



Comune di Molinella

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

**ALLEGATO AL PIANO ECONOMICO
FINANZIARIO**

REV. 1

Gennaio 2019

Sommario

Sommario	2
1. Modello gestionale ed organizzativo	3
2. Popolazione e Territorio	4
2.1. Popolazione residente ed Utente 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 a Utenti Target	6
3.4. Sistemi di raccolta domiciliari nelle Zone Artigianali/Industriali	7
3.5. Sistemi di raccolta domiciliari su chiamata per utenze domestiche	7
3.6. Raccolta rifiuti abbandonati	8
3.7. Sistemi di raccolta secondari	8
3.8. Centri di Raccolta (CdR)	9
3.9. Hergo Ambiente	9
4. Livelli di qualità del servizio del servizio di spazzamento	10
4.1. Movimentazioni di Isole Ecologiche di Base dedicate a mercati, feste, eventi e sagre	10
5. Iniziative per la riduzione dei rifiuti	11
5.1. Sulle tracce dei rifiuti	11
5.2. Settimana europea di riduzione dei rifiuti	11
5.3. Progetti scuola: La Grande Macchina del Mondo	11
6. Servizio di contatto con l'utente	13
6.1. Call center	13
6.2. Ecosportello	13
6.3. Il Rifiutologo: l'app per smartphone e tablet	13
6.4. Sito Internet	14
6.5. App MyHera	14
7. Dettaglio progetti per l'anno 2019	15
8. Rateizzazione costi di avvio	16
9. Investimenti	17
10. Allegati	18

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 (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.**

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;
- **ALTRI SERVIZI:** servizi complementari di igiene ambientale (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 Molinella fa parte dell'Area Bologna Imola e del Distretto Comuni Limitrofi.**

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 e Assimilabili (da qui SGRUA) gestito da Hera (dati al 01/01/2018).

Comune di Molinella	n.
Abitanti residenti	15.642
N Utenze Domestiche	7.217
N Utenze Non Domestiche	779

2.2. Analisi territoriale

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

Elenchiamo di seguito le zone individuate che compongono il Comune di Molinella:

Zona Centro Storico

area territoriale: centrale, pianeggiante;

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

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

Zona Urbana

area territoriale: più prossima al centro storico, pianeggiante;

densità abitativa: elevata, caratterizzata dalla presenza di numerose case monofamiliare e di piccoli condomini. In tale zona si concentrano attività commerciali di media piccola dimensione ad eccezione di centri commerciali e di servizi dalle elevate metrature;

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, si estende verso ovest;

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 monofamiliare, 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 Molinella 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 alle utenze domestiche e non domestiche di tutto il territorio;
- sistemi di raccolta domiciliari su chiamata per utenze domestiche sono svolti in economia direttamente dal Comune;
- sistema di raccolta domiciliare per le utenze target e per la zona industriale;
- raccolta rifiuti abbandonati su suolo pubblico, sono svolti in economia direttamente dal Comune;
- sistemi di raccolta secondari, sistemi complementari a quelli precedenti;
- Centri di raccolta (CdR): Tale sistema, gestito dal Comune, è complementare agli altri sistemi e completa l'offerta di servizio relativamente alle filiere e ai target non serviti con gli altri sistemi.

3.2. Sistema di raccolta territoriale

Il sistema di raccolta rifiuti avviene con contenitori stradali. Attualmente sono dislocati sul territorio del Comune di Molinella diversi contenitori con capacità che variano dai cassonetti da 1700 lt ai 3.200 lt fino a campane stradali da circa lt. 3000.

Nel corso del 2016 è stata applicata su tutti i cassonetti per la raccolta indifferenziata la calotta elettronica. La caratteristica fondamentale del nuovo modello organizzativo è costituita da "isole di base" complete con realizzazione di punti di raccolta stradali composti da tutti i contenitori per le varie raccolte (indifferenziato, carta, plastica, vetro e organico). In questo modo vi è un aumento sostanziale del volume totale messo a disposizione del cittadino e la possibilità di monitorare i conferimenti del rifiuto indifferenziato.

Descrizione Servizio	Frequenza Media	Mezzo di Raccolta	Tipologia	Volume	Numero
RR indifferenziati	Da 1/7 a 2/7	laterale	Cassonetto	Lt. 1700/2400	7
			Cassonetto con calotta elettronica	Lt 3200	243
			Pannolini con lock	Lt 3200	25
RR carta	1/7	laterale	Cassonetto	Lt 3200	192
	2/7				Di cui 99
RR vetro	1/30	mezzo con cassone e con braccio meccanico dotato di gancio per l'apertura delle campane	Campana	Lt 3000	184
RR plastica	1/7	laterale	cassonetto	Lt 3200	191
	2/7				Di cui 97

RR organico	1/7 nei mesi di febbraio e gennaio e 2/7 nel resto dell'anno	laterale	cassonetto	Lt 1700	250
-------------	--	----------	------------	---------	-----

Nel servizio è compresa la gestione del parco cassonetti, di proprietà di Hera, adibito al servizio per garantire la loro efficienza. Quelli di proprietà del Comune sono a loro completo carico.

Modalità di raccolta: Il servizio di raccolta e svuotamento dei contenitori stradali avviene mediante monop operatori, automezzi a carico laterale con il solo autista e con l'utilizzo di automezzo con cassone e con braccio meccanico dotato di gancio per l'apertura delle campane con il solo autista.

Inoltre è stato attivato un servizio di pulizia attorno alle isole di base con frequenza di tre volte a settimana (3/7)

Lavaggio/sanificazione dei cassonetti

L'igienicità del servizio di raccolta a cassonetti dell'indifferenziato è assicurata con trattamenti enzimatici all'atto della vuotatura dei cassonetti. La pianificazione è stata condivisa con ex-ATO5 con frequenza di 10 interventi/anno.

L'igienicità del servizio di raccolta a cassonetti della frazione organica è assicurata con trattamenti enzimatici all'atto della vuotatura dei cassonetti. La pianificazione è stata condivisa con ex-ATO5 con frequenza di 18 interventi/anno. La pianificazione dei lavaggi è stata condivisa con l'Amministrazione Comunale e con ex-ATO5.

Inoltre è previsto n. 1 lavaggio esterno dell'isola di base completa. Il lavaggio interno per l'organico è eseguito solo su richiesta del Comune.

FREQUENZE DI LAVAGGIO/SANIFICAZIONE CONTENITORI				
Frazione merceologica raccolta	Tipologia di lavaggio/sanificazione	N° interventi annui	N° interventi giu-sett	N° interventi ott-mag
Indifferenziato	Sanificazione	10		-
Organico	Sanificazione	18		-
Totale		29	-	-

Raccolta e trasporto residuo da spazzamento

All'interno del piano delle attività rientra anche la raccolta e trasporto residuo da spazzamento per i rifiuti derivanti dalle attività di spazzamento, in particolare il meccanizzato, in quanto rifiuti non differenziabili

Il servizio è svolto tramite un cassone scarrabile.

Gli svuotamenti del cassone scarrabile sono effettuati su chiamata da parte dei tecnici del Comune, essendo lo spazzamento meccanizzato un servizio svolto in economia da parte del Comune.

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

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

3.3. Sistemi di raccolta domiciliari dedicati a Utente Target

Il servizio è rivolto nello specifico alle aziende e alle utenze commerciali con produzione di imballaggi in cartone, plastica e legno.

Tali utenze provvedono ad esporre il materiale tramite deposito a terra fuori dalla loro attività con le frequenze stabilite.

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.

E' inoltre posizionato 1 container scarrabile per la raccolta di imballaggi in plastica presso il supermercato Famila svolto a chiamata in base al grado di riempimento, in carico al Comune per i soli trasporti a impianto.

Di seguito la tabella riepilogativa della raccolta domiciliare

Rifiuto	Frequenza	Tipologia utenza	Numero utenze
Cartone, plastica e legno, con sacchi e /o deposito a terra	3/7	UND	130

3.4. Sistemi di raccolta domiciliari nelle Zone Artigianali/Industriali

La raccolta nella zona industriale è effettuata per le utenze non domestiche mediante servizio domiciliare e prevede:

Rifiuto	Frequenza
Indifferenziato, con sacchi e/o contenitori dedicati	1/7
Cartone, plastica e legno, con sacchi e /o deposito a terra	3/7

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.

E' inoltre attivo un servizio di raccolta imballaggi in plastica con deposito a terra svolto a chiamata presso le ditte Nobili e Agrimaster.

3.5. Sistemi di raccolta domiciliari su chiamata per utenze domestiche

E' attivo un servizio per la raccolta dei rifiuti "pseudo-edili" quali carta catramata, guaina bituminosa, vetroresina, lana di vetro, lana di roccia e cartongesso.

Queste tipologie di rifiuto, per legge, non possono essere introdotte nel rifiuto indifferenziato, ma non sono neanche conferibili presso il Centro di Raccolta.

Il servizio prevede una frequenza di una volta al mese (1/30) nell'ultimo giovedì del mese, con la raccolta tramite automezzo con ragno Rimangono ovviamente esclusi da queste raccolte i rifiuti contenenti amianto, che continueranno ad essere raccolti con le attuali procedure previste.

Occorre precisare che questo servizio non si rivolge alle utenze non domestiche (che devono smaltire in proprio questi rifiuti), ma è rivolto solo ai cittadini che eccezionalmente si trovino nella necessità di smaltire questi tipi di rifiuto in piccole quantità.

Il servizio viene svolto su prenotazione: il cittadino effettua la richiesta telefonando al numero verde HERA (800.999.500). Successivamente viene contattato dal servizio tecnico di Hera per concordare modalità e tempi di esecuzione specifiche del servizio. A ciascun cittadino è consentito conferire al massimo 1 metro cubo di rifiuto per singola esposizione.

Si prevede di accettare un numero di prenotazioni per giorno di raccolta fino a saturazione dell'orario di lavoro previsto per l'attività.

3.6. Raccolta rifiuti abbandonati

In conseguenza della scorretta prassi di abbandono incontrollato di rifiuti, anche pericolosi, su suolo pubblico, il servizio di raccolta necessita di frequenti interventi integrativi per la rimozione di tali rifiuti abbandonati, interventi eseguiti solo su chiamata da parte del Comune.

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

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

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

3.7. 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 conferirli 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. 36 contenitori per le pile esauste con svuotamento ogni due mesi e n. 7 contenitori per i farmaci con svuotamento mensile

- Raccolta Tessili

Raccolta stradale con n. 28 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 gli introiti, al netto dei costi operativi di n.16 contenitori, verranno riportati a scalare nel Piano Economico Finanziario. I proventi di 12 contenitori saranno destinati alle Associazioni Onlus comunicate.



- Raccolta Toner con Eco-box

Servizio 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 (CdR) di Hera.

- Raccolta sfalci verdi

Presso via Provinciale inferiore, 23 (cimitero centrale SNAM) e Paolo Fabbri (Stadio Comunale) sono posizionati n.2 container per gli sfalci verdi che vengono svuotati a chiamata secondo il grado di riempimento e sono a disposizione degli operatori Comunali che svolgono la raccolta sul territorio.

- Raccolta pannolini

nel corso dell'anno 2017 è stato attivato un servizio di raccolta di pannolini/pannoloni, con il posizionamento di 25 cassonetti stradali da 2400 lt dotati di chiusura elettronica (lock). L'apertura di questi lock avviene mediante la stessa tessera che si utilizza per l'apertura delle calotte elettroniche.

3.8. 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.

3.9. 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, svolti in economia dal Comune di Molinella.

4.1. *Movimentazioni di Isole Ecologiche di Base dedicate a mercati, feste, eventi e sagre*

Il servizio di gestione rifiuti urbani e assimilati comprende azioni di movimentazioni per le Isole Ecologiche di Base dedicate ad alcuni particolari eventi che si svolgono nel territorio del Comune su specifica richiesta dell'Amministrazione Comunale.

Di seguito alcune delle manifestazioni principali servite:

- Fiera 50+2
- Festa del motore
- Manifestazione podistica

5. Iniziative per la riduzione dei rifiuti

5.1. 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/

5.2. 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

5.3. Progetti scuola: La Grande Macchina del Mondo

“La Grande Macchina del Mondo” il progetto di educazione ambientale di Hera, che comprende anche le iniziative chiamate “l'ItinHerario invisibile” e “Un pozzo di scienza”, copre scuole di ogni ordine e grado dell'intero territorio servito e ha coinvolto, solo negli ultimi quattro anni, oltre 200.000 studenti. Il programma de “La Grande Macchina del mondo” è stato rinnovato con percorsi didattici declinati per tutte le fasce d'età e con l'attenzione di sempre per la corretta raccolta differenziata di tutti i materiali da imballaggio. Hera punta a sensibilizzare i giovani riguardo alle risorse quali acqua, energia e ambiente con la

speranza che siano viste come una risorsa da preservare e amare. Ai ragazzi sono offerte varie opportunità culturali come laboratori, spettacoli teatrali, corner scientifici e giochi a squadre.

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

6. Servizio di contatto con l'utenza

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

6.1. Call center

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

6.2. Ecosportello

Dal 2016 è attivo presso il Comune l'Ecosportello, ubicato sul territorio in accordo con l'Amministrazione Comunale, ed è a disposizione delle utenze per la consegna del kit per il nuovo sistema di raccolta, comprese le tessere per l'apertura delle calotte elettroniche.

Il servizio viene svolto da un operatore per 3 ore settimanali, con un orario di apertura al pubblico concordato con l'Amministrazione Comunale, nella giornata del sabato dalle ore 9 alle ore 12. La gestione delle pratiche di tipo amministrativo/contrattuale è a cura degli uffici Comunali.

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.

7. Dettaglio progetti per l'anno 2019

Per l'anno 2019 si prevede di intraprendere il progetto presentato nel PEF 18 ma posticipato all'anno 2019 (con ipotesi di avvio dal 15 settembre 2019) in quanto l'inizio dei lavori di adeguamento del CDR è slittato a novembre del 2018 a seguito delle decisioni comunali (vedi delibera n.45 del 29 marzo 2018)

Per l'anno 2019 viene pertanto confermata la volontà da parte dell'Amministrazione Comunale di trasferire la gestione del Centro di Raccolta ubicato a Molinella, via Mameli 9 (angolo via Casati), attualmente gestito da personale Comunale, a Hera. Al fine della presa in gestione da parte di Hera è stato realizzato un progetto di adeguamento del Centro di Raccolta. La gestione di Hera prevede l'apertura del Centro di Raccolta per 22 ore settimanali sia in orario invernale che in orario estivo e la conduzione del Centro di Raccolta da parte di due operatori.

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

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

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

La gestione del Centro di Raccolta in carico a Hera, comprenderà inoltre un incremento per il noleggio di cassoni scarrabili ed elettrocompattatori per la raccolta dei rifiuti, l'organizzazione dei relativi trasporti per il ritiro dei rifiuti raccolti e la manutenzione del Centro di Raccolta.

Sono inoltre previste attività di gestione e controllo delle attrezzature assegnate alle utenze.

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.

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 2014	rata 2015	rata 2016	rata 2017	rata 2018	rata 2019	rata 2020	rata 2021
Riorganizzazione dei sistemi di raccolta	Calotta Elettronica	2016	01/09/2016	5	164.652		-	30.864	30.864	30.864	30.864	30.864	-

Per il progetto di potenziamento del CDR slittato a gennaio del 2019 con l'Amministrazione Comunale si è convenuto di inserire nel Piano Finanziario 2019 l'intero importo dei costi di avvio.

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 2019	rata 2020	rata 2021
Potenziamento per chiusura CDR		2019	15/09/2019	1	14.931	14.931	0	0

9. Investimenti

Con la determinazione n.37 del 10 marzo 2017 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	Comune
Stima costi Integrazione cartellonistica di informazione e segnalazione per Cdr	1	5.000,00	5.000	5,0%	125	Nuovo Servizio	Molinella
Stima costi Potenziamento CDR per presa in carico da Comune	1	305.000,00	305.000	5,0%	7.625	Nuovo Servizio	Molinella
Totale	2		310.000		7.750		Molinella

10. Allegati

Allegato 1: Elenco indicativo degli impianti utilizzati

Allegato 2: Orari dei Centri di Raccolta (CdR) ed elenco dei rifiuti conferibili

Allegato 1: Elenco indicativo degli impianti utilizzati

DESCRIZIONE IMPIANTO

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 ubicato in via Mameli 9, angolo via Casati, nel Comune di Molinella

periodo	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato
dal 01/01 al 30/06		13.00-19.00	07.00-13.00	15.00-19.00		07.00-13.00
dal 01/07 al 31/08			07.00-13.00			07.00-13.00
dal 01/09 al 31/12		13.00-19.00	07.00-13.00	15.00-19.00		07.00-13.00

Elenco rifiuti conferibili

CER	rifiuto	CER	rifiuto
200110	Tessili	200126	Oli minerali
200114	Solventi	200119	Pesticidi
200115	Solventi	200133	Pile
200133	Accumulatori al piombo	150102	Plastica
160504	Bombolette Spray	160103	Pneumatici
150101	Cartone	200201	Verde/Potature
150110	Contenitori T/F	200123	Frigoriferi
200129	Solventi	200136	Grandi elettrodomestici
160505	Contenitori T/F	200121	lampade
160504	Contenitori T/F	200136	Piccoli elettrodomestici
200132	Farmaci	200135	Tv e computer
160107	Filtri aria/olio	200108	Organico
200117	Solventi	200113	Solventi
170107	Inerti	200121	Contenitori T/F
200307	Ingombranti	160216	Toner e cartucce
200138	Legno	200127	Vernici
200140	Ferro	150107	Vetro
200125	Oli vegetali	200101	Carta