



Comune di Imola

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

**ALLEGATO AL PIANO ECONOMICO
FINANZIARIO**

REV. 0

Gennaio 2019

Sommario

Sommario	2
1. Modello gestionale ed organizzativo	4
2. Popolazione e Territorio	5
2.1. Popolazione residente ed Utenza servita	5
2.2. Analisi territoriale	5
3. Livelli di qualità del servizio di raccolta	6
3.1. Panoramica servizi di raccolta	6
3.2. Sistema di raccolta territoriale	6
3.3. Sistemi di raccolta domiciliare (Porta a Porta)	8
3.4. Sistemi di raccolta domiciliari dedicati ad Utenze Non Domestiche	8
3.5. Sistemi di raccolta presso utenze non domestiche Target	9
3.6. Sistemi di raccolta domiciliari nelle Zone Artigianali/Industriali	9
3.7. Sistemi di raccolta domiciliari su chiamata per utenze domestiche	10
3.8. Raccolta rifiuti abbandonati	11
3.9. Sistemi di raccolta secondari	11
3.10. Isole Interrate	12
3.11. Centri di Raccolta (CdR)	12
3.12. Hergo Ambiente	13
4. Livelli di qualità del servizio del servizio di spazzamento	14
4.1. spazzamento meccanizzato	14
4.2. spazzamento misto	15
4.3. spazzamento manuale	15
4.4. Servizi complementari	15
4.5. Servizi dedicati a mercati, feste, eventi e sagre	16
4.6. Raccolta e trasporto residuo da spazzamento	16
5. Iniziative per la riduzione dei rifiuti	17
5.1. Compostaggio domestico	17
5.2. Differenzia la tua scuola	17
5.3. Progetto Cambia il Finale	17
5.4. Cibo amico	18
5.5. Farmaco Amico	18
5.6. Le tue scarpe al centro	18
5.7. Sulle tracce dei rifiuti	19
5.8. Settimana europea di riduzione dei rifiuti	19
5.9. Progetti scuola: La Grande Macchina del Mondo	19
6. Servizio di contatto con l'utenza	21

6.1.	Sportello clienti.....	21
6.2.	Call center.....	21
6.3.	Il Rifiutologo: l'app per smartphone e tablet	21
6.4.	Sito Internet.....	22
6.5.	App MyHera.....	22
6.6.	Sportello tessere.....	23
7.	Dettaglio progetti per l'anno 2019	24
8.	Rateizzazione costi di avvio	25
9.	Investimenti	26
10.	Allegati	27

1. Modello gestionale ed organizzativo

L'ex-ATO 5 (Agenzia di Ambito per i servizi pubblici della Provincia di Bologna) assorbita da **ATERSIR** (Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per i servizi idrici e rifiuti) ha sottoscritto con la società HERA S.p.A. una convenzione per l'affidamento del Servizio di Gestione Rifiuti Urbani e Assimilati (SGRUA). La convenzione stipulata il 20/12/2004, aveva la durata di 10 anni con decorrenza dal 20/12/2001 e scadenza 19/12/2011, successivamente prorogata fino al 20/12/2014.

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

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

Come previsto dalla citata delibera, l'importo totale degli investimenti previsti per il 2019 per sostituzioni e manutenzione, esclusi i nuovi progetti, non supera il 10% del valore storico degli investimenti indicati nella determina del valore di subentro.

La gestione dello SGRUA riguarda:

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

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

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

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

L'attività operativa della Direzione Servizi Ambientali è organizzata per Aree di competenza e Distretti operativi. Il comune di Imola fa parte dell'Area Bologna-Imola e del Distretto Imola.

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

2. Popolazione e Territorio

2.1. Popolazione residente ed Utenza servita

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

Comune di	Imola
Abitanti residenti	69.936
N Utenze Domestiche	33.437
N Utenze Non Domestiche	3.983

2.2. Analisi territoriale

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

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

Zona Centro Storico

area territoriale: centrale;

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

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

Zona Urbana

area territoriale: più prossima al centro storico;

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

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

Zona Forese

area territoriale: pianeggiante o collinare

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

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

Zona Artigianale/industriale

area territoriale: zone pianeggiante periferica;

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

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

3. Livelli di qualità del servizio di raccolta

3.1. Panoramica servizi di raccolta

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

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

3.2. Sistema di raccolta territoriale

Il sistema prevalente di raccolta rifiuti, mediante Isole Ecologiche di Base (IEB), avviene, ad eccezione dei contenitori del vetro, con contenitori stradali dotati di controllo accessi, mediante l'apertura con card elettronica. Nei contenitori stradali dell'indifferenziato è presente una calotta di limitazione volumetrica al conferimento per l'utente.

Il sistema prevalente di raccolta rifiuti avviene mediante contenitori stradali. Attualmente sono dislocati sul territorio del Comune di Imola i seguenti contenitori:

Descrizione Servizio	Frequenza Media	Mezzo di Raccolta	Tipologia	Volume lt	Numero
RSU indifferenziato (centro storico)	10,8/7	Compattatore a carico laterale	Cassonetto grigio	2400 3200	3 47
RSU indifferenziato (IEB)	3/7	Compattatore a carico laterale	Cassonetto grigio con calotta e lock	2400 3200	57 298
RSU indifferenziato (IEB dedicati)	3,1/7	Compattatore a carico laterale	Cassonetto grigio con serratura	1700	18
Vetro/Plastica/Lattine (centro storico)	2/7	autocarro a tre assi dotato di gancio	Campana gialle	3100	39
Vetro (IEB)	0,4/7	autocarro a tre assi dotato di gancio	Campana verde	2200	349
Olio alimentare	0,5/7	autocarro leggero	Colonnine dedicate	360	20
Plastica/Lattine (IEB)	2,8/7	Compattatore a carico laterale	Cassonetto con coperchio giallo,	3200	352

			griglia e lock		
Verde/potature (IEB)	1,9/7	Compattatore a carico laterale	Cassonetto con coperchio marrone e lock	3200	349
Carta (IEB)	2,5/7	Compattatore a carico laterale	Cassonetto con coperchio azzurro, griglia e lock	3200	347
Organico (IEB)	3,6/7	Compattatore a carico posteriore	Bidoni carrellati con lock	360	401

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

Modalità di svuotamento delle isole interrate per rifiuti indifferenziati: Il servizio è svolto con automezzo leggero dotato di gancio scarrabile ed un operatore.

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

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

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

L'igienicità del servizio di raccolta della frazione indifferenziata ed organico è assicurata dalla distribuzione in modo sistematico di appositi preparati enzimi, dalla pulizia della maniglia delle calotte dell'indifferenziato e dei coperchi dei bidoni dell'organico con prodotto igienizzante. Inoltre per la frazione organica viene effettuato un servizio di lavaggio interno a caldo.

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

COMUNE DI Imola

FREQUENZE DI LAVAGGIO/SANIFICAZIONE CONTENITORI				
Frazione merceologica raccolta	Tipologia di lavaggio/sanificazione	N° interventi annui	N° interventi giu-sett	N° interventi ott-mag
Indifferenziato NO IEB	Sanificazione	15	12	3
Indifferenziato IEB	Sanificazione	5	4	1
Organico IEB	Lavaggio interno contenitori	6	3	3
Organico IEB	Sanificazione	34	17	17

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

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

3.3. Sistemi di raccolta domiciliare (Porta a Porta)

Servizio di raccolta domiciliare della carta/cartone per mezzo di sacchi:

Il servizio coinvolge tutte le utenze domestiche del centro storico compreso eventuali utenze non domestiche e le scuole del territorio comunale.

La squadra di raccolta percorre tutte le strade nelle aree servite a domicilio. La frequenza del servizio è settimanale.

Il servizio svolto da HERA spa comprende oltre alla raccolta dei sacchi, l'acquisto e la distribuzione gratuita di appositi sacchi.

3.4. Sistemi di raccolta domiciliari dedicati ad Utenze Non Domestiche

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

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

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

A tali utenze sono stati consegnati in comodato d'uso gratuito dei contenitori da 120/240/360, cassonetti da 1700 lt, se richiesti, e dei sacchi per la raccolta del rifiuto da esporre su suolo pubblico nelle giornate dedicate al ritiro.

Di seguito la tabella riepilogativa delle raccolte domiciliari:

Rifiuto	Frequenza	Contenitore	Utenze interessate	Numero Utenze interessate
cartone	1,9/7 int/settimana secondo un calendario definito		bar, ristoranti ecc.	435
vetro/plastica/lattine	1/7 int/settimana secondo un calendario definito	n.89 bidoni carrellati da 360 lt	Uffici, negozi, bar, ristoranti ecc. del centro storico	59

vetro	1/7 int/settimana secondo un calendario definito	n.277 bidoni carrellati da 360 lt	Uffici, negozi ,bar, ristoranti in periferia, zona ind, forese	173
organico	3/7 int/settimana secondo un calendario definito	n.258 bidoni carrellati da 240 lt	Ristoranti, mense, punti preparazione pasti, scuole ecc.	125

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

Il servizio viene svolto con mezzi a carico posteriore con l'ausilio di 1 o 2 operatori o con mezzi di bassa portata con ridotte dimensioni ed elevata guidabilità (modello Apercar, Gasolone, Porter) con l'ausilio di 1 o 2 operatori.

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

3.5. 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 o daily.

Rifiuto	Frequenza	Contenitore	Utenze interessate	Numero Utenze interessate
indifferenziato	4,6 int/settimana	n.7 scarrabili da 9 mc	Ospedali, Cappuccini	7
plastica	1,7 int/settimana	Sacco giallo da 110 lt.	Ristoranti, att. Commerciali ecc.	8
vetro/plastica/lattine	2 int/settimana	n.2 scarrabile da 9 mc	ospedali	2

3.6. Sistemi di raccolta domiciliari nelle Zone Artigianali/Industriali

Il sistema di raccolta domiciliare per le utenze artigianali-industriali risulta sostenibile e rispondente alle esigenze della particolare tipologia di area. Le utenze domestiche presenti all'interno della stessa area devono essere servite in modo integrato rispetto al modello adottato. Il sistema domiciliare per le zone artigianali offre soluzioni personalizzate in base alle esigenze delle imprese, permette di migliorare quantità e qualità della raccolta differenziata aumentando il controllo dei conferimenti e la consapevolezza delle

imprese sulla produzione e gestione dei propri rifiuti con positivi ritorni sul ciclo produttivo. Si ottiene una maggiore attenzione alla corretta assimilazione dei rifiuti.

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

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

- raccolta del rifiuto indifferenziato mediante sacchi neri esposti su suolo pubblico, nei pressi del proprio civico, con frequenza media di 2 volte a settimana (2/7);
- raccolta degli imballaggi in legno esposti su suolo pubblico, nei pressi del proprio civico, con frequenza di 1 volta a settimana (1/7);
- raccolta degli imballaggi in plastica mediante sacco giallo esposto su suolo pubblico, nei pressi del proprio civico, con frequenza di 1 volta a settimana (1/7);
- raccolta carta/cartone mediante sacco azzurro esposto su suolo pubblico, nei pressi del proprio civico, con frequenza di 1 volta a settimana (1/7);
- raccolta degli imballaggi in cartone esposto su suolo pubblico nei pressi del proprio civico con frequenza di 2 volte a settimana (2/7);
- raccolta di vetro mediante contenitori (già contemplata alla voce 3.4) con coperchio da 360 lt che vengono esposti dalle utenze su suolo pubblico, nei pressi del proprio civico, 1 volta a settimana (1/7);
- raccolta di rifiuti organici mediante contenitori dedicati ad attività quali mense e ristoranti (vedi punto 2.3) con coperchio da 240 lt. La frequenza del servizio è di 3 volte a settimana (3/7). Voce già contemplata alla voce 3.4;
- raccolta vetro mediante n.24 contenitori da 360 lt collocati in sede stradale, svuotati con frequenza 1 volta a settimana (1/7);
- raccolta di rifiuti organici mediante 21 contenitori con coperchio da 240 lt collocati in sede stradale permanente, svuotati 2 volte a settimana (2/7).

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

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).

Il servizio è rivolto alle sole utenze domestiche.

Le tipologie di rifiuti che usufruiscono del servizio sono:

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

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

Il programma delle giornate disponibili per la prenotazione dei ritiri di rifiuti ingombranti e dei RAEE è organizzato su 268 giornate/anno.

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

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

Il programma delle giornate disponibili per la prenotazione dei ritiri di sfalci e potature è organizzato su 190 giornate/anno.

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

3.8. Raccolta rifiuti abbandonati

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

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

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

3.9. Sistemi di raccolta secondari

- Raccolte di pile e farmaci:

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

Sul territorio sono presenti n. 181 contenitori per le pile esauste e n. 22 contenitori per i farmaci.

E' previsto il loro svuotamento in base a necessità.

- Raccolta Tessili

Raccolta stradale con n. 80 punti strategici in ambito di un bacino medio di abitanti con servizio di svuotamento a frequenza media settimanale. Il servizio viene ora gestito in modo da valorizzare gli abiti usati che vengono raccolti, pertanto, al netto dei costi operativi, i proventi saranno destinati all'azione collettiva denominata INSIEME PER IL LAVORO-FONDAZIONE SAN PETRONIO ONLUS come da delibera Giunta Comunale n.118 del 07/11/2018.

- Raccolta Toner con Eco-box

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

- Raccolta piccoli RAEE tramite Identis Weee

Il progetto Life Identis Weee è un progetto con finanziamento europeo, attualmente concluso, di cui Hera è la capogruppo.

Identis Weee ha legato il marchio Hera ad un progetto innovato, unico nel suo genere in Europa, che ha anticipato i precetti della norma. L'obiettivo del progetto è quello di intercettare i piccoli RAEE che difficilmente sono conferiti in modo differenziato perché scomodo portarli ai Centri di Raccolta.

Il servizio consiste in un contenitore automatico per il conferimento di lampade/neon e piccoli elettrodomestici, esposto in un'area aperta ai clienti e dotato di riconoscimento utente tramite tessera sanitaria.

Il contenitore è svuotato secondo necessità.

A Imola potete trovare l'identis weee presso Ipercoop Centro Leonardo.

Per informazioni consultare: <http://identisweee.net/>

- Raccolta amianto

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

- Raccolta carta/cartone, vetro e plastica/lattine presso la self service di Sesto Imolese

Questa è un'area delimitata e accessibile in modo controllato, nella quale sono messi a disposizione due contenitori scarrabili, svuotati su necessità per plastica/lattine e carta/cartone, e 2 campane per la raccolta del vetro.

3.10. Isole Interrate

Nel territorio comunale sono presenti n. 6 isole interrato composte nel seguente modo:

n.7 presse da 3mc dell'indifferenziato,

n.3 campane gialle VPL da 3300 lt.

Il rifiuto indifferenziato, raccolto con frequenza 2/7, viene travasato nella pressa stazionaria ubicata presso la Stazione Ecologica. Le campane della VPL, raccolte con frequenza 2/7, vengono svuotate insieme alle campane del centro storico.

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 "tessera servizi ambientali" (o bolletta TARI) o tramite "codice fiscale" e la registrazione, tramite un sistema di pesatura computerizzato, delle quantità di rifiuti conferiti necessari al calcolo delle scontistiche previste dal Regolamento per la Gestione dei Rifiuti Urbani del Comune.

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

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

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

I cittadini e le utenze del Comune possono utilizzare i CdR presenti nel Circondario Imolese (Borgo Tossignano, Casalfiumanese, Castel Del Rio, Castel Guelfo, Castel San Pietro Terme, Fontanelice, Dozza,

Imola, Medicina, Mordano). L'elenco completo dei CDR è disponibile sul sito di HERA all'indirizzo http://www.gruppohera.it/stazioni_ecologiche

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

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 del servizio di spazzamento

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

Le tipologie di attività di spazzamento e igiene urbana, riepilogate in tabella, sono distinguibili in:

COMUNE DI Imola

FREQUENZE DI SERVIZIO DI SPAZZAMENTO		
Servizio di riferimento	Zona	N° interventi annui
Spazzamento manuale	centro	365
Spazzamento manuale	forese	156
Spazzamento manuale	mercato	156
Spazzamento manuale	periferia	156
Spazzamento manuale	ZONA INDUSTRIALE	156
Spazzamento manuale	IEB	208
Spazzamento manuale	Aree veri, fossi e scarpate	208
Spazzamento manuale	Viali Circonvallazione interna	678
Spazzamento manuale	Postazioni cassonetti centro storico	62
Spazzamento meccanizzato	ZONA INDUSTRIALE	26
Spazzamento misto	centro	322
Spazzamento misto	forese	52
Spazzamento misto	mercato	156
Spazzamento misto	periferia	52
Spazzamento misto	Asse attrezzato	26
Altri servizi	PORTICI	52
Altri servizi	GUANO	24
Altri servizi	SOTTOPASSO FS	4

4.1. spazzamento meccanizzato

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

Spazzamento meccanico grande viabilità, e rotonde e piste ciclabili : Servizio effettuato con frequenze concordate.

4.2. **spazzamento misto**

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

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

Inoltre viene svolto un servizio di pulitura specifica dell'asse attrezzato composto da spazzatrice con appiedato e mezzo di segnalazione (cantiere mobile) con autista a operatore manuale per la pulizia delle rampe.

4.3. **spazzamento manuale**

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

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

4.4. **Servizi complementari**

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

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

COMUNE DI Imola			
CESTINI GETTACARTA			
Proprietà	N° cestini gettacarta	N° svuotamenti annui	N. prese
Comune	1.100	677	192.500
Totale	1.100	677	192.500

- b. Pulizia aree verdi: Servizio di pulizia di alcune aree verdi del territorio, svolto con la stessa frequenza delle strade che delimitano l'area verde, con svuotamento di cestini e pulizia puntuale di rifiuti presenti in prossimità.
- c. Pulizia punti di raccolta rifiuti: Il servizio coinvolge tutto il territorio.
- d. Raccolta foglie: servizio prevalentemente stagionale. Consiste in una intensificazione del servizio ordinario in corrispondenza della stagione di caduta foglie in modo da ridurre i disagi causati da questo evento; in funzione della conformazione, delle caratteristiche e della criticità delle diverse strade (es. presenza di platani e altre alberature) sono programmate diverse frequenze di intervento. Il periodo prevalente di intervento sulle sedi stradali va da Ottobre a Dicembre.
- e. Pulizia portici del centro storico: è operata con frequenza settimanale (alternando lavasciuga e manuale),
- f. Pulizia guano del centro storico: è operata con frequenza quindicinale con idro pulitrice a caldo,
- g. Lavaggio sottopasso FFSS con idropulitrice con frequenza 4 volte/anno.
- h. Pulizia preventiva e successiva a grandi eventi e manifestazioni: Servizi di pulizia progettati e dimensionati a seconda dell'evento (eventi, concerti, manifestazioni, mercati...). Sono servizi garantiti in aggiunta ai normali servizi di pulizia della città. L'erogazione di questi servizi è stata incrementata negli anni a seguito delle esigenze sempre crescenti della città.

- i. Pronto intervento a seguito di segnalazione della Polizia Municipale per ripristino viabilità, degrado.
- j. Ripristino situazioni di degrado e pulizia nel territorio del Centro Storico: pulizia puntuale in situazioni di degrado e di scorretto conferimento, servizio di raccolta e recupero di rifiuti esposti in orari non corretti rispetto a quelli di raccolta (es. raccolta cartoni nel centro storico per utenze non domestiche, ecc.) con conseguente spazzamento dell'area e ripristino delle normali condizioni.

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

4.5. Servizi dedicati a mercati, feste, eventi e sagre

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

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

- Eventuale spostamento di cassonetti
- Eventuale posizionamento di ulteriori cassonetti o contenitori a perdere (per le varie tipologie di rifiuto) per effettuare la raccolta differenziata
- 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:

- Carnevale Fantaveicoli,
- Carnevale dei ragazzi,
- Mercati del martedì, giovedì e sabato,
- Capodanno,
- Superbike.
- Mercato Pedagna.

4.6. Raccolta e trasporto residuo da spazzamento

I mezzi adibiti ai servizi di spazzamento conferiscono il rifiuto raccolto in due contenitori scarrabili da 28 mc ubicati presso la Stazione Ecologica, sono previsti 160 interventi annui.

5. Iniziative per la riduzione dei rifiuti

5.1. Compostaggio domestico

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

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

Comune di	Imola
n. compostiere:	2.401

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

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

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

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

5.2. Differenzia la tua scuola

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

5.3. Progetto Cambia il Finale

Attraverso questo progetto, promosso da Hera in collaborazione con Last Minute Market, è possibile evitare che un bene ancora in buono stato diventi un rifiuto e perseguire obiettivi di responsabilità sociale finalizzati alla ricerca di un nuovo approccio ai vecchi concetti di consumo e di rifiuto.

Per donare beni ingombranti in buono stato, con una semplice telefonata al Servizio Clienti Hera sarà possibile prenotare il ritiro gratuito da parte di cooperative sociali/associazioni/enti no profit, che se possibile (verificata la loro disponibilità e le condizioni per il ritiro del materiale), recupereranno il bene per dargli una “seconda vita”, favorendone il riutilizzo.

Il ritiro del bene, al piano terra, su suolo pubblico e accessibile agli automezzi pesanti, è gratuito. Nel caso siano richiesti servizi aggiuntivi (ritiro al piano, smontaggio mobili, ecc.), le cooperative sociali/associazioni/enti no profit coinvolti potrebbero chiedere un contributo a copertura dei propri costi.

L'elenco delle ONLUS convenzionate è disponibile su www.gruppohera.it/cambiailfinale.



5.4. Cibo amico

In collaborazione con lo spin off dell'Università di Bologna Last Minute Market è stato attivato presso le mense aziendali un progetto di recupero dei pasti non consumati in favore di associazioni caritatevoli.

http://www.gruppohera.it/gruppo/attivita_servizi/business_ambiente/progetti_ambientali_valenza_sociale/ciboamico/ciboamico_progetto/

5.5. Farmaco Amico

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

Il progetto ha inoltre come obiettivi specifici:

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



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

Il progetto è promosso dal Gruppo Hera e dal Comune di Modena e vede il coinvolgimento di numerosi soggetti locali tra i quali l'Ausl di Modena, l'Ordine dei Farmacisti di Modena, Federfarma e le Farmacie Comunali, per creare una rete solidale sul territorio. I farmaci raccolti dalla Fondazione ANT Italia Onlus presso le farmacie aderenti verranno infatti consegnati all'Associazione Porta Aperta Onlus che si occuperà della selezione e di metterli a disposizione dei propri assistiti attraverso il servizio di ambulatorio sociale. Inoltre una parte dei farmaci selezionati saranno consegnati alla Fondazione ANT Italia Onlus. In futuro, potranno essere individuati come destinatari dei farmaci recuperati anche eventuali altri enti benefici.

http://www.gruppohera.it/gruppo/attivita_servizi/business_ambiente/progetti_ambientali_valenza_sociale/farmacoamico/

5.6. Le tue scarpe al centro

Raccolta e riciclo scarpe da ginnastica usurate e non più utilizzabili per la realizzazione di pavimentazioni per parchi da gioco.

<http://www.regione.emilia-romagna.it/infeas/notizie/2018/marzo/scarpe-al-centro-raccolta>

5.7. **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/

5.8. **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/

SETTIMANA EUROPEA RIDUZIONE DEI RIFIUTI



SETTIMANA EUROPEA
PER LA RIDUZIONE
DEI RIFIUTI

5.9. **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 Imola.

COMUNE Imola		
SPORTELLI CLIENTI		
INDIRIZZO	ORARIO	CHIUSURE
Via Casalegno, 1	Da Lunedì a Giovedì dalle 8.00 alle 15.00; Venerdì dalle 8.00 alle 13.00	Chiusura per Santo Patrono il 13 agosto.
Via Mentana, 10	Da Lunedì a Sabato dalle 8.30 alle 12.30	Chiusura per Santo Patrono il 13 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.



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

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

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



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

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

6.4. Sito Internet

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

http://www.gruppohera.it/clienti/casa/casa_servizio_ambiente/casa_racc_diff/casa_rifiutologo/3275.html

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



6.5. App MyHera

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

di consultare gli orari degli sportelli e delle stazioni ecologiche, compreso l'elenco dei rifiuti conferibili in un dialogo costante con il Rifiutologo.

6.6. Sportello tessere

Dal giugno 2016 è stato aperto uno sportello dedicato a disposizione delle utenze, ubicato all'interno del CdR, per la consegna delle dotazioni standard per i nuovi utenti e la gestione delle tessere necessarie per il conferimento nei contenitori stradali.

Si prevede la presenza di operatori per 6 ore settimanali, con un orario di apertura al pubblico concordato, nelle giornate del mercoledì dalle 9 alle 12 e del sabato dalle ore 15 alle ore 18.

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

7. Dettaglio progetti per l'anno 2019

Per l'anno del 2019 a decorrere del mese di luglio si è concordato con l'Amministrazione Comunale l'attivazione del nuovo servizio di raccolta nel centro storico.

Si rimanda alla consultazione dell'allegato 3 per i dettagli e gli approfondimenti del caso (vd. Allegato 3 PEF 2019 - comune di Imola Relazione Imola centro - Scenario C-OPZIONE 2)

E' stato inoltre concordato un servizio con spazzatrice dotata di braccio estensibile con getto d'acqua pressurizzato solo per la pulizia IEB (90 turni di lavoro anno di 6 ore ciascuno) a decorrere dal mese di gennaio.

Si rimanda alla consultazione dell'allegato 4 per i dettagli e gli approfondimenti del caso (vd. Allegato 4 PEF2019 - comune di Imola Progetto Integrazione Spazzamento 2019 Imola_rev3_19dic)

Nel corso del 2019 sono inoltre previste altre modifiche di servizio:

Pulizia di mantenimento (1volta/settimana) di Piazzale Vittime dei Lager Nazisti dal 1° gennaio;

Pulizia del Parco di Sante Zennaro 1/7 nel periodo scolastico, 1/14 nel periodo chiusura scuole dal 1° gennaio;

Ampliamento numero di operatori in CDR da 2 a 3 dal lunedì al sabato mattina dal 1° di marzo;

Ampliamento orario apertura CDR della mattina con prolungamento fino alle 12,30 (dal lunedì al venerdì) dal 1° di marzo.

8. Rateizzazione costi di avvio

Come già deliberato con atti pianificatori di anni precedenti, anche nel PEF 2019 sarà inserita una quota per coprire parte dei costi di avvio sostenuti nella fase di start-up della modifica dei servizi di raccolta, che, in accordo con l'Amministrazione, sono stati ripartiti su più annualità.

In tabella si riporta la panoramica della rateizzazione dei costi di avvio; non sono considerati in questo prospetto eventuali costi di avvio dovuti a modifiche del servizio previste per il 2019, a cui si rimanda al relativo documento progettuale.

Nome progetto	tipo progetto	anno di avvio	data di avvio del servizio di progetto	n. rate di copertura dei costi di avvio a PEF	Totale costo di avvio	rata 2016	rata 2017	rata 2018	rata 2019	rata 2020	rata 2021	rata 2022
Avvio riorganizzazione Zona Industriale (Versione aprile 2017) da febbraio 2018	(vuoto)	2018	01/02/2018	5	33.780			6.756	6.756	6.756	6.756	6.756
Riorganizzazione dei sistemi di raccolta - Periferia	calotta elettronica + lock	2016		5	413.872	82.774	82.774	82.774	82.774	82.774	-	-
		2017		5	493.846	-	98.769	98.769	98.769	98.769	98.769	-
Riorganizzazione dei sistemi di raccolta - Centro Storico	Scenario C ipotesi 2	2019	01/07/2019	1	156.141				156.141			
Riorganizzazione dei sistemi Spazzamento	Adeguamento Spazzatrice	2019	01/01/2019	3	20.001				6.667	6.667	6.667	

9. Investimenti

Con Determinazione n. 37 del 10/3/17 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.

Descrizione	Quantità	Costo unitario	Costo Totale Investimento	Aliquota ammortamento (%)	Ammortamento 2019	NUOVO SERVIZIO / SOSTITUZIONE
Stima costi Integrazione cartellonistica di informazione e segnalazione per Cdr	1,00	5.000	5.000	5,0%	125	Nuovo Servizio
Stima costi adeguamento strutturale/normativo CDR Imola	1,00	250.000	250.000	5,0%	6.250	Nuovo Servizio
cassonetto con calotta 3200 lt , Indifferenziato	15,00	1.395	20.925	11,1%	1.162	Nuovo Servizio
cassonetti fissi 3200 lt, Indifferenziato	4,00	720	2.880	8,3%	120	Nuovo Servizio
cassonetti fissi 3200 lt con ID lock e pit-on, carta	15,00	1.552	23.280	11,1%	1.293	Nuovo Servizio
cassonetti fissi 3200 lt con ID lock e pit-on, plastica e lattine	14,00	1.552	21.728	11,1%	1.207	Nuovo Servizio
bidone da 360 lt, vetro con serratura	65,00	45	2.925	20,0%	293	Nuovo Servizio
bidone da 360 con ID lock stradale, organico	42,00	378	15.876	20,0%	1.588	Nuovo Servizio
bidone da 240 per utenze dedicate, organico	70,00	45	3.150	20,0%	315	Nuovo Servizio
bidone da 120 lt per utenze dedicate, Indifferenziato	130,00	45	5.850	20,0%	585	Nuovo Servizio
Totale	357		351.614		12.938	

10. Allegati

Allegato 1: Elenco indicativo degli impianti utilizzati

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

Allegato 3: Allegato 3 PEF 2019 - comune di Imola Relazione Imola centro - Scenario C-OPZIONE 2

Allegato 4: Allegato 4 PEF2019 - comune di Imola Progetto Integrazione Spazzamento 2019 Imola_rev3_19dic

ALLEGATO 1 - Elenco indicativo degli impianti utilizzati

ALFAREC S.R.L.
 ASA SCPA DISCARICA PER RIFIUTI NON PERICOLOSI
 B. & T.A. S.R.L. UNIPERSONALE BONIFICA TRATTAMENTI AMBIENTAL
 C.A.R. S.R.L.
 CONSORZI RAEE
 CONSORZIO LAMBERTINI - BARGELLINA
 DISMECO SRL MARZABOTTO
 ECO.SER.S.R.L. - RIOLO TERME
 ECOFELSINEA S.R.L.
 ECO-RECUPERI S.R.L.
 EFFEDUE SRL
 ENOMONDO SRL_R12
 ESO RECYCLING SRL
 EUROCORPORATION S.R.L.
 FARO SERVICE S.R.L.
 FEA_SRL-BO_TERMOVAL1.FRULLO
 FINI S.R.L.
 GATTI S.R.L._CASTELNUOVO RANGONE
 HERAMBIENTE_SPA-BO_COMPO_OZZANO
 HERAMBIENTE_SPA-BO_IMP_REC_GRANA ROLO
 HERAMBIENTE_SPA-BO_STOCC.RSU.ABBAND ONATI-TRASF. VIA STRADEL
 HERAMBIENTE_SPA-BO_TRASF1.STRA.GUEL FI
 HERAMBIENTE_SPA-FC_TERMOVAL2_L3.FOR LI`
 HERAMBIENTE_SPA-FE_IMP_REC_FERRARA
 HERAMBIENTE_SPA-IM_IMP_REC_MORDANO
 HERAMBIENTE_SPA-IM_SELEZIONE_D13_TRE_MONTI
 HERAMBIENTE_SPA-IM-SELEZIONE_R13_TR E_MONTI
 HERAMBIENTE_SPA-RA_CDR.PROD1.2,6.RA_R5
 HERAMBIENTE_SPA-RA_COMPO_R13_VOLTANA
 HERAMBIENTE_SPA-RA_COMPO_R3_VOLTANA
 HERAMBIENTE_SPA-RA_DISC.NP1.EX1C.RA
 HERAMBIENTE_SPA-RA_IMP_REC_VOLTANA
 L.E.M.I.R. S.R.L.
 LA FRATERNITA` SCARL
 MARCHESINI S.R.L.
 NIAL NIZZOLI SRL
 OPERA DELL'IMMACOLATA - ONLUS
 PIANIGIANI ROTTAMI SRL
 RAETECH SRL
 RECTER
 RECTER SRL - IMOLA
 RELIGHT S.R.L.
 RIMONDI PAOLO SRL
 S.E.VAL. S.R.L. - COLICO

SPECIALTRASPORTI S.R.L.(RAEE)

STENA TECHNOWORLD SRL - VERONA

TRED CARPI SRL

VENTURI BRUNO AUTOTRASPORTI E SPURGHİ S.R.L.

ALLEGATO 2 - Orari dei Centri di Raccolta e elenco dei rifiuti conferibili

CdR intercomunale di Imola di via Brenta 4

lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato	domenica
7,30 - 12,00 14,00 - 18,00	7,30 - 12,00 14,00 - 18,00	7,30 - 12,00 14,00 - 18,00	7,30 - 12,00 14,00 - 18,00	7,30 - 12,00 14,00 - 18,00	7,00 - 13,00 14,00 - 18,00	9,00 - 12,00

Elenco dei rifiuti conferibili:

CER	rifiuto	CER	rifiuto
150107	Imballaggi in Vetro	200101	Carta/cartone
150106	Imballaggi metallici	200140	Ferro
150106	Imballaggi in vetro	150101	Cartone
150106	Imballaggi plastici	200307	Ingombranti
200138	Legno	170107	Inerti
200125	Oli vegetali	160216	Cartucce e toner
160103	Pneumatici	200126*	Oli minerali
200133*	Accumulatori al piombo	200133*	Pile
160505	Estintori a polvere/CO2	200127*	Vernici
200132	Farmaci scaduti	200119*	Pesticidi
200123*	Frigoriferi	200136	Grandi elettrodomestici
200135*	TV e monitor	200136	Piccoli elettrodomestici
200121*	Tubi fluorescenti	200121*	Termometri a mercurio
160504*	Estintori ad Halon	160504*	Bombolette spray
200129*	Detergenti	200114*	Acidi
200115*	Sostanze alcaline	150110*	Contenitori T/F
200113*	Solventi	160107*	Filtri aria/olio
200201	Verde/ potature		