

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

**ALLEGATO AL PIANO ECONOMICO  
FINANZIARIO**

**REV. 0**

*Dicembre 2018*

## Sommario

Sommario .....	2
1. Modello gestionale ed organizzativo.....	3
2. Popolazione e Territorio .....	4
2.1. Popolazione residente ed Utenza servita.....	4
2.2. Analisi territoriale .....	4
3. Livelli di qualità del servizio di raccolta .....	5
3.1. Panoramica servizi di raccolta .....	5
3.2. Sistema di raccolta territoriale .....	5
3.3. Sistemi di raccolta domiciliari dedicati ad Utenze Non Domestiche (Target).....	6
3.4. Raccolta rifiuti abbandonati .....	6
3.5. Sistemi di raccolta secondari .....	6
3.6. Centri di Raccolta (CdR) .....	7
3.7. Hergo Ambiente .....	8
4. Livelli di qualità del servizio del servizio di spazzamento.....	10
4.1. Servizi dedicati a mercati, feste, eventi e sagre .....	10
5. Iniziative per la riduzione dei rifiuti.....	11
5.1. Compostaggio domestico .....	11
5.2. Riciclandino (iniziativa collegata ai CdR) .....	11
5.3. Sulle tracce dei rifiuti.....	12
5.4. Settimana europea di riduzione dei rifiuti.....	12
5.5. Progetti scuola: La Grande Macchina del Mondo .....	12
6. Servizio di contatto con l'utenza .....	14
6.1. Sportello clienti.....	14
6.2. Call center.....	14
6.3. Il Rifiutologo: l'app per smartphone e tablet .....	14
6.4. Sito Internet.....	15
6.5. App MyHera.....	15
7. Dettaglio progetti per l'anno 2019 .....	16
8. Investimenti.....	17
9. Allegati .....	19

## 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, 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 Pievepelago 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).

Comune di	Pievepelago
Abitanti residenti	2.317
N Utenze Domestiche	3.921
N Utenze Non Domestiche	357

### 2.2. Analisi territoriale

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

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

#### Zona Centro Storico

area territoriale: centrale, parte pianeggiante e parte montuosa;

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

viabilità: Difficile viabilità causa l'esigua ampiezza delle strade e per la sosta dei veicoli. In tale zona pur con molte difficoltà la raccolta viene svolta con monopositore.

#### Zona Urbana

area territoriale: più prossima al centro storico;

densità abitativa: elevata, caratterizzata dalla presenza di numerose case monofamiliari e di piccoli condomini. In tale zona si concentrano prevalentemente residenze;

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: montuosa con frequenti dislivelli;

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 del servizio di raccolta

#### 3.1. Panoramica servizi di raccolta

Nel Comune di Pievepelago 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;
- 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 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 Pievepelago i seguenti contenitori:

Descrizione Servizio	Frequenza Media	Mezzo di Raccolta	Tipologia	Volume lt	Numero
<b>RSU indifferenziato</b>	Per 10 mesi bisettimanale per 83 cassonetti e settimanale per 62 cassonetti. Per 2 mesi trisettimanale per 65 cassonetti, bisettimanale per 55 cassonetti e settimanale per 25 cassonetti	compattatore a carico laterale (prevalente) - compacttatore a carico posteriore (marginale)	cassonetto	da 1700 a 3200	145
<b>RSU indifferenziato</b>	Per 10 mesi settimanale Per 2 mesi bisettimanale	motocarro	bidoncino	240-360	1
<b>Carta/cartone</b>	settimanale	compattatore a carico laterale	cassonetto	da 1700 a 3200	55
<b>Carta/cartone</b>	settimanale	motocarro	bidoncino	240-360	1
<b>Plastica/lattine</b>	settimanale	compattatore a carico laterale	cassonetto	da 1700 a 3200	49
<b>Plastica/lattine</b>	settimanale	motocarro	bidoncino	240-360	4

<b>Vetro/lattine</b>	1/15 per 5 mesi; 1/20 per 7 mesi	Autocarro a tre assi dotato di gancio	campana	2200	38
----------------------	----------------------------------	---------------------------------------	---------	------	----

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. 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.

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/o con l'utilizzo di autocompattatore a carico posteriore con squadra composta da un autista ed 1 operatore.

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.

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 di appositi preparati enzimi nei mesi estivi.

FREQUENZE DI LAVAGGIO/SANIFICAZIONE CONTENITORI		
Frazione merceologica raccolta	Tipologia di lavaggio/sanificazione	N° interventi annui
Indifferenziato	Sanificazione	16

### **3.3. Sistemi di raccolta domiciliari dedicati ad Utente Non Domestiche (Target)**

Il servizio è stato interrotto su richiesta dell'amministrazione comunale nel corso del 2018.

### **3.4. Raccolta rifiuti abbandonati**

In conseguenza della scorretta prassi di abbandono incontrollato di rifiuti su suolo pubblico, il servizio di raccolta necessita di frequenti interventi integrativi per la rimozione di tali rifiuti abbandonati. Tale servizio viene svolto direttamente dalla Amministrazione comunale.

### **3.5. 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 e stradali, per i farmaci presso le farmacie del territorio e presso alcune strutture sanitarie. Sul territorio sono presenti n. 2 contenitori per le pile esauste con svuotamento mensile e n. 1 contenitori per i farmaci con svuotamento quindicinale.

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

Il materiale raccolto viene conferito dall'operatore presso:

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

- 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.

- 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. Il servizio coinvolge n.1 utenza.

### **3.6. 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 può avvenire tramite:

- codice a barre stampato sugli scontrini rilasciati all'atto del conferimento;
- utilizzo del codice fiscale (se il conferitore è l'intestatario di un contratto);
- ricerca dell'utente 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.

- **Cdr di Via Circonvallazione** . Orari di apertura:

Periodo	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
Estivo (1/05 – 15/09)	9:00-13:00	16:00-19:00	9:00-13:00	16:00-19:00	9:00-13:00	11:00-13:00 16:30-19:00	11:30-13:00
Invernale (16/09 – 30/04)	9:00-13:00		9:00-13:00		9:00-13:00	11:00-13:00 14:00-16:30	11:30-13:00

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

SERVIZI	ATTREZZATURE	NUMERO	FREQUENZA VUOTATURE / RITIRI
Ingombranti	cass. 26 mc.	1	A chiamata
Potature	box	1	A chiamata
Cartone imballaggi	pressa	1	A chiamata
Carta	n° 2 cassonetti	2	A chiamata
Vetro	cass. 26 mc.	1	A chiamata
Metallo	cassone 20 mc.	1	A chiamata
Inerti	box	1	A chiamata
RAEE	cassone mc.30	1	A chiamata
Legno	cassone 26 mc.	0	A chiamata
Plastica	n° 2 casson.	2	A chiamata
RUP	cass. mc. 30	1	A chiamata
Batterie	cont. 0,6 mc.	2	A chiamata
Oli minerali	cisterna 1 mc	1	A chiamata
Oli alimentari	cisterna 1 mc.	1	A chiamata
Filtri olio	bidone 0,2	1	A chiamata
Medicinali	bidone 0,36	2	A chiamata
Vernici	bidone mc. 1	2	A chiamata
Frigoriferi	cassone 30 mc.	1	A chiamata
Pneumatici	cass. 26 mc.	1	A chiamata
Pile	bidone 0,36	1	A chiamata
Monitor pc-tv	roller	2	A chiamata
Altre apparecchi. elettroniche	roller	3	A chiamata
Amianto			A chiamata

A partire dal 1 Agosto 2012 il centro di raccolta di Pievepelago ha assunto la funzione di centro intercomunale come gli analoghi impianti dei comuni del Frignano. Dal 2018 l'intercomunalità dei CDR è stata estesa, tramite delibera di ATERSIR, a tutti i CDR della provincia gestiti da HERA.

### 3.7. *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 specifici e dedicati alle particolari caratteristiche del tessuto urbano e extraurbano eseguiti direttamente dall'amministrazione comunale.

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

Il servizio di gestione rifiuti urbani e assimilati comprende, su richiesta dell'amministrazione comunale, 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).....

## 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 70 compostiere domestiche.

Previo 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. *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 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.

## 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.

Dal 2007 gli sportelli principali hanno avviato l'orario continuato, da lunedì a giovedì, dalle 8 alle 15. Di seguito si riporta l'indirizzo e gli orari di apertura del Comune di Pievepelago.

SPORTELLI CLIENTI		
INDIRIZZO	ORARIO	CHIUSURE
piazza Domenico Ricci, 1/2 c/o lo studio tecnico Lami Riccardo	Lunedì e Venerdì dalle 9.00 alle 13.00; Mercoledì dalle 15.00 alle 17.30	Chiuso per Santo Patrono il 15 agosto

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

### 6.2. Call center

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

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

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

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

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

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

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

Oltre a questo i cittadini potranno segnalare rifiuti abbandonati o strade poco pulite attraverso lo smartphone o il tablet. HERA avrà così un quadro sempre aggiornato della città e potrà intervenire con

maggiore tempestività. Il cittadino con lo smartphone scatta la fotografia del problema che intende segnalare es: (svuotamento cassonetti, svuotamento cestini, pulizia strade, rifiuti abbandonati). L'App invia in tempo reale a HERA la fotografia scattata dal cittadino e le coordinate GPS, che è quindi in grado di individuare la posizione segnalata dai cittadini e di intervenire tempestivamente.

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

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

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



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



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



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



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

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

- Potenziamento del servizio di intervento per bonifica di microdiscariche di rifiuti su tutto il territorio comunale. Frequenza servizio a chiamata. Valore economico: 7.000 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	PIEVEPELAGO	campane	2	720	1.440	10%	144	nuovo investimento
2	PIEVEPELAGO	cassonetti con ruote	2	720	1.440	10%	144	nuovo investimento
3	PIEVEPELAGO	cassonetti fissi	5	720	3.600	10%	360	nuovo investimento
4	PIEVEPELAGO	bidoni	5	45	225	10%	23	nuovo investimento
5	PIEVEPELAGO	contenitori per olii vegetali	2	1.570	3.140	10%	314	nuovo investimento
6	PIEVEPELAGO	contenitori pile	2	160	320	10%	32	nuovo investimento
7	PIEVEPELAGO	contenitori farmaci	1	272	272	10%	27	nuovo investimento
8	PIEVEPELAGO	cassoni	1	6.000	6.000	10%	600	nuovo investimento
9	PIEVEPELAGO	piazzole	2		3.000	10%	300	nuovo investimento
10	PIEVEPELAGO	manutenzione straordinaria isole ecologiche interrate	1		5.000	10%	500	sostituzione
11	PIEVEPELAGO	CENTRO DI RACCOLTA ADEGUAMENTI STRUTTURALI E NORMATIVI			107.950	5%	5.398	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 del servizio di intervento per bonifica di microdiscariche