

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

**ALLEGATO AL PIANO ECONOMICO
FINANZIARIO**

REV. 0

Dicembre 2018

Sommario

Sommario	2
1. Modello gestionale ed organizzativo.....	3
2. Popolazione e Territorio	4
2.1. Popolazione residente ed Utenza servita.....	4
2.2. Analisi territoriale	4
3. Livelli di qualità del servizio di raccolta	5
3.1. Panoramica servizi di raccolta	5
3.2. Sistema di raccolta territoriale	5
3.3. Sistemi di raccolta domiciliari su chiamata per utenze domestiche	6
3.4. Raccolta presso cimiteri.....	7
3.5. Raccolta rifiuti abbandonati	7
3.6. Sistemi di raccolta secondari	7
3.7. Centri di Raccolta (CdR)	8
3.8. Hergo Ambiente	9
4. Livelli di qualità del servizio del servizio di spazzamento.....	11
5. Servizi dedicati a mercati, feste, eventi e sagre	12
6. Iniziative per la riduzione dei rifiuti.....	13
6.1. Compostaggio domestico	13
6.2. Sulle tracce dei rifiuti.....	13
6.3. Settimana europea di riduzione dei rifiuti.....	14
6.4. Progetti scuola: La Grande Macchina del Mondo	14
7. Servizio di contatto con l'utenza	15
7.1. Sportello clienti.....	15
7.2. Call center.....	15
7.3. Il Rifiutologo: l'app per smartphone e tablet	15
7.4. Sito Internet.....	16
7.5. App MyHera.....	16
8. Dettaglio progetti per l'anno 2019	17
9. Investimenti.....	18
10. Allegati.....	19

1. Modello gestionale ed organizzativo

L'ex-ATO 4 (Agenzia di Ambito per i servizi pubblici della Provincia di Modena) assorbita da **ATERSIR** (Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per i servizi idrici e rifiuti) ha sottoscritto con la società Meta S.p.A. successivamente incorporata in Hera S.p.A., una convenzione per l'affidamento del Servizio di Gestione Rifiuti Urbani e Assimilati (SGRUA), stipulata il 18/05/2007, con scadenza 19/12/2011.

La suddetta Convenzione all'art 4 prevede che, nelle more delle procedure per l'affidamento della gestione del servizio rifiuti, che rientra tra le competenze di Atersir, per assicurare la regolare prosecuzione del servizio, il Gestore resta comunque obbligato a proseguire la gestione senza soluzione di continuità, in regime di proroga di fatto, fino alla decorrenza del nuovo affidamento e fino all'effettivo subentro del nuovo Gestore.

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

La gestione dello SGRUA riguarda:

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

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

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

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

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

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

2. Popolazione e Territorio

2.1. Popolazione residente ed Utenza servita

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

Comune di	Prignano sulla Secchia
Abitanti residenti	3.766
N Utenze Domestiche	1.968
N Utenze Non Domestiche	115

2.2. Analisi territoriale

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

Elenchiamo di sotto le zone individuate che compongono il Comune di Prignano sulla Secchia:

Zona Urbana

area territoriale: collinare;

densità abitativa: media, 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

Zona Forese

area territoriale: collinare;

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

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

Zona Artigianale/industriale

area territoriale: zone collinare;

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 Prignano sulla Secchia 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 organizzato prevalentemente per isole di base, rivolto prevalentemente alle utenze domestiche e alle piccole utenze non domestiche diffuse nel territorio e attività industriali;
- sistemi di raccolta domiciliari su chiamata per utenze domestiche;
- raccolta rifiuti abbandonati su suolo pubblico;
- raccolta presso cimiteri
- sistemi di raccolta secondari: sistemi complementari a quelli precedenti;
- sistema di raccolta mediante stazioni ecologiche attrezzate (CDR) : tale sistema è complementare agli altri sistemi e completa l'offerta di servizio relativamente alle filiere e ai target non serviti con gli altri sistemi.

3.2. Sistema di raccolta territoriale

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

Attualmente sono dislocati sul territorio del Comune di Prignano sulla Secchia i seguenti contenitori:

Descrizione Servizio	Frequenza Media	Mezzo di Raccolta	Tipologia	Volume lt	Numero
RSU indifferenziato	Bisettimanale per 11 cassonetti e settimanale per 149 cassonetti	compattatore a carico laterale (prevalente) - compacttatore a carico posteriore (marginale)	cassonetto	da 1300 a 3200	160
Carta/cartone	Settimanale (35 cass) – ogni 14 gg (48 cass) – ogni 28 gg (45 cass)	compattatore a carico laterale – compacttatore a carico posteriore (marginale)	cassonetto	da 1700 a 3200	128
Plastica/lattine	ogni 14 gg per 77 cassonetti e ogni 28 gg per 46 cassonetti	compattatore a carico laterale	cassonetto	da 1700 a 3200	123
Organico	frequenza media 1 svuotamento / settimana per 16 settimane e con frequenza media di 2 svuotamenti a settimana per 36 settimane)	compattatore a carico posteriore	bidoncino	240-360	31
Potature	Ogni 7 giorni	Compattatore a carico laterale	cassonetto	1700	36

Vetro/lattine	ogni 18 giorni	Autocarro a tre assi dotato di gancio	cassonetto	2200	47
----------------------	----------------	---------------------------------------	------------	------	----

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

Il regolamento per la disciplina del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati deliberato da AT04.MO il 27/11/2006 ed entrato in vigore dal 01/01/2007, prevede all'articolo 21 punto 4) che sia a cura del Gestore la realizzazione e la manutenzione delle piazzole in accordo con l'Ufficio Tecnico Comunale e che per questo servizio occorra prevedere nel piano finanziario, i costi per la realizzazione delle suddette opere. Le frequenze individuate sono indicative e potranno essere variate in corso d'esercizio in ragione di eventi meteo-climatici e/o variazioni di produzione del rifiuto risultanti dal monitoraggio degli svuotamenti; sarà in ogni caso rispettato lo standard di riferimento previsto per il rifiuto solido urbano indifferenziato - garantendo un grado di riempimento sino ad un max del 90% sul 95% dei contenitori.

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

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

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

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 e/o 1 operatore.

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

L'igienicità del servizio di raccolta a cassonetti territoriali della frazione indifferenziata è assicurata dalla distribuzione di appositi preparati enzimi nei mesi estivi.

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

L'igienicità del servizio di raccolta a cassonetti territoriali della frazione organica è assicurata dalla distribuzione di appositi preparati enzimi.

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

3.3. Sistemi di raccolta domiciliari su chiamata per utenze domestiche

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

Le tipologie di rifiuti che usufruiscono del servizio sono:

- Rifiuti ingombranti quali:
 - o ingombranti domestici generici (mobili, sedie, poltrone, materassi, reti, tavoli);
 - o apparecchiature elettriche ed elettroniche RAEE (grandi elettrodomestici: lavatrici lavastoviglie, forni da cucina, frigoriferi, condizionatori, video, monitor, tv, etc)
- Potature da giardino (scarti di giardinaggio, tronchi, ecc.)

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.

La frequenza del servizio ingombranti e potature è pari a una volta al mese (indicativamente il primo giovedì di ogni mese).

3.4. Raccolta presso cimiteri

Il servizio viene espletato tramite n. 1 cassoni da 15 mc con chiusura ermetica di proprietà HERA S.p.A., ubicati presso il cimitero comunale di Saltino usato per avviare allo smaltimento i rifiuti di cui al CER 20.02.03.

La frequenza del servizio è a chiamata.

Il materiale raccolto viene conferito presso discarica FERONIA di Finale Emilia

3.5. 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. La frequenza del servizio ingombranti e potature è pari a una volta al mese (indicativamente il primo giovedì di ogni mese).

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.

3.6. 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. 14 contenitori stradali per le pile esauste
- N. 2 contenitori per i farmaci (ubicati presso la farmacia e presso il Comune).

E' previsto il loro svuotamento con cadenza mensile..

Il materiale raccolto viene conferito dall'operatore presso:

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

- Raccolta Toner/ Cartucce:

Tale servizio è attivo sul territorio tramite fornitura di appositi contenitori in cui vengono depositati alla fine della loro vita utile, i residui da processi di stampa elettronica (cartucce di stampanti, fotocopiatrici, ecc.) . Il servizio è gratuito e destinato ad attività (uffici pubblici e privati, plessi comunali, ecc.) e privati cittadini che possono conferire anche tali tipologie di rifiuto presso i Centri di Raccolta Differenziata di Hera.

- Raccolta Inerti/amianto:

Hera ha istituito un servizio di ritiro di amianto a domicilio presso l'utenza domestica gratuita fino a determinate quantità. Il cittadino si rivolge al numero verde 800.999.500 e ottiene le informazioni necessarie.

- Raccolta Tessili

Raccolta stradale con n. 9 contenitori che sono stati posizionati sul territorio tramite apposita convenzione. Il servizio di vuotatura è mensile.



3.7. Centri di Raccolta (CdR)

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

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

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

Il servizio di conferimento è gratuito.

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

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

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

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

- ricerca dell'utente attraverso l'anagrafica, digitando cognome e nome o ragione sociale per le aziende;

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

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

Il centro di raccolta del Comune di Prignano (Via Val Rossenna) è gestito da HERA che si avvale del supporto di conduttori terzi, in questa, vengono raccolti i seguenti rifiuti differenziati:

imballaggi in carta e cartone

imballaggi in plastica

imballaggi in vetro

inerti

legno

metallo

potature

pneumatici

rifiuti ingombranti

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

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

Toner

Oli minerali

Oli vegetali

Il centro di raccolta è ubicato in Via Val Rossenna, in questa è possibile accedervi per il conferimento dei suddetti rifiuti differenziati, nelle seguenti giornate ed orari:

Centro di raccolta Via Val Rossenna :

giorno		
	mattino	pomeriggio
Lunedì	chiuso	chiuso
Martedì	8,30 – 13,00	chiuso
Mercoledì	8,30 – 13,00	chiuso
Giovedì	8,30 – 13,00	chiuso
Venerdì	8,30 – 13,00	chiuso
Sabato	9,00 – 12,30	14,00-17,30
Domenica	chiuso	chiuso
Tot. Ore apertura		25

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

3.8. *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 il servizio di spazzamento è gestito in economia dall'amministrazione comunale.

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 PRIGNANO SULLA SECCHIA. Possono essere effettuati interventi straordinari in caso di fiere – manifestazioni (servizio a chiamata).

Di seguito si riporta l'elenco e una breve descrizione dei servizi potenzialmente erogabili:

- Pulizia preliminare dell'area interessata alla manifestazione con spazzamento meccanico, se necessario, e/o manuale
- Eventuale spostamento di cassonetti
- Eventuale posizionamento di ulteriori cassonetti o contenitori a perdere (per le varie tipologie di rifiuto)
- Svuotamento eventuale 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).....

Gli interventi, non previsti strutturalmente nel piano finanziario, saranno concordati preventivamente considerando tempistiche e costi relativi.

6. Iniziative per la riduzione dei rifiuti

6.1. 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 47 compostiere domestiche.

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

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

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

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



6.2. 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/



6.3. **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



6.4. **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.

7. 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.

7.1. 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.

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

7.2. 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).

7.3. 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...)

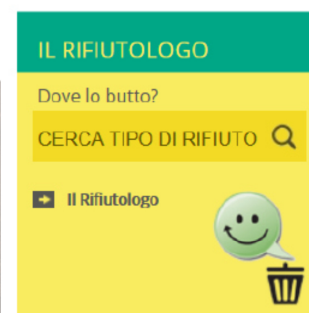


7.4. Sito Internet

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.



7.5. 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.

8. Dettaglio progetti per l'anno 2019

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

- Potenziamento del servizio di raccolta rifiuti abbandonati su tutto il territorio comunale. Frequenza del servizio a chiamata. Valore economico: 2.000 euro

9. Investimenti

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

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

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

Tipologia	Comune	Descrizione	numero	importo unitario	importo investimento	Aliquota amm.	amm. dell'anno	nuovo investimento / sostituzione
1	PRIGNANO	campane	2	720	1.440	10%	144	nuovo investimento
2	PRIGNANO	cassonetti con ruote	2	720	1.440	10%	144	nuovo investimento
3	PRIGNANO	cassonetti fissi	5	720	3.600	10%	360	nuovo investimento
4	PRIGNANO	contenitori per olii vegetali	4	1.570	6.280	10%	628	nuovo investimento
5	PRIGNANO	piazzole	2		3.000	10%	300	nuovo investimento
6	PRIGNANO	contenitori pile	2	160	320	10%	32	nuovo investimento
7	PRIGNANO	contenitori farmaci	1	272	272	10%	27	nuovo investimento
8	PRIGNANO	CENTRO DI RACCOLTA ADEGUAMENTI STRUTTURALI E NORMATIVI			99.000	5%	4950	nuovo investimento

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

10. Allegati

Allegato 1: Elenco indicativo degli impianti utilizzati

Allegato 2: Potenziamento del servizio di raccolta rifiuti abbandonati