi ambientali (Carta Smeraldo) nei contenitori stradali e presso le stazioni ecologiche e mediante bidoni dotati di riconoscimento utente nelle aree servite a porta a porta. La tessera e i bidoni sono forniti in comodato d'uso da Hera ad ogni utenza e sono personali e non cedibili.

Il sistema funziona tramite un limitatore di conferimento a calotta chiusa da 30 lt, montato sui cassonetti per i rifiuti indifferenziati funzionanti con sistema Horus. L'utente per conferire deve effettuare il riconoscimento con tessera ambientale personalizzata e il sistema memorizza il conferimento.

L'organizzazione del servizio di raccolta e trasporto R.U. prevede lo svuotamento di 57 cassonetti da lt. 2400 a lt. a mezzo di automezzo ad operatore unico e relativo conducente.

La frequenza del servizio, è diversificata a seconda delle esigenze del territorio e prevede lo svuotamento dei contenitori adibiti alla raccolta dei rifiuti indifferenziati, garantendo un grado di riempimento massimo del 90%, con una tolleranza del 5%, in riferimento agli standard di qualità di ATO4 di Modena.

Mediamente la frequenza di svuotamento dei contenitori per i rifiuti indifferenziati è di 2 volte/settimana. Nello specifico di Marano, attualmente n. 5 cassonetti vengono vuotati con frequenza di 3 volte / settimana.

Questi standard, applicati su tutto il territorio dell'Unione Terre di Castelli, perseguono lo scopo di creare efficienze di scala aventi l'obiettivo finale di ottimizzare il servizio con conseguenti benefici economici.

Le frequenze di svuotamento oggi 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).



## **RACCOLTA RIFIUTI DIFFERENZIATI**

### **Servizio di raccolta verde e potature**

Il servizio di raccolta territoriale è espletato mediante l'utilizzo di n. 45 appositi contenitori stradali da lt. 3200 lt con coperchio di colore marrone collocati sul territorio a disposizione dell'utenza.

Nei cassonetti è possibile conferire solo potature e sfalci. L'apertura di questi cassonetti è consentita solo tramite l'utilizzo della Carta Smeraldo in modo da preservare la qualità del rifiuto ed impedire conferimenti di rifiuti non provenienti da cittadini di Marano.

In questi cassonetti il coperchio si apre interamente per agevolare l'inserimento dei rifiuti differenziati anche di grandi dimensioni.

Anche in questo caso i conferimenti vengono memorizzati dal sistema.

Il servizio è attivo su tutto il territorio comunale con frequenza diversificata a seconda del periodo stagionale e delle esigenze territoriali.

### **Servizio di raccolta carta e cartone**

Il servizio di raccolta e trasporto della carta e cartone è espletato mediante l'utilizzo di un autocompressore ad operatore unico, che provvede allo svuotamento di n. 59 appositi contenitori stradali da lt. 3200 con coperchio di colore azzurro collocati sul territorio a disposizione dell'utenza.

Il sistema Horus di chiusura dei contenitori stradali è montato anche sui cassonetti per le raccolte differenziate di carta e cartone.

In questi cassonetti il coperchio si apre interamente per agevolare l'inserimento dei rifiuti differenziati anche di grandi dimensioni.

Anche in questo caso i conferimenti vengono memorizzati dal sistema.

Il servizio è attivo su tutto il territorio comunale con frequenze diversificate a seconda del grado di riempimento dei cassonetti.

### **Servizio di raccolta vetro**

Il servizio prevede lo svuotamento della campane appositamente collocate sul territorio a disposizione dell'utenza per il conferimento del vetro. Le campane sono dotate di fori per l'inserimento dei singoli contenitori e bottiglie di vetro. Ove presenti attività che per tipologia con grosse produzioni di vetro sono state posizionate campane con apertura a sportello per favorire l'inserimento di grandi quantitativi di vetro.

Per l'esercizio 2019 sono collocate sul territorio n. 45 campane.

Frequenza del servizio quindicinale.

### **Servizio di raccolta plastica e lattine**

Il servizio di raccolta e trasporto degli imballaggi in plastica e metalli è espletato mediante l'utilizzo di un autocompressore ad operatore unico, che provvede allo svuotamento di n.58 appositi contenitori stradali da lt. 3200 di colore giallo collocati sul territorio a disposizione dell'utenza.

Il servizio è attivo su tutto il territorio comunale con frequenza variabile a seconda del grado di riempimento dei singoli cassonetti.

## Servizio di raccolta rifiuto organico

Il servizio di raccolta e trasporto è espletato attraverso utilizzo di costipatori a carico posteriore che prevede lo svuotamento di n.72 bidoni da 360 lt. di colore marrone collocati sul territorio.

I contenitori presentano un foro apicale per l'inserimento di sacchetti da 10 litri in mater-Bi o carta, come da dotazione.



Il servizio di svuotamento avviene mediamente con frequenza bisettimanale.

Il servizio prevede la fornitura dei sacchetti SUMUS in carta presso il centro di raccolta e l'ufficio tecnico del Comune, dove i cittadini possono ritirarli gratuitamente a seconda del fabbisogno.

## Igienicità del servizio

Per i bidoni destinati alla raccolta della frazione umida e organico sono previste enzimature settimanali nel periodo primaverile-estivo.

L'enzimatura avviene attraverso la nebulizzazione di specifici prodotti enzimatici che ne assicurano la disinfezione e l'abbattimento della carica batterica e odorigena.

Sono previsti inoltre dei cicli di lavaggio nel periodo estivo in funzione delle necessità.

COMUNE DI	Marano Sul Panaro			
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	14	10	4
Organico	Sanificazione	14	10	4
Totale		28	20	8

### 3.4. Sistemi di raccolta domiciliare (Porta a Porta)

Servizio di raccolta dedicato ad utenze ubicate in zone prevalentemente rurali, dove la viabilità non consente il transito di automezzi pesanti o dove la densità abitativa non giustifica l'impiego di tali mezzi.

Nel territorio sono stati attivati dei servizi di raccolta differenziata diversi a seconda del contesto urbanistico:

- raccolte porta a porta nelle Zone Artigianali Industriali e nel Forese, con giornate dedicate per il ritiro delle diverse tipologie di rifiuto;
- raccolte a cassonetti organizzati principalmente in "isole ecologiche di base" nelle aree residenziali. I cassonetti sono a disposizione anche dei cittadini che hanno il servizio porta a porta per la gestione di eventuali picchi di produzione. Nelle "isole ecologiche di base" è sempre possibile trovare i contenitori dedicati alla differenziata - vetro, carta e cartone, plastica, sfalci e potature, organico - ed un cassonetto per l'indifferenziato.

A seguito della riorganizzazione dei servizi, conseguente all'attivazione del progetto di tariffazione puntuale, le raccolte dei rifiuti nel forese sono state trasformate da raccolta di prossimità effettuata con bidoni carrellati a raccolta domiciliare, per l'esigenza di misurare puntualmente i conferimenti dei rifiuti indifferenziati da parte delle utenze residenti in queste zone.

Per effettuare una corretta raccolta porta a porta ogni cittadino è stato dotato di un kit per la raccolta composto da un bidoncino da 40 lt. di indifferenziato, un bidoncino da 40 lt. del vetro, un bidoncino da 25 lt. dell'organico e sacchi per plastica, carta e organico. Ogni bidoncino è stato associato ad una utenza ed contiene un tag per il riconoscimento della vuotatura.

Nel sistema a raccolta porta a porta, vengono raccolti soltanto i rifiuti conferiti tramite gli appositi contenitori, strettamente personali, forniti all'atto di attivazione del servizio e dotati di targhetta di riconoscimento e codice identificativo che consentirà l'attribuzione univoca ad un'utenza. Anche le utenze con servizio porta a porta potranno ritirare le Carte Smeraldo per continuare a gestire eventuali picchi di rifiuto, utilizzando i cassonetti presenti nei centri abitati

Le utenze Porta a Porta devono esporre il rifiuto su suolo pubblico utilizzando esclusivamente la dotazione prevista. E' necessario che l'esposizione avvenga prima delle 6,00 del giorno della raccolta seguendo il calendario.

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

#### RACCOLTA RIFIUTI INDIFFERENZIATI

Su tutti contenitori dell'indifferenziato è applicato un dispositivo elettronico (trasponder) di identificazione. Ciò permette la misurazione, attraverso una apposita strumentazione in dotazione agli operatori, del numero di svuotamenti di ciascun contenitore, per poter applicare correttamente la tariffazione puntuale.



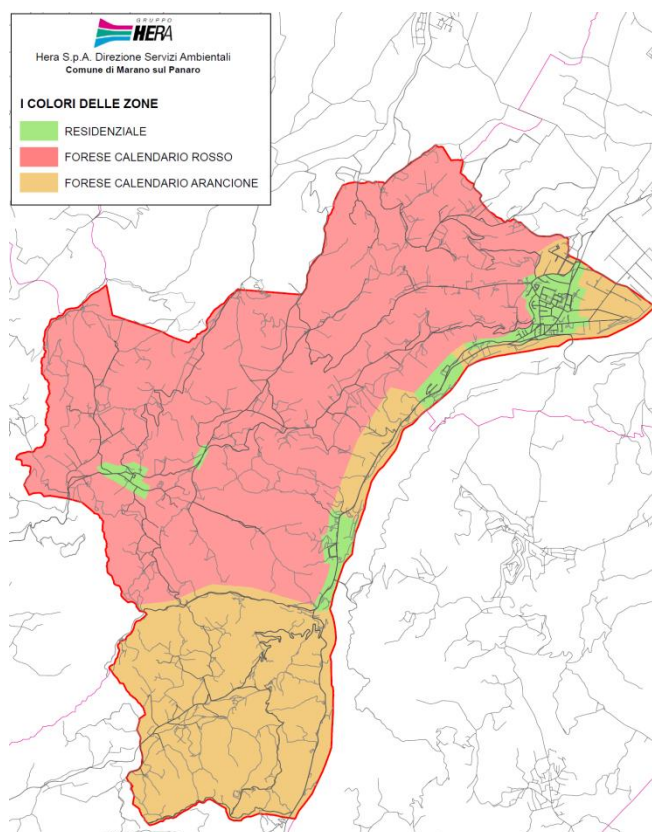
## RACCOLTA RIFIUTI DIFFERENZIATI

Vengono effettuate con appositi contenitori dedicati ad ogni tipologia di raccolta. Le dotazioni consegnate ad ogni utenza domestica sono 1 bidone da 40 litri per il vetro, 1 bidone da 25 litri per l'organico, una pattumella da sottolavello areata da 10 litri per l'organico, sacchi per plastica e lattine e sacchi per la carta.



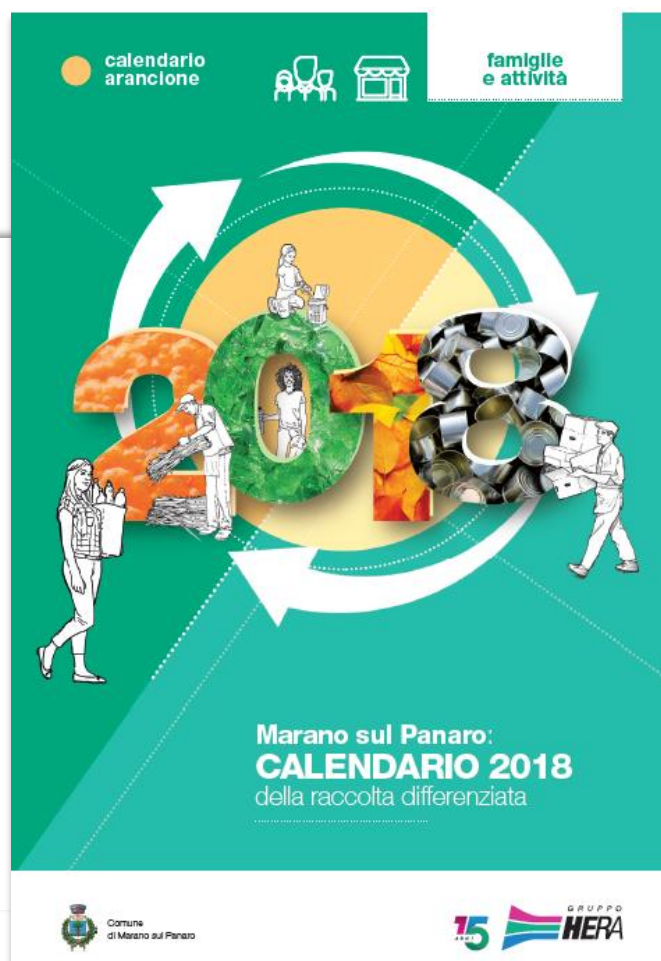
Le utenze Porta a Porta devono esporre il rifiuto su suolo pubblico utilizzando esclusivamente la dotazione prevista. E' necessario che l'esposizione avvenga prima delle 6,00 del giorno della raccolta seguendo il calendario.

I calendari sono diversificati a seconda della zona del forese.



**Organizzazione raccolta territoriale**

OTTOBRE 2018			NOVEMBRE 2018		
1	lun		1	gio	
2	mar	indifferenziato	2	ven	organico
3	mer	vetro	3	sab	plastica e lattine
4	gio	plastica e lattine	4	dom	
5	ven	organico	5	lun	
6	sab		6	mar	
7	dom		7	mer	carta e cartone
8	lun		8	gio	
9	mar		9	ven	organico
10	mer	carta e cartone	10	sab	
11	gio		11	dom	
12	ven	organico	12	lun	
13	sab		13	mar	indifferenziato
14	dom		14	mer	vetro
15	lun		15	gio	plastica e lattine
16	mar	indifferenziato	16	ven	organico
17	mer	vetro	17	sab	
18	gio	plastica e lattine	18	dom	
19	ven	organico	19	lun	
20	sab		20	mar	
21	dom		21	mer	carta e cartone
22	lun		22	gio	
23	mar		23	ven	organico
24	mer	carta e cartone	24	sab	
25	gio		25	dom	
26	ven	organico	26	lun	
27	sab		27	mar	indifferenziato
28	dom		28	mer	vetro
29	lun		29	gio	plastica e lattine
30	mar	indifferenziato	30	ven	organico
31	mer	vetro			








Esempio calendario domestico forese

### 3.5. Sistemi di raccolta domiciliari dedicati ad UtENZE Non Domestiche

Il servizio è rivolto a specifici esercizi commerciali con produzione di carta/cartone-plastica-organico-vetro/lattine significativa quali aziende, negozi, bar, ristoranti, alberghi, mense, uffici, scuole etc collocati nel comune di Bomporto. Questo tipo di raccolta ha frequenze maggiori rispetto al normale calendario porta a porta per via della tipologia di utenza che va a servire.

# CALENDARIO arancione personalizzato\*

	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM
 <b>Carta e cartone</b>							
 <b>Plastica e lattine</b>							
 <b>Vetro</b>							
 <b>Organico</b>					✓		
 <b>Indifferenziato</b>							

\* Questo calendario, dedicato solo ad alcune utenze con esigenze specifiche, dovrà essere compilato dai tecnici Hera.

Esposizione: la sera precedente rispetto al giorno di raccolta.

**Attenzione:** le raccolte aggiuntive previste nei giorni festivi saranno sospese. Verificare sul calendario completo le modifiche rispetto all'abituale raccolta.

## Esempio calendario target Utenze Non Domestiche

A tali utenze sono stati consegnati in comodato d'uso gratuito dei contenitori per la raccolta del rifiuto di capacità variabile da lt 120/240/360/1700 da esporre su suolo pubblico nelle giornate dedicate al ritiro. Questo servizio è dedicato alle utenze che per le caratteristiche sopra descritte non riescono ad utilizzare le forniture e le frequenze standard.

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

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

Il materiale raccolto viene conferito dall'operatore ne gli appositi contenitori posizionati presso il CdR.

### **3.6. Sistemi di raccolta presso utenze non domestiche Target**

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

### **3.7. 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).

Le tipologie di rifiuti che usufruiscono del servizio sono:

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

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

Il materiale raccolto viene trasportato presso il centro di raccolta , dove viene depositato negli appositi contenitori provvedendo alla massima differenziazione possibile del materiale raccolto.

Il Gestore si impegna a fornire rendicontazione sull'andamento della raccolta dei rifiuti ingombranti con cadenza semestrale.

### **3.8. Raccolta presso cimiteri**

Il servizio viene espletato tramite cassone Multibenna chiuso di proprietà HERA, ubicato presso il cimitero del capoluogo.

La frequenza del servizio é a chiamata del Comune e per il 2019 si prevede di effettuare n. 2 travasi totali. Al Comune richiedente verrà dato riscontro dell'avvenuto servizio.

### **3.9. 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.

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.

Per contrastare ed eliminare la deprecabile pratica dell'abbandono è stata messa in campo una convenzione con le GEV (Guardie Ecologiche Volontarie) che operano sul territorio comunale in modo da individuare gli eventuali responsabili e comunicare al gestore eventuali punti di abbandono e proposte per l'impedimento puntuale del fenomeno.

**In caso di Neve** il gestore è tenuto, in collaborazione con l'Amministrazione Comunale, a mantenere accessibili e libere da ostacoli per gli utenti tutte le stazioni di base. Il tutto senza l'aggravio di alcun costo a carico dell'Amministrazione Comunale, fino a quanto compensabile con utilizzo del monte ore del servizio di spazzamento che non viene effettuato in questo periodo.

L'attività di spalatura sarà relativa ai quantitativi di neve caduti naturalmente e non ai rilevanti accumuli presenti presso le IEB derivanti dall'attività della spalatura meccanizzata.

### **3.10. Sistemi di raccolta secondari**

Raccolta pile esauste: Le pile 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 presso rivenditori, centri commerciali, supermercati, alcune scuole e in prossimità di alcune isole ecologiche di base. per i farmaci presso le farmacie del territorio e presso alcune strutture sanitarie.

Sul territorio sono presenti n. 2 contenitori stradali per le pile esauste il cui svuotamento avviene con frequenza da quindicinale a mensile.

Il materiale raccolto viene conferito dall'operatore presso il centro di raccolta.

Raccolta farmaci scaduti: i farmaci scaduti sono rifiuti pericolosi. Devono essere raccolti separatamente per poter essere trattati in sicurezza, occorre quindi conferirli negli appositi contenitori dislocati da Hera S.p.A. presso le farmacie.

Sul territorio sono presenti n. 1 contenitore per i farmaci scaduti il cui svuotamento avviene con frequenza da quindicinale a mensile.

Raccolta Toner/ Cartucce: Tale 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, fotocopiatori, ecc.) . Il servizio è gratuito e destinato ad attività (uffici pubblici e privati, plessi comunali, ecc.) e privati cittadini che possono conferire anche tali tipologie di rifiuto presso i Centri di Raccolta Differenziata di Hera.

Raccolta Inerti/amianto: Hera ha istituito un servizio di ritiro di amianto a domicilio presso l'utenza domestica gratuita secondo quanto previsto dall'accordo con la Provincia di Modena.

Raccolta Oli vegetali: nel corso del 2016 è stato attivato il progetto per la raccolta stradale dell'olio vegetale usato. La raccolta di questi oli è molto importante. Si tratta, infatti di una tipologia di rifiuti che se versati nelle fognature, attraverso gli scarichi domestici o le caditoie, possono provocare danni al sistema di depurazione e alle reti fognarie, causando un importante aggravio al sentito problema dell'inquinamento ambientale. Con il recupero di questo rifiuto si intende incentivare la raccolta differenziata degli oli alimentari, già presente al CDR, e al contempo favorire l'innovazione tecnologica nel recupero di materia e rifiuti, con l'obiettivo complessivo di restituire al territorio, sotto forma di energia, ciò che rappresenterebbe invece una fonte di inquinamento e un costo di smaltimento.

Una volta raccolti, infatti, gli oli da cucina vengono recuperati e valorizzati in prevalenza con la loro conversione energetica (elettrica e termica), previo trattamento in un impianto sperimentale di

raffinazione. Il processo di raffinazione, condotto dalle società Ecologia Soluzione Ambiente e A2B in collaborazione con la Facoltà di Ingegneria Chimica dell'Università di Bologna, è molto innovativo e consente la successiva valorizzazione energetica del combustibile ottenuto in impianti di cogenerazione, oppure di destinare l'olio vegetale alla produzione di biodiesel.

Attualmente sul territorio sono posizionati i seguenti contenitori:

- Capoluogo - via Rodari parcheggio Conad
- Casona - via Fondovalle 2950



Raccolta Tessili: Raccolta stradale con 3 punti strategici in ambito di un bacino medio di abitanti, sono stati posizionati sul territorio tramite apposita convenzione.



### 3.11. Centri di Raccolta (CdR)

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

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

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

Il servizio di conferimento è gratuito.

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

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

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

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.

Dal 1 gennaio 2013, con la messa in rete dei CDR dell'Unione Terre di Castelli, i cittadini residenti nei Comuni dell'Unione possono conferire i loro rifiuti in uno qualsiasi dei centri di raccolta presenti sul territorio dell'Unione.

Inoltre dal 1 marzo 2013 il CdR Ecopolis di Vignola è aperto anche la domenica mattina dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

Dal 2018, l'intercomunalità per la fruizione dei centri di raccolta, è stata estesa a tutti i comuni del bacino Hera della Provincia di Modena.

**Nel 2018 è stata avviata la gestione intercomunale di tutti i Cdr di tutti i comuni della Provincia di Modena in gestione Hera.**

E' possibile consultare gli orari di apertura dei centri di raccolta nella pagina web del Gruppo Hera <http://www.gruppohera.it/> e dall'app per smartphone e tablet "Il Rifiutologo".

In caso di Neve, il gestore è tenuto a mantenere fruibile internamente all'utente i centri di raccolta.

Gli oneri derivanti dalle prestazioni di spalatura neve, verranno computati nel consuntivo gestionale.

Di seguito si riporta la dotazione di contenitori ed attrezzature dei CDR e la frequenza di travaso / ritiro:

CENTRO DI RACCOLTA COMUNE DI MARANO S/P.			
SERVIZI	ATTREZZATURE	NUMERO	RITIRO / TRAVASO
Ingombranti	cass. 7 mc.	4	Venerdì
Potature	Area comunale esterna		Gestione comunale
Carta-Cartone	presscontainer	1	A chiamata
Vetro	cass. 7 mc.	1	A chiamata
Metallo	cass. 33 mc.	1	A chiamata
Legno	cass. 33 mc.	1	A chiamata
Plastica	cass. 3200 mc.	2	A chiamata
RAEE	cont. vari		A chiamata
RUP	Contenitori vari		A chiamata
Batterie	cont. 0,6 mc.	1	A chiamata
Oli minerali	cisterna 1 mc	1	A chiamata
Oli alimentari	cisterna 1 mc.	1	A chiamata
Frigoriferi			A chiamata
Inerti	cass. 7 mc.	1	A chiamata
Pneumatici	cass. 7 mc.	1	A chiamata
Monitor pc-tv	roller	2	A chiamata
altre app. elettroniche	roller	2	A chiamata

### **3.12. 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 di spazzamento**

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

Le tipologie di attività di spazzamento sono distinguibili in:

### **4.1. spazzamento misto**

La squadra base dello spazzamento è composta da spazzatrice, autista e operatore a terra in appoggio per l'attività di asservimento e per gli interventi in tratti non accessibili al mezzo, dotato all'occorrenza, ove possibile, di soffiatore.

Frequenza di lavoro settimanale su due zone diverse alternate fra loro, che comprendono entrambe l'area del centro urbano.

### **4.2. spazzamento manuale**

Il servizio di pulizia puntuale del territorio avviene tramite operatori manuali con l'ausilio di motocarri con vasca.

L'intervento di pulizia prevede lo spazzamento, la raccolta e l'asporto dei rifiuti presenti sul suolo stradale, piazze, spazi ricreativi, marciapiedi e piste ciclabili compreso lo svuotamento dei cestini porta rifiuti eventualmente presenti nella zona di spazzamento prevista.

Prevede inoltre lo svuotamento dei cestini per rifiuti presenti nei parchi e nelle aree verdi, con frequenza variabile da una volta /settimana nel periodo autunno invernale (ora solare) a due volte /settimana nel periodo primaverile estivo (ora legale).

### **4.3. Servizi complementari**

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

- Servizio di svuotamento cestini: attività svolta in concomitanza dell'attività di spazzamento manuale.
- Pulizia aree verdi: Servizio di pulizia di alcune aree verdi del territorio, svolto con frequenza variabile a seconda della stagione. Consiste nello svuotamento dei cestini e pulizia puntuale di rifiuti presenti in prossimità.
- Pulizia punti di raccolta rifiuti: Il servizio coinvolge i punti di raccolta compresi nelle zone di spazzamento manuale. Si interviene su segnalazione puntuale negli altri punti di raccolta presenti sul territorio comunale.
- Raccolta foglie: servizio prevalentemente stagionale. Consiste in una diversa organizzazione del servizio ordinario in corrispondenza della stagione di caduta foglie, in modo da ridurre i disagi causati da questo evento.

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.

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).

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

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

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

- Pulizia preliminare dell'area interessata alla manifestazione con spazzamento meccanico, se necessario, e/o manuale
- Eventuale spostamento di cassonetti
- Eventuale posizionamento di ulteriori cassonetti, bidoni 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:

Descrizione eventi e manifestazioni	Periodo di svolgimento	Giornate di servizio	Raccolta	Spazzamento
CARNEVALE	APRILE	1		X
MERCATI STRAORDINARI	IN FUNZIONE DELLA RICHIESTA/PROGRAMMAZIONE	1	X	X
FESTA DELLE SCUOLE	GIUGNO	1	X	X
FESTA IN PIAZZA	MAGGIO	1	X	X

I servizi erogati non comportano ulteriori oneri per l'Amministrazione Comunale, ma sono già ricompresi nei servizi ordinari.

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

I rifiuti derivanti dalle attività di spazzamento, se smaltiti tramite termovalorizzatore, dal 2017 vengono considerati come recupero energetico e pertanto, rientrano fra i rifiuti differenziati.

I rifiuti raccolti attraverso le operazioni di spazzamento vengono conferiti in un cassone scarrabile di trasbordo, collocato in un'area dedicata compresa all'interno del Centro di Raccolta.

Il successivo avvio a smaltimento del rifiuto presso gli impianti autorizzati allo smaltimento è effettuato 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.).

## 5. Iniziative per la riduzione dei rifiuti

### 5.1. Compostaggio domestico

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

Comune di	Marano sul Panaro
n. compostiere:	341



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

Le compostiere vengono consegnate all'isola ecologica attrezzata.

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. Riciclandino (iniziativa collegata ai CdR)

"Riciclandino" è un progetto lanciato da Hera dedicato al mondo della scuola dalle materne fino alle superiori e coinvolge ragazzi e famiglie. "Riciclandino" si pone l'obiettivo di mettere in campo una forte attività di comunicazione ed informazione ambientale, incentivando riciclaggio/recupero di materia prima e lo sviluppo della raccolta differenziata di rifiuti, oltre a creare la diffusa consapevolezza finalizzata alla riduzione del flusso dei rifiuti di imballaggio destinati allo smaltimento.

Attraverso gli istituti scolastici, il progetto punta ad aumentare la consapevolezza e l'attenzione della cittadinanza sulle stazioni ecologiche. Più raccolta differenziata si fa, più rifiuti si portano alle stazioni ecologiche, più punti si ottengono, dando così l'opportunità alla propria scuola di ricevere incentivi economici.

Ad ogni studente viene consegnata la Tessera Riciclandino riportante il codice a barre assegnato ad ogni scuola che aderisce al progetto. La famiglia dello studente potrà utilizzare la tessera per il conferimento in Stazione Ecologica.

Gli obiettivi del progetto sono:

- aumentare il coinvolgimento e la partecipazione dei cittadini per stimolare l'uso corretto dei servizi di raccolta attivi sul territorio, con particolare riferimento alla quantità di accessi e di rifiuti conferiti ai Centri di Raccolta.
- aumentare la quantità e la qualità dei materiali raccolti in modo differenziato per garantire maggiore efficacia dell'effettivo recupero di materia.

<http://ragazzi.gruppohera.it/riciclandino/>

### 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.

Il “compostaggio domestico” è la tecnica di trasformazione del rifiuto organico/sfalci e piccole potature in compost condotta direttamente dall’utente.

Previa compilazione di apposita modulistica, per l’utenza che pratica il compostaggio domestico sono previsti sconti sulla tassa dei rifiuti.

## 6. Servizio di contatto con l'utenza

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

### 6.1. Sportello clienti

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

Attualmente a Marano non è presente uno sportello di Hera, di seguito si riportano l'indirizzo e gli orari di apertura degli sportelli di Vignola a cui possono afferire i cittadini di Marano.

COMUNE Vignola		
SPORTELLI CLIENTI		
INDIRIZZO	ORARIO	CHIUSURE
Via Caduti del Lavoro, 123	Da Lunedì a Venerdì dalle 8.00 alle 13.30	Chiuso per Santo Patrono il 13 ottobre

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

E' in fase di valutazione con il Comune un servizio temporaneo di sportello presso lo stabile del Municipio da attivare nel primo anno di applicazione della TCP .

### 6.2. Call center

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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



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



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



**Il Rifiutologo una App a tua disposizione**  
Bastano poche informazioni per tutte le informazioni conferimenti comuni oltre alla raccolta

#### 6.4. Sito Internet

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

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

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



#### 6.5. App MyHera

L'App "My Hera" è disponibile per i clienti del Gruppo Hera, uno strumento gratuito che si aggiunge alle altre iniziative già intraprese dall'azienda per essere sempre più vicina ai clienti e alle loro nuove esigenze.

Subito dopo la registrazione, già dalla Home Page si accede a tutti i servizi, con la possibilità di organizzare i contenuti come più si preferisce, dando evidenza a quelli più utilizzati. Varie le funzionalità, dalla gestione delle bollette, ai pagamenti on line, alle autoletture dei contatori dei servizi. In aggiunta, My Hera consente al cliente di geolocalizzare gli sportelli, le stazioni ecologiche e i propri punti di fornitura, e permette altresì di consultare gli orari degli sportelli e delle stazioni ecologiche, compreso l'elenco dei rifiuti conferibili in un dialogo costante con il Rifiutologo.

## 7. Tariffa Corrispettiva Puntuale

Dal 2019 verrà applicata la tariffa corrispettiva puntuale.

La tariffa corrispettiva puntuale rappresenta il principale strumento economico-finanziario per il raggiungimento degli obiettivi del Piano Regionale di Gestione dei Rifiuti (PRGR) in quanto favorisce:

- l'incremento della percentuale della raccolta differenziata
- una minor produzione di rifiuti
- maggiore attenzione dei cittadini alla separazione dei rifiuti
- un sistema integrato della gestione dei rifiuti che porta all'ottimizzazione del servizio di raccolta
- un maggior utilizzo dei Centri di Raccolta da parte dei cittadini con il beneficio di fruire di sconti in tariffa

In particolare, la tariffa corrispettiva puntuale:

- fa sì che chi riduce i rifiuti prodotti e partecipa alle raccolte differenziate paghi meno - **la tariffa puntuale premia i cittadini e le aziende più virtuose;**
- è un corrispettivo e quindi **l'IVA applicata all'importo tariffario è deducibile dalle Utenze Non Domestiche.**

I sistemi ad oggi riconosciuti (in Italia e all'estero) quali misurazione puntuale dei conferimenti si basano sulla misurazione di singole frazioni di rifiuti: come minimo l'indifferenziato, eventualmente in aggiunta, altre frazioni RD (per es. organico).

La modalità di pesatura dei rifiuti prodotti è una metodologia che non è facilmente applicabile per le difficoltà tecnologiche, di certificazione e gli alti costi di gestione. Il criterio più utilizzato in Europa è quella della misurazione volumetrica.

Il Metodo puntuale utilizzato dal Gruppo Hera è basato sulla misurazione volumetrica del rifiuto indifferenziato conferito; si conteggiano e tariffano il numero di svuotamenti dei bidoni con tag raccolti a domicilio / il numero di conferimenti nei contenitori stradali dotati di calotte e riconoscimento utenza.

La **Tariffa corrispettiva puntuale** è determinata da:

- **Quota Fissa:** è calcolata in base alla superficie dell'abitazione ed al numero di componenti del nucleo familiare;
- **Quota Fissa Normalizzata:** è calcolata in base al numero di componenti il nucleo familiare;
- **Quota Variabile di Base:** è calcolata sul quantitativo minimo annuo (in litri) di rifiuti indifferenziati assegnato a ciascuna utenza ed è correlata al numero di componenti il nucleo familiare;
- **Quota Variabile Aggiuntiva:** è legata alla quantità di rifiuti indifferenziati effettivamente conferita in più rispetto ai litri minimi previsti.

A partire dal primo anno di applicazione della tariffa corrispettiva puntuale, saranno quantificati nel PEF quota Gestore i Costi di Accertamento, Riscossione e Contenzioso (CARC) previsti dal D.P.R. 158/1999.

Tale voce, in capo al Comune in regime di TARI, copre costi legati a (a titolo di esempio non esaustivo):

- attività di sportello per gestione amministrativa dei contratti
- numero verde telefonico
- informazioni all'utente
- apertura e chiusura contratti
- recupero evasione ed elusione

- recupero crediti e contenzioso
- fatturazione
- manutenzione delle banche dati utenti.

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

### **8.1. Progetto Riciclandino**

In corrispondenza con l'anno scolastico 2018 – 2019, in collaborazione con le Amministrazioni Comunali dei Comuni dell'Unione Terre di Castelli e delle scuole del territorio, prosegue il progetto Riciclandino

Il progetto è rivolto in particolare alle scuole e si pone l'obiettivo di stimolare i bambini ed i ragazzi, nonché le loro famiglie, ad un maggiore utilizzo dei Centri di Raccolta e delle buone pratiche per una migliore differenziazione dei rifiuti. Per ulteriori dettagli si allega alla presente relazione la scheda tecnica del progetto.

### **8.2. Automatizzazione barra di accesso all'area di conferimento potature/sfalci**

Con l'attivazione della tariffa puntuale verrà prevista la possibilità di accedere mediante l'utilizzo della tessera smeraldo anche al centro di conferimento potature comunale di Marano.

In questo modo si renderà sempre più personalizzato e integrato il servizio di raccolta.

### **8.3. Ampliamento orario CDR**

A partire dal 1° gennaio 2019 è previsto l'ampliamento dell'orario di accesso al CDR pari a 3 ore incrementalmente a settimana.

### **8.4. Nuove raccolte tessili**

Per il servizio di raccolta trasporto e valorizzazione di indumenti, borse e scarpe usate, è stata operata una graduale transizione dalle gestioni precedenti, ed è stato selezionato tramite gara un nuovo unico fornitore. E' stata definita la possibilità di destinare a una o più ONLUS il beneficio economico derivante dall'attività di valorizzazione dei rifiuti raccolti. La/ le Onlus è da individuare a cura dell'amministrazione comunale ,

**L'importo massimo che a partire dal 2019 potrà essere destinato del tutto o in parte - a una o più ONLUS è pari a 35,76 €/mese per ogni contenitore.** Nel Comune di Marano sono stati collocati contenitori per la raccolta degli abiti, l'importo massimo che sarà possibile destinare è nel piano economico finanziario. Nessun beneficio economico derivante dalla raccolta degli abiti usati sarà trattenuto da Hera, se non la mera copertura dei costi organizzativi. L'amministrazione comunale deciderà se devolvere l'importo ad associazioni ONLUS del territorio, ovvero se scararli dal Piano Economico Finanziario 2019.

Il Comune ha scelto di scararli dal Piano economico Finanziario.

### **Altri Servizi non compresi nel PEF**

Per ogni altro servizio di interesse per l'Amministrazione Comunale non previsto nel Piano delle Attività, che può essere pertanto oggetto di richiesta, HERA si impegna a produrre specifici preventivi.

## **9. Rateizzazione costi di avvio**

Per l'anno 2019 non sono presenti rate di avvio in quanto già completamente pagate all'interno del PEF 2018.

## 10. Investimenti

Con Determina n. 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 previsti, coerente con la Tab. A prevista dalla Delibera CAMB n.56/2018 riportante la nuova procedura per la redazione dei PEF.

Comune	Descrizione	numero	importo unitario	importo investimento	Aliquota amm.	amm. dell'anno n	nuovo investimento / sostituzione	nota
marano sul panaro	sbarra accesso area potature			10.000	0,10	1.000	nuovo investimento	
marano sul panaro	piazzole			5.000	0,10	500	nuovo investimento	da realizzarsi nel biennio 2019-2020
marano sul panaro	adeguamento CDR			134.600	0,05	6.730	nuovo investimento	da realizzarsi nel biennio 2019-2020
marano sul panaro	Cestini, piccoli contenitori e arredo urbano			3.000	0,10	300	nuovo investimento	
				<b>152.600</b>		<b>8.530</b>		

Gli investimenti per turn over/sostituzione di mezzi e contenitori esistenti sono definiti a livello di bacino modenese e rappresentati in una tabella di riepilogo che sarà trasmessa ad ATERSIR.

## **11. Allegati**

Sono parte integrante della presente relazioni i documenti tecnici contenuti negli allegati:

- Allegato elenco impianti di destinazione
- Allegato orari centri di raccolta provincia di Modena