

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

**ALLEGATO AL PIANO ECONOMICO
FINANZIARIO**

REV. 0

Dicembre 2018

Sommario

Sommario	2
1. Modello gestionale ed organizzativo.....	4
2. Popolazione e Territorio	5
2.1. Popolazione residente ed Utenza servita.....	5
2.2. Analisi territoriale	5
3. Livelli di qualità del servizio di raccolta	6
3.1. Panoramica servizi di raccolta	6
3.2. Sistema di raccolta territoriale	6
3.3. Sistemi di raccolta domiciliari dedicati ad Utenze Non Domestiche Target	8
3.4. Sistemi di raccolta domiciliari su chiamata per utenze domestiche	8
3.5. Raccolta presso cimiteri.....	8
3.6. Raccolta rifiuti abbandonati	8
3.7. Sistemi di raccolta secondari	9
3.8. Centri di Raccolta (CdR)	11
3.9. Hergo Ambiente	13
4. Livelli di qualità del servizio del servizio di spazzamento.....	14
4.1. spazzamento meccanizzato / misto	14
4.2. spazzamento manuale.....	14
4.3. Servizi complementari	14
4.4. Servizi dedicati a mercati, feste, eventi e sagre	14
4.5. Raccolta e trasporto residuo da spazzamento	15
5. Iniziative per la riduzione dei rifiuti.....	16
5.1. Compostaggio domestico	16
5.2. Riciclandino (iniziativa collegata ai CdR)	16
5.3. Sulle tracce dei rifiuti.....	17
5.4. Settimana europea di riduzione dei rifiuti.....	17
5.5. Progetti scuola: La Grande Macchina del Mondo	17
6. Servizio di contatto con l'utenza	19
6.1. Sportello clienti.....	19
6.2. Call center	19
6.3. Il Rifiutologo: l'app per smartphone e tablet	19
6.4. Sito Internet.....	20
6.5. App MyHera.....	20
7. Dettaglio progetti per l'anno 2019.....	21
7.1. Nuove raccolte tessili.....	21
8. Investimenti.....	22

9. Allegati	23
-------------------	----

1. Modello gestionale ed organizzativo

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

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

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

La gestione dello SGRUA riguarda:

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

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

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

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

L'attività operativa della Direzione Servizi Ambientali è organizzata per Aree di competenza e Distretti operativi. Il comune di Zocca fa parte dell'Area Ferrara - Modena e del Distretto Terre di Castelli e Pianura. La struttura della DSA si serve di proprie Aree di coordinamento tecnico-operativo, inoltre per le attività amministrative generali e il governo dei processi di supporto si avvale anche delle strutture centrali della holding Hera S.p.A..

2. Popolazione e Territorio

2.1. Popolazione residente ed Utenza servita

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

Comune di	Zocca
Abitanti residenti	4.608
N Utenze Domestiche	3.428
N Utenze Non Domestiche	267

2.2. Analisi territoriale

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

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

Zona Urbana

area territoriale: più prossima al centro storico;

densità abitativa: elevata, caratterizzata dalla presenza di numerose case monofamiliare caratterizzate da aree verdi private e di piccoli condomini. In tale zona si concentrano attività commerciali di piccola dimensione ;

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

Zona Forese

area territoriale: montuosa con frequenti dislivelli;

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

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

Zona Artigianale/industriale

area territoriale: zona collinare 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 Zocca 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 non domestiche diffuse nel territorio;
- sistema di raccolta presso utenze non domestiche Target, produttrici di specifici rifiuti;
- sistemi di raccolta domiciliari su chiamata per utenze domestiche
- raccolta presso cimiteri
- raccolta rifiuti abbandonati su suolo pubblico
- sistemi di raccolta secondari: sistemi ausiliari e integrativi a quelli precedenti;
- Centri di raccolta differenziata (CdR): tale sistema è complementare agli altri sistemi, rappresenta la migliore opzione ambientale per il conferimento di tutte le frazioni differenziate di rifiuto urbano, oltre a completare l'offerta di servizio relativamente alle filiere e ai target non serviti con gli altri sistemi.

3.2. Sistema di raccolta territoriale

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

Descrizione Servizio	Frequenza prevalente	Mezzo di Raccolta	Tipologia	Numero
Racc. RU indifferenziato	2/7	Op. unico	cassonetto	130
R.D. carta cartone	1/7	Op. unico	cassonetto	82
R.D. carta cartone	2/7	Op. unico	cassonetto	16
R.D. plastica lattine	1/7	Op. unico	cassonetto	98
R.D. verde potature	1,5/7	Op. unico	cassonetto	66
R.D. organici	2/7	costipatore	bidone	67
R.D. vetro lattine	1/15	Autoc con grù	campana	65

I contenitori dedicati alla raccolta del rifiuto urbano indifferenziato sono dotati di sistemi di limitazione di conferimento a bocca che consente l'introduzione di sacchi della capacità di max 30 lt.

I contenitori dedicati alle raccolte differenziate sono invece con coperchio a pedaliera per consentire l'introduzione anche di materiali voluminosi ed agevolare la raccolta differenziata.

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

Il regolamento per la disciplina del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati deliberato da AT04.MO il 27/11/2006 ed entrato in vigore dal 01/01/2007, prevede all'articolo 21 punto 4) che sia a cura del Gestore la realizzazione e la manutenzione delle piazzole in accordo con l'Ufficio Tecnico Comunale e che per questo servizio occorra prevedere nel piano finanziario, i costi per la realizzazione delle suddette opere. Il servizio comprende tutte le attività accessorie che garantiscono la efficienza dei contenitori (allocazione, manutenzione, sostituzione, ecc.).

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

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.

La frequenza del servizio è diversificata a seconda delle esigenze del territorio: mediamente la frequenza di svuotamento dei contenitori per i rifiuti indifferenziati è di 2 volte/settimana.

Le frequenze di svuotamento oggi individuate sono indicative e potranno essere variate in corso d'esercizio in ragione di eventi meteo-climatici e/o variazioni di produzione del rifiuto risultanti dal monitoraggio degli svuotamenti; sarà in ogni caso rispettato lo standard di riferimento previsto per il rifiuto solido urbano indifferenziato, garantendo un grado di riempimento massimo del 90%, con una tolleranza del 5%, in riferimento agli standard di qualità indicati da ex ATO4 di Modena.

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.

Frequenza del servizio 1/15

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.

Le frequenze di servizio possono essere diversificate da una a due volte settimana, a seconda della stagionalità e delle diverse esigenze del territorio.

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.

Sanificazione dei cassonetti per la raccolta dell'indifferenziato

L'igienicità del servizio di raccolta a cassonetti della frazione indifferenziata, è assicurata con la programmazione di enzime, che vengono effettuate contestualmente allo svuotamento dei cassonetti. La sanificazione dei cassonetti avviene tramite la nebulizzazione di specifici prodotti enzimatici, che ne assicurano la disinfezione e l'abbattimento della carica batterica e odorigena.

Gli interventi sono programmati nel periodo compreso fra la primavera e l'autunno

Sanificazione dei bidoni per la raccolta dell'organico

L'igienicità del servizio di raccolta a bidoni della frazione organica, è assicurata con la programmazione di enzime, che vengono effettuate contestualmente allo svuotamento dei bidoni. La sanificazione dei bidoni avviene tramite la nebulizzazione di specifici prodotti enzimatici, che ne assicurano la disinfezione e l'abbattimento della carica batterica e odorigena.

Gli interventi sono programmati nel periodo compreso fra la primavera e l'autunno.

COMUNE DI Zocca

FREQUENZE DI LAVAGGIO/SANIFICAZIONE CONTENITORI				
Frazione merceologica raccolta	Tipologia di lavaggio/sanificazione	N° interventi annui	N° interventi giu-sett	N° interventi ott-mag
Indifferenziato	Sanificazione	14	10	4
Organico	Sanificazione	14	10	4
Totale		28	20	8

3.3. Sistemi di raccolta domiciliari dedicati ad Utenze Non Domestiche Target

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

- Raccolta cartone presso alcune tipologie di attività commerciali:

Il servizio è rivolto a specifici esercizi commerciali con produzione di carta/cartone significativa come negozi ed esercizi commerciali collocati a Zocca capoluogo nella frazione di Monteombraro.

Tali utenze provvederanno ad esporre il materiale opportunamente rilegato in fascine fuori dalla loro attività e/o a fianco ai cassonetti stradali.

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

Il servizio è svolto con frequenza due volte / settimana il martedì e venerdì.

3.4. 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)

C) sfalci e 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.

Contestualmente alla raccolta presso le utenze domestiche, si provvede anche a rimuovere dal territorio eventuali rifiuti abbandonati.

La frequenza del servizio è quindicinale.

3.5. Raccolta presso cimiteri

È attivo il servizio di raccolta e trasporto di rifiuti cimiteriali presso i cimiteri.

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

La frequenza del servizio è a chiamata del Comune e per il 2019 si prevede di effettuare n. 2 travasi totali.

3.6. 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.

Il servizio viene eseguito con frequenza variabile a seconda delle esigenze (1 – 2 volte a settimana) dagli addetti allo spazzamento manuale, se il materiale abbandonato per peso e/o dimensione non può essere raccolto manualmente, viene segnalato e inserito nel primo giro utile di raccolta su chiamata con autogrù.

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 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. 6 contenitori per le pile esauste e n. 2 contenitori per i farmaci.

E' previsto il loro svuotamento in base a necessità.

- Raccolta Oli vegetali

Nel corso del 2016 è stato attivato il progetto per la raccolta stradale dell'olio vegetale usato.

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

Una volta raccolti, infatti, gli oli da cucina vengono recuperati e valorizzati in prevalenza con la loro conversione energetica (elettrica e termica), previo trattamento in un impianto sperimentale di raffinazione. Il processo di raffinazione, condotto dalle società Ecologia Soluzione Ambiente e A2B in collaborazione con la Facoltà di Ingegneria Chimica dell'Università di Bologna, è molto innovativo e consente la successiva valorizzazione energetica del combustibile ottenuto in impianti di cogenerazione, oppure di destinare l'olio vegetale alla produzione di biodiesel.

Attualmente sul territorio sono posizionati i seguenti contenitori:

- Capoluogo: Piazzale Ronchi
- Monteombraro: via Serre 211



- Raccolta Tessili

Raccolta stradale con n.6 punti strategici in ambito di un bacino medio di abitanti, sono stati posizionati sul territorio tramite apposita convenzione.



- Raccolta Toner con Eco-box

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.

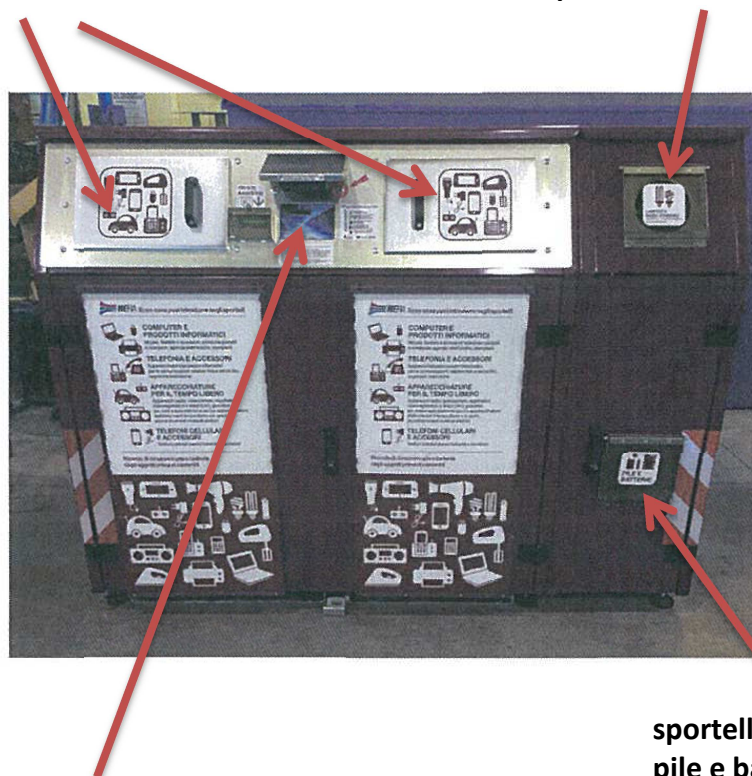
- Raccolta piccoli RAEE tramite Identis Wee

Nell'aprile 2016 in via del Mercato, di fianco alla isola di base interrata è stata installata una stazione ecologica senza operatore per la raccolta differenziata di piccoli elettrodomestici.



sportello raccolta differenziata
piccoli elettrodomestici

sportello raccolta differenziata delle
lampade a basso consumo R5.



sportello raccolta differenziata
pile e batterie

Lettore riconoscimento utente

- Raccolta amianto

Hera ha istituito un servizio di ritiro di amianto a domicilio gratuito presso le utenze domestiche, sulla base di un specifico accordo con la Provincia di Modena. Il rifiuto deve essere confezionato dall'Utente in base alle specifiche indicazioni fornite dall'AUSL competente.

3.8. Centri di Raccolta (CdR)

Il comune di Zocca non dispone di un proprio centro di raccolta.

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

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

E' possibile consultare gli orari di apertura dei centri di raccolta nella pagina web del Gruppo Hera

<http://www.gruppohera.it/> e dall'app per smartphone e tablet "Il Rifiutologo".

Ad integrazione del servizio a domicilio su chiamata con l'autogrù e a compensazione della mancanza di un centro di raccolta comunale, dal 30 settembre 2017 è stato attivato un servizio aggiuntivo di raccolta denominato "Stazione ecologica itinerante".

Il servizio consiste nel posizionamento di cassoni chiusi, che nelle giornate di sabato in loc. Le Lame vengono resi disponibili alle utenze domestiche per il conferimento di rifiuti ingombranti, RAEE, sfalci e

potature. Analogamente un cassone per ingombranti viene reso disponibile al martedì alternandolo nelle frazioni di Missano, Ciano e Monteombraro, dove è presente anche un cassone per sfalci e potature.

Riparte il servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti e RAEE
LA STAZIONE ECOLOGICA ITINERANTE

Anche nel 2019 il Comune di Zocca, in collaborazione con Hera, ha attivato il servizio di raccolta dedicato agli ingombranti e ai rifiuti elettrici ed elettronici (RAEE).

Dal 16 marzo al 30 novembre sarà dunque possibile conferire tali rifiuti presso la *stazione ecologica itinerante* che il martedì, a settimane alterne, farà tappa a Monteombraro, Missano e Ciano. Il sabato sarà invece presente a Lame. Il servizio di raccolta ingombranti a chiamata rimarrà comunque attivo.



È possibile conferire solo nelle ore in cui l'area è presidiata. Per poterlo fare, è necessario farsi registrare dall'operatore presente.

Durante la registrazione, sarà chiesto il nominativo dell'intestatario TARI e saranno registrati i pesi stimati ed i quantitativi conferiti, poiché validi ai fini della scontistica Tari come previsto nel regolamento Comunale.



COMUNE
di ZOCCA



Il calendario

Dal 16 marzo al 30 novembre La stazione ecologica itinerante sarà:

- ogni sabato presso la Frazione Lame (Via Porrettana, zona consorzio)
- ogni martedì, a settimane alterne, presso la frazione di Missano (parco in via del Rosso), la frazione di MonteOmbraro (via F.lli Rosselli), la frazione di Ciano (parco cimitero)

Sarà possibile conferire i rifiuti solo alla presenza dell'operatore.
Il presidio sarà attivo dalle 9 alle 12 e dalle 15 alle 18

MARZO							APRILE							MAGGIO						
L	M	M	G	V	S	D	L	M	M	G	V	S	D	L	M	M	G	V	S	D
					1	2	1	2	3	4	5	6	7			1	2	3	4	5
4	5	6	7	8	9	10	8	9	10	11	12	13	14	6	7	8	9	10	11	12
11	12	13	14	15	16	17	15	16	17	18	19	20	21	13	14	15	16	17	18	19
18	19	20	21	22	23	24	16	17	18	19	20	21	22	20	21	22	23	24	25	26
25	26	27	28	29	30	31	23	24	25	26	27	28	29	27	28	29	30	31		
							29	30												
GIUGNO							LUGLIO							AGOSTO						
L	M	M	G	V	S	D	L	M	M	G	V	S	D	L	M	M	G	V	S	D
					1	2	1	2	3	4	5	6	7			1	2	3	4	5
3	4	5	6	7	8	9	8	9	10	11	12	13	14	5	6	7	8	9	10	11
10	11	12	13	14	15	16	15	16	17	18	19	20	21	12	13	14	15	16	17	18
17	18	19	20	21	22	23	22	23	24	25	26	27	28	19	20	21	22	23	24	25
24	25	26	27	28	29	30	29	30	31					26	27	28	29	30	31	
SETTEMBRE							OTTOBRE							NOVEMBRE						
L	M	M	G	V	S	D	L	M	M	G	V	S	D	L	M	M	G	V	S	D
						1		1	2	3	4	5	6						1	2
2	3	4	5	6	7	8	7	8	9	10	11	12	13	4	5	6	7	8	9	10
9	10	11	12	13	14	15	14	15	16	17	18	19	20	11	12	13	14	15	16	17
16	17	18	19	20	21	22	21	22	23	24	25	26	27	18	19	20	21	22	23	24
23	24	25	26	27	28	29	28	29	30	31				25	26	27	28	29	30	
30																				



FRAZIONE LAME
 MONTEOMBRARO
 MISSANO
 CIANO



COMUNE
di ZOCCA



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.

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

4.1. spazzamento meccanizzato / misto

la squadra base è composta da spazzatrice (di norma aspirante media compatta) , 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.

- Per il capoluogo e la frazione di Montecombraro sono serviti n° 6 spazzamenti all'anno da concordare con l'Amministrazione comunale.

4.2. spazzamento manuale

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

- Il capoluogo è servito con una frequenza di 6/7; nei mesi estivi (luglio e agosto) è previsto l'implementazione del servizio anche alla giornata di domenica.

4.3. 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.
- b. Pulizia aree verdi: Servizio di pulizia di alcune aree verdi del territorio. Questo servizio è previsto durante la stagione estiva, con svuotamento di cestini e pulizia puntuale di rifiuti presenti in prossimità.
- c. Pulizia punti di raccolta rifiuti: Il servizio coinvolge le isole di base comprese nelle zone di spazzamento manuale e, su segnalazione puntuale, anche le altre presenti sul territorio servito.
- d. Raccolta foglie: servizio prevalentemente stagionale e contestuale agli interventi di spazzamento misto concordati con l'Amministrazione Comunale.
- e. Pulizia mercati: Pulizia dell'area interessata dal mercato cittadino settimanale del martedì.
Il servizio consiste nella raccolta differenziata dei rifiuti lasciati dagli ambulanti e dallo spazzamento manuale dell'area interessata.

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.

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

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

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

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

- Eventuale posizionamento di ulteriori cassonetti o contenitori a perdere (per le varie tipologie di rifiuto) per effettuare la raccolta differenziata
- Svuotamento eventuale ed eventuale reintegrazione dei contenitori a perdere o dei cassonetti durante la manifestazione e al termine della stessa.
- Spazzamento e pulizia di mantenimento durante la manifestazione e al termine della stessa (al termine con spazzamento meccanico e manuale)

Di seguito si riporta l'elenco dei mercati e delle manifestazioni servite:

Descrizione sagre eventi e manifestazioni	Periodo di svolgimento	Giornate di servizio	Raccolta	Spazzamento
FESTA DELLA LAVANDA	LUGLIO		X	X
SAGRA DELLA CASTAGNA	OTTOBRE	6	X	X

4.5. Raccolta e trasporto residuo da spazzamento

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

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

Il successivo avvio a smaltimento del rifiuto presso gli impianti autorizzati allo smaltimento è effettuato nel rispetto della vigente normativa che limita la sosta entro le 48 ore dal conferimento (D.Lgs. 3 Aprile 2006, n. 152 Art.193 comma 12.)

5. Iniziative per la riduzione dei rifiuti

5.1. Compostaggio domestico

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

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

Comune di	Zocca
n.	
compostiere:	236



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

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

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

5.2. Riciclandino (iniziativa collegata ai CdR)

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

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

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

Gli obiettivi del progetto sono:

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

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

5.3. **Sulle tracce dei rifiuti**

«Sulle tracce dei rifiuti» è un report pubblicato da Hera annualmente sui dati consolidati dell'anno precedente. Con questo documento si vuole mostrare agli stakeholder in quali quantità e con quale qualità sono stati raccolti i rifiuti, divulgare e rafforzare la sensibilità sulla correttezza della raccolta differenziata e la corretta destinazione dei materiali raccolti. Il report è un esempio di trasparenza verso l'utenza poiché riporta uno per uno tutti gli impianti e le piattaforme CONAI in cui Hera avvia a effettivo recupero tutti i materiali raccolti. Questa linea è stata definita nella strategia di comunicazione del progetto per mettere al centro dell'attenzione l'educazione civica, sociale e ambientale.

Inoltre consente di confrontare i risultati ottenuti da Hera con gli obiettivi europei in materia di economia circolare; tracciare e monitorare la filiera del riciclo; fornire la garanzia dell'avvenuto recupero della raccolta differenziata; rispondere a eventuali dubbi sul recupero effettivo dei materiali; rendere trasparente il processo che segue l'impegno quotidiano di ogni cittadino nella raccolta differenziata.



Lo studio Sulle tracce dei Rifiuti è stato divulgato tramite una sezione apposita del sito internet del Gruppo, sul Portale Interno dei dipendenti, tramite newsletter e con consegna diretta agli sportelli in cui viene ricevuto il pubblico.

http://www.gruppohera.it/gruppo/attivita_servizi/business_ambiente/raccolta_differenziata/

5.4. **Settimana europea di riduzione dei rifiuti**

Come tutti gli anni Hera aderisce alla «Settimana Europea per la Riduzione dei Rifiuti» tenutasi quest'anno in tutta Europa dal 17 al 25 novembre 2018. Il tema del 2018 è sulla "Prevenzione dei rifiuti pericolosi".

Anche questa edizione si è svolta sotto il patrocinio del Parlamento europeo, con il contributo del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare, CONAI e Consorzi di Filiera, ANCI, Utilitalia, Legambiente, A.I.C.A. e altri partner autorevoli.

http://www.gruppohera.it/gruppo/attivita_servizi/business_ambiente/serr/

SETTIMANA EUROPEA RIDUZIONE DEI RIFIUTI



SETTIMANA EUROPEA
PER LA RIDUZIONE
DEI RIFIUTI

5.5. **Progetti scuola: La Grande Macchina del Mondo**

“La Grande Macchina del Mondo” il progetto di educazione ambientale di Hera, che comprende anche le iniziative chiamate “l'ItinHerario invisibile” e “Un pozzo di scienza”, copre scuole di ogni ordine e grado dell'intero territorio servito e ha coinvolto, solo negli ultimi quattro anni, oltre 200.000 studenti. Il programma de “La Grande Macchina del mondo” è stato rinnovato con percorsi didattici declinati per tutte le fasce d'età e con l'attenzione di sempre per la corretta raccolta differenziata di tutti i materiali da imballaggio. Hera punta a sensibilizzare i giovani riguardo alle risorse quali acqua, energia e ambiente con la speranza che siano viste come una risorsa da preservare e amare. Ai ragazzi sono offerte varie opportunità culturali come laboratori, spettacoli teatrali, corner scientifici e giochi a squadre.

Il Gruppo Hera promuove i progetti di educazione ambientale, in tutti i territori, per sensibilizzare il mondo scolastico sui temi connessi ai servizi ambientali ed intervenire nei processi formativi, mettendo a

disposizione le competenze aziendali. La collaborazione con le scuole ha prodotto in questi anni un ricco bagaglio di esperienze e ha reso possibile raggiungere importanti traguardi in questa direzione.

6. Servizio di contatto con l'utenza

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

6.1. Sportello clienti

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

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

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

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

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

maggior 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 maggior 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

7.1. Nuove raccolte tessili

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

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

8. Investimenti

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

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

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

Descrizione	numero	importo unitario	importo investimento	Aliquota amm.	amm. dell'anno n	nuovo investimento / sostituzione	nota
isola itinerante			10.000	1,1	1.000	nuovo investimento	

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

9. Allegati

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

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

6