



**GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI ED ASSIMILATI NEL BACINO
TERRITORIALE DEL COMUNE DI FIDENZA (PR)**

Disciplinare Tecnico
Allegato al Contratto di Servizio

ATERSIR - Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti
Via Via Cairoli, n. 8/F – 40121 Bologna
tel. 051/6373411 - cod. fisc. 91342750378
indirizzo di posta certificata: dgatersir@pec.atersir.emr.it
Sito web : www.atersir.it

INDICE

CAPO I - PREMESSA ED OBIETTIVI.....	4
Art. 1 – Premessa.....	4
Art. 2 - Obiettivi prestazionali.....	4
Art. 3 - Piano Annuale delle Attività.....	5
Art. 4 - Bacino territoriale dei Servizi.....	8
Art. 5 - Servizi di Base oggetto di Concessione.....	8
Art. 6 - Servizi integrativi.....	11
CAPO II - FASE TRANSITORIA.....	13
Art. 7 - Fase transitoria.....	13
CAPO III - PRESCRIZIONI TECNICHE E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI DI RACCOLTA E TRASPORTO.....	14
Art. 8 - Generalità.....	14
Art. 9 - Caratteristiche del Servizio di Raccolta Domiciliare.....	16
Art. 10 - Caratteristiche del servizio stradale informatizzato.....	18
Art. 11 - Raccolta presso grandi utenze non domestiche.....	22
Art. 12 - Raccolta, trasporto e trattamento degli indumenti dismessi.....	24
Art. 13 - Modalità organizzative dei servizi a chiamata.....	24
Art. 14 - Raccolta dei Rifiuti Urbani Pericolosi (RUP).....	27
Art. 15 - Rifiuti Cimiteriali.....	28
Art. 16 - Raccolte presso utenze specifiche.....	29
Art. 17 - Effettuazione dell'attività di trasporto dei rifiuti e modalità di loro pesatura.....	29
CAPO IV - PREVENZIONE RIFIUTI.....	31
Art. 18 - Premessa.....	31
Art. 19 - Autocompostaggio.....	33
Art. 20 - Adeguamento Centri di Raccolta ai fini del riutilizzo.....	34
Art. 21 - Prevenzione degli sprechi alimentari.....	35
CAPO V - CENTRI DI RACCOLTA.....	36
Art. 22 - Raccolta dei rifiuti nel Centro di Raccolta.....	36
CAPO VI - PRESCRIZIONI TECNICHE E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA.....	41
Art. 23 - Spazzamento del suolo pubblico.....	41
Art. 24 - Lavaggio delle strade.....	43
Art. 25 - Pulizia e raccolta dei Rifiuti di Mercati, Fiere, Sagre e Manifestazioni.....	43
Art. 26 - Raccolta e Trasporto Rifiuti Abbandonati.....	44
CAPO VII - PRESCRIZIONI TECNICHE E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE.....	46
Art. 27 - Piano di comunicazione e sensibilizzazione.....	46
Art. 28 - Start-up del servizio.....	47
Art. 29 - Campagna di comunicazione a regime.....	48
Art. 30 - Censimento delle Utenze.....	49
Art. 31 - Formazione degli operatori impiegati nel servizio e degli altri soggetti coinvolti.....	51
Art. 32 - Mailing utenze domestiche e non domestiche.....	52
Art. 33 - Materiali di visibilità.....	53
Art. 34 - Attività di Informazione diretta.....	53
Art. 35 - Sistema informativo e rapporti con l'utenza: applicazione per smartphone e tablet.....	55
Art. 36 - Comunicazione dei risultati.....	56
Art. 37 - Distribuzione delle attrezzature per la raccolta differenziata domiciliare ed informatizzata.....	56
Art. 38 - Numero Verde.....	58

Art. 39- Carta del Servizio	59
Art. 40 - Ufficio di relazione col pubblico denominato Ecosportello.....	59
Art. 41 - Customer care.....	60
Art. 42 - Customer Satisfaction.....	60
Art. 43 - Agenti Accertatori	60
CAPO VIII - MEZZI E ATTREZZATURE	62
Art. 44 - Caratteristiche tecniche delle attrezzature di raccolta	62
Art. 45 - Variazioni delle quantità di attrezzature in fase di esecuzione	63
Art. 46 - Caratteristiche minime dei mezzi	63
CAPO IX - CONTROLLO E MONITORAGGIO DEI SERVIZI	66
Art. 47 - Modalità di controllo e monitoraggio dei servizi	66
Art. 48 - Sistema informativo per il controllo e la gestione dei dati.....	66
Art. 49 - Banca dati utenze e attrezzature	70
CAPO X - SERVIZIO DI GESTIONE DEL SISTEMA TARIFFARIO CORRISPETTIVO E ADEMPIMENTI CONSEGUENTI.....	72
Art. 50 - Gestione della Tariffa di natura corrispettiva ex art. 1 comma 668 L. 147/2013 e s.m.i.	72
Art. 51 - Modalità di svolgimento del servizio in caso di gestione della Tariffa di natura corrispettiva.....	72
Art. 52- Piano Finanziario e articolazione tariffaria.....	73
CAPO XI - SERVIZI GENERALI AMMINISTRATIVI E TECNICI	75
Art. 53 - Responsabile operativo del Gestore	75
Art. 54 - Responsabile dei servizi informatici	75
Art. 55 - Servizio di reperibilità e pronto intervento.....	75
Art. 56 - Centro Servizi.....	76
ALLEGATI AL DISCIPLINARE TECNICO	78

CAPO I - PREMESSA ED OBIETTIVI

Art. 1 – Premessa.

L'oggetto del presente documento è la disciplina tecnica dell'affidamento del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani del Bacino Territoriale di FIDENZA (PR), come definito all'art. 1 del Contratto di Servizio, effettuato con ridotto impatto ambientale nel rispetto del Piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi nel settore della pubblica amministrazione (PAN GPP) e del Decreto del Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare del 13/02/2014.

Il Documento in oggetto contempla il rapporto, in funzione del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani come definito e regolato dal D.lgs. n. 152/2006 e dalla normativa regionale (L.R. 23/2011), tra l'Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti (di seguito "ATERSIR" o "Agenzia" o "Concedente") e il soggetto Gestore.

Il presente documento disciplina il contenuto del servizio e dei connessi adempimenti in capo al Gestore, provvedendo in particolare a stabilire, congiuntamente agli allegati tecnici al presente Disciplinare, i principi di disciplina e le modalità di erogazione dei diversi segmenti costitutivi del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati, nonché i relativi Standard Prestazionali, qualitativi e quantitativi.

Art. 2 - Obiettivi prestazionali

Il Gestore è tenuto a rispettare sia gli obiettivi di legge in termini di raccolta differenziata e percentuali di riciclaggio (D.Lgs. 152/2006 e smi, L.R. Emilia Romagna n. 16/2015), sia gli obiettivi e standard descritti nell'Allegato A del Contratto di Servizio, derivanti dagli obiettivi posti dal Piano Regionale di Gestione Rifiuti approvato con delibera dell'Assemblea Legislativa n. 67 del 3 Maggio 2016.

Si precisa che ai fini del computo della percentuale di raccolta differenziata si deve operare come espresso dalla normativa regionale vigente (Delibera di Giunta Regionale n. 2218 del 13 dicembre 2016). Si precisa che secondo la L.R. Emilia Romagna n. 16/2015, entro il 31 dicembre 2020, sulla base di specifici atti della Giunta Regionale, il calcolo delle rese di raccolta differenziata dovrà essere computato secondo la metodologia di calcolo elaborata dall'Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca ambientale (ISPRA).

In considerazione sia dello sviluppo atteso delle raccolte differenziate, sia dei benefici attesi dalla riorganizzazione dei servizi, anche in termini di miglior controllo dei flussi di rifiuti conferiti al sistema delle raccolte dei rifiuti urbani e assimilati, sia delle politiche di riduzione e prevenzione in capo al Gestore, il quantitativo obiettivo atteso annualmente di rifiuto residuo non riciclabile a trattamento/smaltimento, per la fase transitoria e per la fase a regime, è riportato nell'Allegato A al Contratto di Servizio.

Qualora l'affidamento del servizio avvenga in corso di anno, gli obiettivi quantitativi del primo anno di servizio saranno ricalcolati in base al numero effettivo di giorni di servizio svolti dal Gestore.

Art. 3 - Piano Annuale delle Attività

Sulla base e nel rispetto dei criteri, degli standard e di ogni altra prescrizione posta dal Contratto e dal presente Disciplinare Tecnico e relativi allegati, per la specifica di dettaglio e la conseguente quantificazione delle obbligazioni reciproche è predisposto per il Comune servito, in tempi congrui per le necessità dell'Agenzia, del Comune e del Gestore, e comunque entro il 30 novembre di ogni anno a valere sull'annualità successiva, un **Piano Annuale delle Attività (PAA)**, redatto dal Gestore, secondo le modalità e gli schemi tipo, anche cartografici, preposti e concordati con l'Agenzia, composto da una relazione illustrativa, dai Piani Operativi o di Lavoro di ogni singola attività e comunque contenente le informazioni di seguito esplicitate. Il Gestore dovrà successivamente attenersi ai singoli Piani di Lavoro e comunque dovrà comunicare con almeno due giorni di anticipo eventuali varianti concordate con l'Agenzia (esempio i percorsi dei mezzi).

Per il primo anno di servizio, il **Piano Annuale delle Attività (PAA)** relativo all'anno in corso è predisposto entro 60 giorni dalla stipula del Contratto.

Il Piano Annuale delle Attività, approvato dal Direttore di Esecuzione del Contratto, sarà soggetto a verifica periodica attraverso il sistema informativo e verifica finale attraverso la rendicontazione effettuata annualmente ai sensi della D.G.R. 754/12 od ogni altra modalità di rendicontazione predisposta dall'Agenzia.

Il Piano Annuale delle Attività, secondo le modalità e gli schemi tipo, anche cartografici, preposti e concordati con l'Agenzia, dovrà riportare i seguenti contenuti:

A. Definizione del territorio:

1. Abitanti serviti e caratterizzazione delle utenze (distinguendo per le utenze domestiche tra residenti e non e caratterizzando la struttura abitativa e per le utenze non domestiche in base alla categoria, anche con riferimento alla classificazione ai sensi del D.P.R. 158/99 o a diverse indicazioni da parte dell'Agenzia)

2. Classificazione delle utenze domestiche e non domestiche per tipologia di servizio e di rifiuto
3. Cronoprogramma e modalità di avvio di eventuali nuovi servizi previsti nell'anno solare (eliminazione e collocazione/distribuzione di nuovi contenitori, censimento territoriale ed eventuali ulteriori attività propedeutiche)
4. Flussi di rifiuti attesi dai diversi servizi e complessivi distinti per merceologia
5. Planimetrie riportanti:
 - perimetri del territorio per tipologia di servizio (servizi di raccolta, spazzamento e accessori);
 - dislocazione punti di raccolta mobili e fissi per tipologia (isole ecologiche di base, Centri di Raccolta, punti di raccolta itineranti, ecc.).

B. Piano di lavoro dei Servizi oggetto di concessione:

B.1 Per ciascun servizio di raccolta (stradale, domiciliare, a chiamata, itineranti, Centri di Raccolta, altri servizi di raccolta):

1. Rifiuti raccolti;
2. Tipologia di Utenze servite e numero;
3. Descrizione territoriale, anche su base cartografica, dei percorsi di raccolta per singolo servizio e per squadra di raccolta, compresa indicazione delle aree previste per le fasi di trasbordo dai mezzi satellite al mezzo madre;
4. Frequenza e Giornate di raccolta;
5. Orario di svolgimento del servizio;
6. Piano Operativo Settimanale Standard dei servizi di Raccolta;
7. Personale impiegato (nominativo, ore e livello contrattuale);
8. Mezzi impiegati (caratteristiche, ore e tipologia);
9. Elenco ed ubicazione attrezzature utilizzate e programmate, sia pluriannuali che annuali (tipologia, numero);
10. Modalità di riconoscimento utenza (laddove presente);
11. Interventi di manutenzione programmati.

B.2 Per ciascun servizio di igiene urbana (spazzamento manuale, spazzamento meccanizzato/misto, mercati e manifestazioni, lavaggio strade, altri servizi accessori):

1. Area servita con indicazione planimetrica, elenco vie, superficie;
2. Descrizione territoriale, anche su base cartografica, dei percorsi di spazzamento per singola modalità e squadra;
3. Frequenza e Giornate di servizio;

4. Orario di svolgimento del servizio;
5. Piano Operativo Settimanale Standard dei servizi di igiene urbana;
6. Personale impiegato (nominativo, ore e livello contrattuale);
7. Mezzi impiegati (caratteristiche, ore e tipologia);
8. Elenco ed ubicazione attrezzature utilizzate e programmate, sia pluriannuali che annuali (tipologia, numero);
9. Interventi di manutenzione programmati.

B.3 Servizi di comunicazione e sensibilizzazione e di start up di nuovi servizi:

1. Piano di comunicazione e sensibilizzazione riportante: utenze target per azioni di educazione e comunicazione ambientale, comunicazione alle scuole, materiali-strumenti e iniziative di comunicazione previste, ivi incluse le attività di comunicazione digitale (es. web, social network, app), di informazione diretta e di animazione territoriale (es. attraverso ecosportelli, incontri, numero verde e altri vettori) e relativo media planning, piano di formazione degli operatori e quant'altro comunque richiesto in conformità al Capo VII del presente Disciplinare;
2. Piano di Start Up dei nuovi servizi previsti nell'annualità, comprensivo di modalità di consegna attrezzature alla cittadinanza e rimozione contenitori.

Il Piano di Comunicazione ed il Piano di Start Up dovranno contenere informazioni quantitative e qualitative per ciascun vettore/servizio attivato sul territorio con specifica delle attività svolte programmate.

C. Informazioni economiche e finanziarie:

1. Il Gestore è tenuto a riportare il quadro economico derivato dal Piano Annuale delle Attività sia secondo le stesse modalità previste nel Piano Economico Industriale prodotto in sede di affidamento, sia secondo il Piano Finanziario ai sensi della DPR 158/99 o successive modifiche normative.

D. Modalità di contatto e organigramma aziendale:

1. Il Gestore è tenuto ad indicare, all'interno del Piano Annuale delle Attività, l'organigramma aziendale comprensivo di indicazioni e contatti dei responsabili organizzativi territoriali e del responsabile operativo del Gestore.

Le indicazioni contenute nel Piano Annuale delle Attività sono da intendersi di maggior dettaglio rispetto a quanto già indicato nel Piano Industriale redatto dal Gestore.

Con il Piano Annuale delle Attività, si provvede all'eventuale adeguamento degli standard e dei dimensionamenti tecnici dei servizi indicati nel Piano dell'anno precedente. Revisioni più temporalmente ravvicinate potranno essere effettuate qualora se ne verifichi la necessità.

Art. 4 - Bacino territoriale dei Servizi

Il Bacino territoriale di riferimento per l'erogazione del servizio è costituito unicamente dal territorio del Comune di FIDENZA, in Provincia di Parma.

Salvo diversa specificazione riportata nel Piano Annuale delle Attività, il servizio viene espletato operando la raccolta su tutte le aree pubbliche o private ad uso pubblico, essendo escluso in generale l'obbligo per il Gestore di espletare attività di raccolta in aree private.

In particolare, per i servizi di spazzamento e di igiene urbana si considerano come territorio interessato dall'erogazione del servizio le seguenti casistiche a titolo esemplificativo:

A) le strade e piazze classificate fra le comunali ai sensi della legge 12 febbraio 1958 n. 126 e le nuove strade comunali la cui costruzione viene notificata al Gestore dal Comune;

B) le strade vicinali classificate di uso pubblico ai sensi della legge 12 febbraio 1958 n. 126;

C) le strade private comunque soggette ad uso pubblico purché dotate di tutti i seguenti requisiti:

a) aperte permanentemente al pubblico transito senza limitazioni di sorta (cartelli, sbarre, cancelli, catene, cippi, ecc.);

b) dotate di regolare pavimentazione permanente sulla carreggiata e sui marciapiedi;

c) dotate di regolare sistema di smaltimento delle acque piovane (tombinatura, bocche di lupo, caditoie, pozzetti di sedimentazione, cunette);

D) i marciapiedi delle strade sopraelencate;

E) la viabilità all'interno delle aree a verde recintate quali parchi e giardini;

F) piste ciclabili e ciclo-pedonali.

Eventuali aggiornamenti delle aree di svolgimento del servizio potranno essere concordati tra le parti. La modifica delle aree di svolgimento deve comunque essere autorizzata dall'Agenzia tramite il Direttore di Esecuzione del Contratto. Il Gestore è tenuto ad aggiornare annualmente le planimetrie, in caso di variazioni, e comunque a fornire all'Agenzia planimetrie riportanti le aree di servizio per modalità di svolgimento alla presentazione del primo PAA di cui all'art. 3.

Art. 5 - Servizi di Base oggetto di Concessione

I servizi affidati al Gestore comprendono le seguenti attività, dettagliate nelle relative modalità e quantità nella Documentazione allegata:

i. raccolta e trasporto di rifiuti urbani nella definizione di cui all'art. 184 comma 2, da lett. a) ad f), del d.lgs. n. 152/2006 e s.m.i. ed in particolare:

1. la raccolta della frazione secca residua o indifferenziata, della frazione organica, della carta

e del cartone, della plastica, del vetro e dei metalli (lattine e banda stagnata), prodotti dalle utenze domestiche e non domestiche;

2. la raccolta di rifiuti organici da sfalci e potatura, ove non ricorrano le casistiche di cui all'art. 185, c. 1, lett. f del D. Lgs 152/06;
 3. la raccolta in modo differenziato di rifiuti pericolosi (Rifiuti Urbani Pericolosi - RUP) quali pile esaurite, medicinali scaduti, contenitori etichettati T e/o F prodotti da utenze domestiche;
 4. la raccolta degli oli vegetali esausti prodotti da utenze domestiche e non domestiche;
 5. la raccolta degli indumenti dismessi, rifiuti tessili e stracci prodotti da utenze domestiche;
 6. la raccolta dei rifiuti ingombranti, dei RAEE e degli scarti verdi e cemento-amianto incapsulato prodotti da utenze domestiche, con particolare attenzione ai flussi di rifiuti destinabili a preparazione per il riutilizzo;
 7. il trasporto dei rifiuti indicati ai precedenti punti presso centri autorizzati di riciclo e/o preparazione per il riutilizzo e/o smaltimento/trattamento finale e/o di stoccaggio/deposito preliminare;
 8. la gestione ed il presidio dei centri di raccolta, con particolare attenzione ai flussi di beni destinabili a riutilizzo e di rifiuti destinabili alla preparazione per il riutilizzo;
- ii. i servizi di igiene urbana e spazzamento delle strade, delle piazze e delle aree pubbliche o ad uso pubblico e di parcheggio e servizi annessi;
 - iii. il servizio di lavaggio dei contenitori;
 - iv. la rimozione dei rifiuti urbani abbandonati, di qualunque natura o provenienza, giacenti sulle strade o aree pubbliche o sulle strade o aree private ad uso pubblico;
 - v. l'attività di informazione e sensibilizzazione degli utenti anche ai fini della prevenzione dei rifiuti;
 - vi. l'attivazione e gestione di un sistema di contabilizzazione e misurazione puntuale del conferimento dei rifiuti da parte delle utenze, per almeno la frazione indifferenziata a trattamento/smaltimento, e dei conferimenti ai Centri di Raccolta;
 - vii. l'attività di avvio a recupero delle frazioni differenziate;
 - viii. la commercializzazione dei rifiuti differenziati;
 - ix. altri servizi eventualmente specificati dal Gestore.

Per quanto attiene, in particolare, i servizi di raccolta dei rifiuti urbani e assimilati ed il loro trasporto, si precisa che il servizio si compone delle seguenti attività:

- la fornitura e la collocazione su suolo pubblico delle strutture e dei contenitori per il conferimento delle diverse frazioni dei rifiuti;

- la fornitura e la distribuzione di contenitori da dedicare alle raccolte domiciliari, inclusa la distribuzione periodica dei materiali di consumo;
- la fornitura e la distribuzione delle compostiere complete dell'attrezzatura necessaria per il loro corretto utilizzo;
- l'organizzazione e l'esecuzione operativa delle attività di raccolta domiciliare e/o stradale;
- l'allestimento, la custodia e la gestione dei centri di raccolta per il conferimento da parte dell'utente delle tipologie di rifiuto autorizzate;
- l'organizzazione e l'esecuzione operativa delle attività di trasporto dei rifiuti verso i siti di stoccaggio, di eventuale trattamento intermedio, di preparazione per il riutilizzo, di recupero o di smaltimento definitivo, ivi compreso il conferimento a terzi che gestiscano i relativi trattamenti di recupero e smaltimento;
- la raccolta dei rifiuti urbani abbandonati di qualunque natura e provenienza giacenti sulle strade ed aree pubbliche e sulle strade ed aree private comunque soggette ad uso pubblico;
- l'organizzazione e l'esecuzione delle attività di pulizia e sanificazione dei contenitori per la raccolta stradale e a servizio delle strutture pubbliche e assistenziali, delle piazzole sulle quali i contenitori sono collocati, nonché di tutte le strutture per la raccolta e dei mezzi d'opera per il trasporto;
- la manutenzione ordinaria, straordinaria e il rinnovo delle attrezzature, dotazioni e strutture esistenti, nonché dei mezzi per il trasporto dei rifiuti;
- l'adozione delle misure necessarie e l'effettuazione degli investimenti per il potenziamento, la riorganizzazione e l'adeguamento dei servizi e delle attività di raccolta e trasporto;
- le attività inerenti la rimozione di scarichi abusivi di materiali solidi da strade ed aree pubbliche o d'uso pubblico, comprese le cunette e fossi stradali, sia all'esterno che all'interno del perimetro di espletamento del servizio di spazzamento, nonché, se del caso, la pulizia dei luoghi interessati da scarichi di rifiuti anche mediante l'utilizzo di mezzi idonei al di fuori del servizio di raccolta ordinario.

Per quanto riguarda il servizio di spazzamento delle strade, piazze ed aree pubbliche, esso comprende:

- l'organizzazione e l'effettuazione programmata dello spazzamento e delle operazioni di pulizia manuali, meccanizzate o miste, di strade, piazze, parcheggi pubblici non in concessione a terzi ed aree pubbliche, compresi portici e piste ciclabili, delle aree a verde spartitraffico (incluse eventuali piste ciclabili in esse presenti), nonché delle aree private aperte all'uso pubblico;
- la raccolta dei rifiuti conferiti dagli utenti nei cestini stradali e la pulizia, la manutenzione e

la sostituzione di detti contenitori quando deteriorati;

- l'organizzazione e l'esecuzione operativa delle attività di trasporto dei rifiuti raccolti nelle attività di spazzamento verso i siti di stoccaggio, di eventuale trattamento intermedio, di recupero o di smaltimento definitivo, ivi compreso il conferimento a terzi che gestiscano i relativi trattamenti di recupero e smaltimento;
- il lavaggio del suolo pubblico, delle strade e dei marciapiedi;
- l'effettuazione di interventi di spazzamento, pulizia e lavaggio straordinari non programmabili, in relazione all'esigenza di asporto di rifiuti abbandonati;
- l'effettuazione della pulizia e raccolta differenziata dei rifiuti di mercati, fiere, sagre e manifestazioni;
- la manutenzione ordinaria, straordinaria ed il rinnovo delle attrezzature, dotazioni e strutture esistenti, nonché dei mezzi per l'effettuazione del servizio di spazzamento;
- l'adozione delle misure necessarie e l'effettuazione degli investimenti per il potenziamento, la riorganizzazione e l'adeguamento dei servizi e delle attività di igiene urbana.

I rifiuti oggetto del servizio di cui alla presente concessione sono i rifiuti urbani e assimilati agli urbani ai sensi dell'articolo 184 del D.Lgs 152/2006 e s.m.i.

Sono esclusi i rifiuti speciali non assimilati agli urbani.

Art. 6 - Servizi integrativi

Tali prestazioni/servizi includono, a titolo indicativo:

- i. potenziamento dei servizi di spazzamento rispetto agli Standard Prestazionali previsti nel disciplinare tecnico;
- ii. realizzazione, manutenzione straordinaria e adeguamento dei Centri di Raccolta secondo specifica pianificazione ed approvazione da parte del concedente;
- iii. gestione dei Centri del Riuso e adeguamento dei Centri di Raccolta Rifiuti a Centri del Riuso come da art. 66 della L. 221/2015;
- iv. applicazione e riscossione della tariffa puntuale corrispettivo qualora istituita;
- v. pulizia e asportazione di rifiuti da superfici o aree pubbliche o di uso pubblico non previste tra i servizi di base;
- vi. pulizia e raccolta rifiuti presso sagre, mercati, manifestazioni non previsti tra i servizi di base;
- vii. raccolta dei rifiuti abbandonati di volumetria superiore a 5 mc da superfici o aree pubbliche o private di uso pubblico;

- viii. servizi di pulizia e ripristino delle condizioni igieniche, a seguito di eventi straordinari e non programmabili quali, ad es. eventi calamitosi o incidenti stradali;
- ix. servizio di accertamento e contestazione delle violazioni ai divieti in materia di raccolta dei rifiuti mediante personale dipendente del soggetto Gestore;
- x. altri servizi non meglio specificati, comunque inclusi nel perimetro della gestione dei rifiuti urbani ed assimilati.

I corrispettivi per i servizi integrativi di cui ai punti v, vi, vii e viii verranno riconosciuti, a seguito di puntuale rendicontazione annuale fornita dal Gestore, come stabilito all'Art. 8 del Contratto di servizio.

CAPO II - FASE TRANSITORIA

Art. 7 - Fase transitoria

L'avvio completo ed integrale con messa a regime dei servizi oggetto della concessione, come previsti dal presente Disciplinare e suoi allegati, dovrà avvenire **entro ventiquattro mesi** dall'affidamento del servizio formalizzato con verbale di consegna da redigersi tra le parti.

Si specifica che fino al completo avvio dei servizi come previsti dal presente Disciplinare e suoi allegati il concessionario dovrà garantire l'espletamento e gli standard qualitativi dei servizi in essere al momento del passaggio di gestione. Restano fermi gli obiettivi ambientali e le relative tempistiche stabiliti dalla normativa nazionale e regionale e dal Piano Regionale di Gestione Rifiuti. In relazione alla dotazione dei contenitori per le raccolte stradali o domiciliari da effettuarsi in tale periodo transitorio, prima dell'avvio dei servizi di raccolta riorganizzati secondo le modalità previste nel Piano Industriale, si precisa che non è in capo al Gestore la loro fornitura, se non ad eventuali necessità di limitati interventi manutentivi o di sostituzione, essendo previsto, sempre ed esclusivamente per tale periodo transitorio, il mantenimento sul territorio o presso le utenze degli attuali contenitori in dotazione.

Resta a carico del Gestore la rimozione degli attuali contenitori in dotazione che non siano più funzionali alla gestione dei nuovi servizi oggetto del presente documento, incluso il loro lavaggio, la consegna a punti di deposito che saranno indicati dall'Agenzia e/o l'eventuale loro dismissione; gli oneri legati a tali interventi di rimozione, lavaggio, consegna e dismissione sono da intendersi già inclusi nel corrispettivo base dei servizi.

CAPO III - PRESCRIZIONI TECNICHE E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI DI RACCOLTA E TRASPORTO

Art. 8 - Generalità

I modelli organizzativi dei servizi di riferimento per la raccolta dei rifiuti urbani e assimilati sono individuati, con riferimento anche alla loro applicabilità sul territorio, nella Documentazione allegata al presente Disciplinare Tecnico.

Le principali modalità di raccolta nel territorio oggetto di affidamento possono essere suddivise come segue:

Sistema domiciliare: sistema di raccolta dei rifiuti urbani che consiste nel prelievo da parte del Gestore dei contenitori esposti dall'utenza (intesa in senso lato anche come insieme delle singole utenze facenti capo ad un dato numero civico o ad un punto di conferimento comune in area pubblica) davanti al proprio domicilio od alla propria attività, secondo specifico calendario; il Gestore si incarica di rendere noti preventivamente all'utenza, attraverso i canali più idonei, il calendario da seguire, riportando chiaramente le tipologie di rifiuto da separare, le giornate e gli orari di esposizione dei contenitori. In caso di raccolta di rifiuto residuo non riciclabile, i contenitori e/o i sacchi dovranno essere dotati di un sistema di contabilizzazione degli svuotamenti tramite un codice di riconoscimento (es. tramite codice a barre e/o transponder), identificativo per le utenze come specificato nell'art. 9;

Sistema stradale informatizzato: il servizio di raccolta stradale si basa sulla presenza di cassonetti posizionati su strada o luogo pubblico, che raggruppano cassonetti per la raccolta delle diverse tipologie di rifiuto, di adeguata volumetria rispetto alla frequenza di svuotamento prevista e che consentono all'utente di conferire rifiuti senza vincoli di orario; il sistema consiste nel posizionamento di contenitori su suolo pubblico, a vista o all'interno di strutture chiuse a ridotto impatto estetico, con l'aggiunta di elementi meccanici ed elettronici che consentano il riconoscimento dell'utenza.

Possono essere compresi tra i sistemi stradali informatizzati anche eventuali servizi di raccolta che si basano sulla presenza di attrezzature scarrabili non stazionarie posizionate su strada o luogo pubblico, secondo calendari prestabiliti, che raggruppano cassonetti per la raccolta delle diverse tipologie di rifiuto di adeguata volumetria rispetto alla frequenza di svuotamento prevista, dotate per ogni punto di conferimento di sportello informatizzato.

Centro di Raccolta: definito, dal D.M. 8 aprile 2008 e ss. mm. ii., Disciplina dei centri di raccolta dei rifiuti urbani raccolti in modo differenziato ed introdotto dall'art. 183 comma 1

lettera cc) del D.Lgs. 3 aprile 2006, n.152, come "*area presidiata ed allestita per l'attività di raccolta mediante raggruppamento differenziato dei rifiuti per frazioni omogenee conferiti dai detentori per il trasporto agli impianti di recupero e trattamento*". I centri di raccolta sono accessibili ai cittadini secondo un calendario reso noto dal Gestore e accolgono le frazioni di rifiuto autorizzate.

Nell'organizzazione del servizio di raccolta dovrà essere posta particolare cura a minimizzare i disagi al traffico veicolare e ciclo-pedonale, preferendo, quando possibile, l'utilizzo di mezzi leggeri; nella progettazione dei servizi si dovrà tener conto della rispondenza dei mezzi utilizzati alle diverse realtà territoriali, con particolare riferimento alla capacità dei mezzi in rapporto alla dimensione delle strade; in particolare gli autocompattatori di tipo medio/pesante (PTT superiore a 14 ton) andranno utilizzati solo sulle strade di ampiezza che lo consentano, mentre per le vie di minori dimensioni (ad esempio i Centri Storici) dovranno essere utilizzati mezzi più piccoli.

Nel caso di impiego, per la raccolta, di squadre costituite da mezzi satellite (veicoli leggeri) conferenti a mezzo madre (compattatore), svolgendo quest'ultima funzione di punto di appoggio per gli svuotamenti dei mezzi satellite, ottimizzando quindi il trasporto agli impianti di destino, l'area occupata durante le fasi di trasbordo dai mezzi satellite al mezzo madre dovrà essere lasciata pulita, disinfettata e deodorizzata al termine del servizio.

I veicoli per la raccolta potranno essere del tipo a compattazione o a vasca semplice, purché l'allestimento del veicolo garantisca la perfetta tenuta nel caso di presenza di liquidi.

Sarà cura del Gestore del servizio provvedere affinché nella fase di raccolta e di trasporto dei rifiuti, gli stessi non cadano residui lungo le strade; qualora ciò avvenisse, sarà obbligo del Gestore rimuovere immediatamente qualunque residuo.

Contestualmente alla raccolta dovrà garantirsi la pulizia dell'area pubblica utilizzata dall'utenza quale sito di deposito del rifiuto fino alla raccolta da parte del Gestore.

Il servizio di raccolta dei rifiuti con modalità porta a porta dovrà concludersi, salvo particolari esigenze delle utenze e logistiche del Gestore e previa autorizzazione dell'Agenzia, in orario compatibile con gli orari di chiusura dei siti di conferimento. Il mancato rispetto dei termini di cui sopra non potrà essere invocato dal Gestore per il riconoscimento di maggiori oneri o pretese economiche.

Gli eventuali nuovi prodotti e servizi acquistati dal gestore nell'ambito delle attività di gestione tecnica e amministrativa, nonché degli altri interventi richiesti per il corretto funzionamento dei predetti impianti, dovranno essere conformi ai requisiti previsti dai Criteri Ambientali Minimi (ove adottati nell'ambito del Piano di Azione nazionale sugli acquisti verdi nella pubblica amministrazione - PAN GPP) previsti per la relativa categoria di prodotti/servizi.

Vengono di seguito presentate le modalità organizzative per lo svolgimento dei singoli servizi secondo gli Standard Prestazionali riportati negli allegati A e B.

Art. 9 - Caratteristiche del Servizio di Raccolta Domiciliare

Il servizio di raccolta domiciliare dovrà essere garantito, per Utenze Domestiche e per Utenze Non Domestiche, nelle zone descritte nel Piano Industriale redatto dal Gestore e nel rispetto degli Standard Prestazionali, mediante prelievo di sacchi o contenitori rigidi che dovranno essere posizionati a cura dell'utenza su spazi e strade pubbliche e/o su marciapiede (in maniera tale da non costituire intralcio per il pubblico transito) nelle immediate vicinanze dell'accesso privato (entro 5 metri), anche se su suolo privato ed in questo caso previa autorizzazione della proprietà, o comunque nella posizione più prossima possibile al confine di proprietà, al netto di impedimenti strutturali (colonne di cancello o di recinzioni, alloggio contatori, tronco di albero, ecc.).

Qualora l'utenza del servizio di raccolta domiciliare sia localizzata in palazzine o agglomerati di alloggi regolarmente costituiti in condomini o afferenti ad un'unica strada privata, lo svolgimento del servizio potrà avvenire, nel rispetto degli Standard Prestazionali, con la dislocazione di appositi contenitori pluriutenza di adeguate capacità volumetriche. Sarà obbligo da parte del condominio provvedere all'esposizione sulla pubblica via dei contenitori condominiali, da ubicare nei pressi del confine con la strada pubblica. In alternativa, il condominio dovrà consentire ed autorizzare l'accesso alla proprietà condominiale, nelle immediate vicinanze dell'accesso (entro 5 metri) se non chiuso o presidiato; in tale caso il Gestore sarà obbligato all'effettuazione del servizio in conformità a quanto sopra riportato, prevedendo a sue spese le necessarie coperture assicurative.

Si possono prevedere servizi di prelievo all'interno di proprietà private esclusivamente in casi particolari e residuali, ove condizioni tecniche o soggettive non consentano l'esposizione dei contenitori come sopra indicato o l'ubicazione nelle immediate vicinanze dell'accesso. Restano a carico del Gestore le necessarie coperture assicurative.

Potranno inoltre risultare limitate situazioni che presentino caratteristiche tali da rendere non praticabile la collocazione dei contenitori dedicati alle raccolte porta a porta all'interno delle pertinenze delle utenze, in particolare per indisponibilità di spazi interni: il Comune in tal caso potrà richiedere al Gestore l'adozione di varianti, con riferimento in particolare alla collocazione su area pubblica di contenitori aventi caratteristiche analoghe ed il cui posizionamento dovrà essere concordato con il Comune. Tali contenitori dovranno essere dotati di un sistema di chiusura a chiave o badge, che garantisca l'utilizzo esclusivo da parte dei relativi utenti. Resta a carico del

Gestore l'installazione di tali sistemi sui contenitori e la distribuzione delle chiavi per la loro apertura agli utenti. Tali oneri risultano già compresi nel corrispettivo a base del servizio.

Inoltre per eventuali situazioni come strade bianche, strade senza uscita, ecc., la raccolta potrà essere prevista nel seguente modo:

- consegna alle famiglie residenti del kit completo previsto per gli utenti singoli;
- collocazione di contenitori chiusi in prossimità (in posizione tale da sfavorirne la visibilità dalla via principale per contrastare il fenomeno di abbandono indiscriminato di rifiuti) della via pubblica o del punto raggiunto dai mezzi adibiti alla raccolta;
- raccolta eseguita secondo il calendario della raccolta porta a porta effettuando lo svuotamento dei contenitori presso il punto concordato di esposizione.

Tali oneri risultano già compresi nel corrispettivo del servizio.

Il lavaggio dei contenitori per la raccolta domiciliare è da intendersi a carico degli utenti fatta eccezione per eventuali richieste specifiche dell'Agenzia al Gestore quantificate e normate nel Piano Annuale delle Attività.

Per gli uffici pubblici e le scuole, dovrà essere effettuato dal Gestore il ritiro dei rifiuti presso aree interne all'utenza, eventualmente localizzando i necessari e relativi contenitori con opportune recinzioni, senza che ciò possa comportare pretesa alcuna di maggiori compensi da parte del Gestore. Il Gestore dovrà prevedere il lavaggio dei contenitori per gli uffici pubblici e le scuole ogni qualvolta risultasse necessario.

È a carico del Gestore anche la pulizia dell'area intorno al luogo di posizionamento dei contenitori esposti da parte dell'utenza fino ad un raggio di 5 metri, anche attraverso la rimozione di materiali eventualmente abbandonati. Sono esclusi i rifiuti appartenenti ai conferimenti errati da parte delle utenze di cui al seguente comma.

Durante le operazioni di svuotamento sarà compito del Gestore verificare eventuali evidenti errori di conferimento da parte degli utenti. In tali casi non si dovrà procedere al ritiro e dovrà essere apposto sui contenitori e/o sacchi, a cura degli addetti alla raccolta, un talloncino indicante la ragione del mancato ritiro e avendo cura di segnalare la situazione il più rapidamente possibile all'autorità preposta all'accertamento per l'eventuale applicazione di sanzioni. Nel caso di permanenza del conferito errato sul suolo, il Gestore provvederà entro 24 ore dall'apposizione del talloncino, al ritiro dei suddetti rifiuti e alla loro corretta destinazione. Il gestore provvederà altresì a fornire una reportistica mensile delle fattispecie di cui sopra all'Agenzia e al Comune.

Sono oggetto dei servizi di raccolta domiciliare, nel rispetto degli Standard Prestazionali, le seguenti tipologie di rifiuto:

- secco residuo;

- frazione organica;
- carta e cartone (raccolta congiunta);
- cartone presso attività commerciali e produttive;
- vetro;
- imballaggi in plastica ed in metallo (raccolta congiunta);
- verde da sfalci e potature

Le frequenze di prelievo dovranno essere garantite nel rispetto degli Standard Prestazionali come da Allegato B.1.

È a carico del Gestore la fornitura e la consegna a tutte le utenze domestiche e non domestiche, che ne risultano sprovviste, di contenitori di colore conforme a quello in uso, per ogni tipologia di rifiuto raccolto con sistema domiciliare entro l'avvio del servizio. Con l'obiettivo di uniformarsi ai nuovi standard europei di settore, l'Agenzia si riserva la facoltà, per le nuove attrezzature, di richiedere la fornitura di contenitori conformi alla norma UNI 11686 "Gestione dei rifiuti – Waste Visual Elements – Elementi di identificazione visiva per i contenitori per la raccolta dei rifiuti urbani" che definisce i colori e la segnaletica per i contenitori dedicati alle raccolte differenziate dei rifiuti urbani.

Art. 10 - Caratteristiche del servizio stradale informatizzato.

Il servizio di raccolta stradale informatizzato comporta la distribuzione sul territorio di un adeguato numero di postazioni, nel rispetto degli Standard Prestazionali, costituite da contenitori per la raccolta, nei quali l'utenza provvede a conferire le diverse frazioni di rifiuti.

I contenitori sono soggetti a svuotamento periodico e i rifiuti così raccolti sono avviati al relativo destino (recupero, riciclaggio, trattamento, smaltimento).

Lo svuotamento dei contenitori, e quindi la raccolta dei rifiuti in essi contenuti, avviene utilizzando specifiche attrezzature meccaniche. È essenziale garantire la compatibilità tra il tipo di contenitore utilizzato e il genere di attrezzatura meccanica impiegata per lo svuotamento.

Il Gestore dovrà prevedere il lavaggio dei contenitori stradali ogniqualvolta dovesse risultare necessario.

Anche il lavaggio e la sanificazione dei contenitori sono operati utilizzando specifiche attrezzature. I contenitori devono essere idonei a proteggere i rifiuti dagli agenti atmosferici e dagli animali e ad impedire esalazioni moleste.

Le postazioni devono essere posizionate in modo da essere facilmente accessibili dall'utenza nonché dai mezzi destinati al loro svuotamento. L'individuazione dei punti di posizionamento

competete al Concessionario previo accordo del Comune interessato.

Il posizionamento deve essere in ogni caso effettuato conformemente alle norme vigenti in materia di Codice della Strada, di pianificazione urbanistica comunale, di sicurezza dei lavoratori e comunque perseguendo il decoro e l'igienicità dell'abitato.

A scelta del Gestore ed in base alle caratteristiche delle diverse zone (viabilità, spazio disponibile, numero di utenze afferenti), potranno essere adottate diverse tipologie di postazioni; i contenitori potranno essere a vista od all'interno di strutture chiuse a ridotto impatto estetico.

Presso ogni postazione possono essere raccolti i seguenti materiali:

- secco residuo od indifferenziato
- frazione organica
- carta, cartone e tetrapack (raccolta congiunta)
- vetro
- imballaggi in plastica ed imballaggi in metallo (raccolta congiunta)
- piccoli RAEE

Sono a carico del Gestore e comprese nel canone:

- il posizionamento dei contenitori su suolo pubblico o, previo consenso del Comune, anche su suolo privato autorizzato dal proprietario, compresa l'installazione, l'eventuale montaggio, l'attivazione, l'eventuale collaudo;
- la fornitura e collocazione dei contenitori di tipo adeguato, in rapporto alla frazione merceologica oggetto di raccolta, alla tipologia di mezzo utilizzato per lo svuotamento dei medesimi, nonché alle caratteristiche dell'insediamento servito, in numero e nelle posizioni idonee, nel rispetto degli Standard Prestazionali; con l'obiettivo di uniformarsi ai nuovi standard europei di settore, l'Agenzia si riserva la facoltà, per le nuove attrezzature, di richiedere la fornitura di contenitori conformi alla norma UNI 11686 "Gestione dei rifiuti – Waste Visual Elements – Elementi di identificazione visiva per i contenitori per la raccolta dei rifiuti urbani" che definisce i colori e la segnaletica per i contenitori dedicati alle raccolte differenziate dei rifiuti urbani;
- lo svuotamento periodico di tutti i contenitori e l'avvio dei rifiuti così raccolti alla relativa destinazione finale (o intermedia);
- il mantenimento in efficienza ed in condizioni di igiene dei contenitori, anche attraverso lavaggio e disinfezione nei casi di necessità, nonché attraverso la necessaria manutenzione e/o sostituzione dei medesimi o relative componenti;
- la pulizia delle piazzole ove sono collocati i contenitori provvedendo alla rimozione dei materiali per un raggio minimo di 5 metri eventualmente abbandonati esternamente ai

contenitori e attraverso periodici e adeguati interventi di lavaggio dell'area nei territori in cui il servizio di lavaggio strade risulta in capo al Gestore stesso;

- la disponibilità di un parco mezzi ed attrezzature meccaniche, nonché di ogni altra dotazione necessaria, adeguato qualitativamente e sufficiente in termini quantitativi.

Gli svuotamenti dei cassonetti da parte del Gestore sono programmati secondo gli standard di cui all'Allegato B.1 al presente Disciplinare, ma possono essere rivisti nella frequenza in base a specifiche esigenze o segnalazioni da parte dell'Agenzia, sentito il Comune. In ogni caso, il Gestore è tenuto ad effettuare lo svuotamento dei cassonetti prima del totale riempimento degli stessi.

Per garantire la responsabilizzazione dell'utenza ed al fine del passaggio a TARI puntuale o a Tariffa puntuale secondo disposizione del Comune interessato, il Gestore deve mettere in atto soluzioni per il conteggio dei conferimenti da parte dell'utenza dotando i contenitori, destinati al conferimento del rifiuto secco residuo od indifferenziato, di appositi dispositivi per registrare l'accesso di ciascuna utenza quantificandone anche il volume od il peso del conferito e per il controllo del database degli svuotamenti in coerenza con il sistema informativo di cui all'art. 48.

Sono a carico del Gestore tutte le attività per il corretto funzionamento delle postazioni stradali, anche ai fini degli obiettivi dell'Agenzia indicati nel Contratto, compresa la manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature, del sistema hardware e software, e la comunicazione/informazione alle utenze domestiche e non domestiche.

Il Gestore dovrà inoltre premunirsi di adeguato sistema di trasmissione/segnalazione in tempo reale di eventuali malfunzionamenti della struttura/attrezzatura, e garantire il ripristino del corretto funzionamento entro 24 ore dalla citata segnalazione.

Sono altresì a carico del Gestore le sostituzioni e/o riparazioni, dovute a rotture, manomissioni o danneggiamenti, compresi atti vandalici, di ogni contenitore, o del sistema di accesso e contabilizzazione svuotamenti.

Raccolta presso strutture/cassette informatizzate (Ecostation)

Si prevede, a carico del Gestore, il posizionamento e lo svuotamento di contenitori ubicati in strutture/cassette centralizzate ed informatizzate, ove utenze domestiche e non domestiche specificamente autorizzate potranno accedere senza alcun vincolo di orario o giornata, in qualunque periodo dell'anno.

In particolare sono a carico del Gestore per l'intero periodo contrattuale:

- la fornitura di strutture/cassette informatizzate,
- il posizionamento, previo accordo con il Comune di competenza, su suolo pubblico o su suolo privato autorizzato dal proprietario

- l'installazione compreso eventuale montaggio,
- l'attivazione e l'eventuale collaudo
- la gestione, compreso lo svuotamento dei cassonetti,

Ognuna delle strutture/cassette informatizzate presenta le seguenti caratteristiche/dotazioni (salvo eventuali proposte migliorative offerte dal Gestore):

- cassetta/struttura esterna completamente chiusa, con verniciatura/serigrafia delle pareti esterne personalizzabili e con caratteristiche strutturali tali da garantire massima resistenza agli agenti atmosferici, di dimensioni interne tali da consentire la collocazione contemporanea di cassonetti a quattro ruote di volumetria variabile, di tipo modulare in modo da adattarsi alle diverse esigenze urbanistiche, attraverso adeguate portelle per il conferimento dei diversi materiali (ad ogni materiale deve corrispondere almeno una portella);
- struttura predisposta per movimentazione/sollevamento tramite gru (per eventuale movimentazione successiva al montaggio);
- accesso del personale del soggetto gestore, dotati di serratura meccanica o elettronica con abilitazione all'apertura per lo scarico dei contenitori rigidi interni, comprese eventuali rampe o scivolo per la movimentazione dei contenitori;
- portelle di conferimento materiali con sistema di apertura/chiusura nel rispetto della norma antinfortunistica, strutturata/e in modo da garantire la centratura del rifiuto nei contenitori;
- sistema di contabilizzazione in volume e/o peso di tutti i singoli conferimenti dell'utenza;
- controllo di livello di riempimento dei contenitori ed invio dati al sistema centrale, con lo scopo principale di trasmettere al gestore lo stato di riempimento per ottimizzare gli svuotamenti;
- erogatore automatico di prodotti liquidi sanificanti/igienizzanti per il contenitore della frazione organica e dell'indifferenziato o secco residuo, azionabile immediatamente dopo ogni conferimento;
- hardware per la gestione della trasmissione dati con il sistema centrale e software gestionale per il controllo della banca dati utenze, aggiornamento conferimenti e livelli di riempimento, personalizzazione strutture, interventi in remoto sulle strutture, ecc.; il software dovrà essere di tipo Web Based, accessibile dai comuni browsers internet, e dovrà essere implementato in modo tale da garantire la possibilità di esportazione dei dati nelle tipologie più comuni di formato (i.e. pdf, csv, file excel, file word) con possibilità di interrogazione della banca dati almeno con query di selezione e query a campi incrociati;
- lettore/riconoscimento di badge personalizzati per l'identificazione delle utenze;

- alimentazione della struttura indipendente dalla rete elettrica, ad esempio autonoma tramite pannelli fotovoltaici e/o batterie tampone (con eventuale predisposizione all'allaccio alla rete elettrica o della pubblica illuminazione);
- pannelli di comunicazione multilingue adeguati a riconoscere il materiale conferibile per ogni portella, e pannello o totem centrale con spiegazione del funzionamento della struttura;
- sistema di videosorveglianza della struttura e dell'area circostante;
- eventuale quadro elettrico di contenimento di tutta la componentistica e del sistema di azionamento manuale, di dotazioni di sicurezza nel rispetto della normativa vigente e manuali d'uso.

L'Agenzia o il Comune di competenza si riservano la facoltà di abilitare il conferimento presso le strutture/cassette anche ad altre categorie di utenze. Il Gestore dovrà adeguare quanto necessario per aggiornare la banca dati ed ogni altra funzione della struttura/cassetta senza pretendere maggiori oneri.

Le attività di comunicazione ed informazione alle utenze abilitate sono a carico del Gestore e devono essere programmate in tempi e modi adeguati per garantire la massima efficacia e partecipazione.

Ogni struttura/cassetta dovrà avere una dotazione minima di n.6 contenitori di volumetria non inferiore a 660 litri (fatto salvo quanto eventualmente diversamente specificato negli Standard Minimi Prestazionali), per il conferimento di tutte le tipologie di materiali che, a seconda del territorio, non sono servite con raccolte stradali a pubblico accesso.

Il numero di strutture/cassette informatizzate è riportato negli Standard Minimi Prestazionali di cui all'Allegato B.1 al presente Disciplinare Tecnico.

Art. 11 - Raccolta presso grandi utenze non domestiche

Il Gestore dovrà provvedere alla fornitura (laddove non presente), al posizionamento, allo svuotamento o al prelievo dei contenitori scarrabili o stazionari (benne, scarrabili, press-container, ecc.) necessari per lo svolgimento del servizio nel rispetto degli Standard Prestazionali:

- sulle pubbliche aree, vie o strade ad uso pubblico ed anche private ma soggette ad uso pubblico. Resta inteso che in tale situazione l'accesso al contenitore dovrà essere precluso al pubblico;
- su aree, vie o strade private; in questo caso l'utente (proprietario o avente diritto) garantirà, tramite la sottoscrizione di apposito modulo di autorizzazione, di assumersi la responsabilità

di eventuali futuri danni a cose causati durante le operazioni di transito e raccolta rifiuti all'interno delle suddette strade/aree private e che le suddette aree, vie o strade private sono accessibili agli automezzi di raccolta rifiuti e garantiscono la possibilità di manovra dei suddetti automezzi.

La raccolta, nel rispetto degli Standard Prestazionali, potrà avvenire con le seguenti modalità:

- prelievo del contenitore scarrabile presso l'utenza, trasporto all'impianto di destinazione e successivo riporto del contenitore presso il punto in cui è stato prelevato; il riporto del contenitore deve avvenire nella stessa giornata in cui è avvenuto il prelievo;
- carico presso il cantiere di contenitore scarrabile della stessa dimensione e tipologia di quello da svuotare; sostituzione del contenitore presente presso l'utenza con quello di cui sopra e successivo trasporto all'impianto di destinazione con riporto del contenitore al cantiere;
- trasferimento del materiale dal contenitore stazionario dell'utenza ad un idoneo mezzo dotato di cassone e successivo trasporto presso l'impianto di destinazione.

È facoltà dell'Agenzia prevedere modalità di raccolta diverse da quelle indicate.

La raccolta potrà essere programmata preventivamente, o avvenire previa richiesta dell'utenza (a chiamata) o con entrambe le modalità.

Il Gestore dovrà provvedere alla raccolta esclusivamente di rifiuti urbani e assimilati.

Nel caso di contenitori posizionati su aree private, la raccolta dovrà essere effettuata nei giorni e negli orari in cui è garantito l'accesso alla proprietà. Giorni ed orari verranno comunicati al Gestore prima della partenza del servizio.

Prima di prelevare il materiale, il Gestore ha l'obbligo di ispezionare visivamente il rifiuto per verificare l'eventuale presenza di materiale non conforme, anche nel caso di contenitori dotati di chiusura.

La raccolta non sarà effettuata nei seguenti casi:

- contenitori contenenti materiali impropri;
- contenitori non regolamentari ovvero diversi da quelli consegnati;
- contenitori danneggiati in modo tale da rendere impossibile la vuotatura (solo per i contenitori scarrabili).

In tali casi il Gestore provvederà a comunicare all'utenza e all'Agenzia/Comune, immediatamente dopo il termine della raccolta, e comunque non oltre le ore 8.00 del giorno successivo a quello di raccolta, l'ubicazione dei contenitori in questione, onde consentire l'eventuale applicazione delle sanzioni previste dalle norme legislative e/o regolamentari in materia.

Il prelievo dei rifiuti deve avvenire in modo da non produrre spargimenti di materiale al suolo, né

sollevamento di polvere. Qualora si verificassero spargimenti di materiale, il Gestore è obbligato all'immediata ed accurata pulizia del sito.

È fatto tassativo obbligo agli operatori addetti allo svuotamento di ricollocare i contenitori, ad operazione avvenuta, nella posizione di prelievo adottando le cautele necessarie per evitare danneggiamenti ai contenitori stessi, agli autoveicoli in sosta, alle infrastrutture pubbliche, ecc. Qualora si verificasse il danneggiamento dei contenitori derivante da un uso improprio o non cautelativo da parte del Gestore, a quest'ultimo verranno imputati i costi per la riparazione dei contenitori, oltre l'applicazione delle penali previste.

Durante le operazioni di raccolta il Gestore dovrà provvedere alla segnalazione all'Agenzia/Comune di qualsiasi anomalia (es.: abbandono rifiuti, contenitori rotti, accumulo rifiuti all'esterno dei contenitori,) sia presente sul territorio in cui viene effettuata la raccolta.

Nel corso del contratto l'Agenzia può introdurre variazioni alle modalità di esecuzione del servizio stesso previa intesa con il Gestore.

Art. 12 - Raccolta, trasporto e trattamento degli indumenti dismessi

Il servizio di raccolta differenziata di rifiuti tessili, stracci e calzature è esteso a tutto il territorio di interesse, da effettuarsi mediante il posizionamento di contenitori metallici stradali, del volume di circa 2 mc, la cui distribuzione sul territorio dovrà essere determinata in base all'ubicazione delle utenze nel rispetto degli Standard Prestazionali.

I contenitori dovranno essere dotati di tramoggia di caricamento, tipo anti intrusione e anti soffocamento, che consente l'accesso all'interno esclusivamente agli addetti dei servizi di raccolta.

Il materiale dovrà essere conferito direttamente dall'utenza, solo ed esclusivamente nei contenitori, e non potranno essere depositati in detto container rifiuti diversi, di qualsiasi natura.

Le rotture, manomissioni o i danneggiamenti dei contenitori adibiti alla raccolta comporteranno l'immediata sostituzione a carico del Gestore, senza oneri aggiuntivi a carico dell'Agenzia.

Art. 13 - Modalità organizzative dei servizi a chiamata

Le raccolte tramite sistema domiciliare o stradale, così come la raccolta presso i centri di raccolta, sono integrate da servizi "a chiamata".

Il Servizio prevede le raccolte "a chiamata", nei termini previsti dagli Standard Prestazionali, per le seguenti tipologie di rifiuti:

- rifiuti ingombranti (beni durevoli dismessi, mobilio, ecc.) e RAEE di grandi e medie dimensioni in qualunque condizione;
- cemento-amianto incapsulato;
- olii vegetali esausti.

Il Gestore riceve la chiamata e la evade nei termini previsti dagli Standard Prestazionali, fissando un appuntamento con l'utente che inoltra la richiesta.

È responsabilità del Gestore prevedere un servizio che garantisca il ritiro di tutte le richieste nel rispetto dei tempi indicati.

È previsto il deposito della specifica tipologia di rifiuto sul suolo stradale in adiacenza all'abitazione. In tal senso farà parte del servizio la pulizia del punto di conferimento con le stesse modalità indicate per i servizi domiciliari.

Durante le fasi di raccolta il Gestore dovrà prestare la massima attenzione affinché, soprattutto per alcune tipologie di RAEE, non sia causata la rottura dell'apparecchiatura con conseguente perdita di sostanze pericolose.

Per il servizio dovrà essere messo a disposizione un numero telefonico verde con risposta diretta da parte di un operatore nella fascia oraria dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00 dal lunedì al giovedì e dalle 8.00 alle 13.00 il venerdì, nonché un indirizzo e-mail gestito direttamente dal Gestore, che dovrà essere utilizzato anche per tutte le segnalazioni da parte degli utenti di necessità, anomalie, ecc., connesse al servizio di igiene urbana, nonché un numero relativo ad una segreteria telefonica attiva 24 ore su 24.

Dovrà essere previsto un servizio di prenotazione da parte dell'utenza anche attraverso applicazione per *smartphone*, come descritto all'art. 35.

RIFIUTI INGOMBRANTI E RAEE

Si intendono quei rifiuti voluminosi e ingombranti prodotti nell'ambito domestico, quali materassi, mobili, divani ecc. ed altri ingombranti, comprendenti anche i beni durevoli (RAEE), identificati dall'art. 227, lettera a), del D.Lgs. 152/2006 e ss.mm.ii. quali sono i rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche che per un corretto funzionamento dipendono dall'energia elettrica e appartengono a una delle seguenti categorie: elettrodomestici di grande e media dimensione; apparecchiature informatiche; apparecchiature di consumo; apparecchiature di illuminazione; strumenti elettrici ed elettronici (ad eccezione degli utensili industriali fissi di grandi dimensioni); apparecchiature per lo sport e per il tempo libero ed altri.

La raccolta dovrà essere effettuata da squadre costituite da operatori e mezzi adeguati al servizio in oggetto.

Il servizio prevede il ritiro di un numero massimo di oggetti a singola chiamata pari a 3 colli.

L'ingombrante e/o il RAEE raccolto verrà successivamente selezionato nelle diverse tipologie (strutture metalliche, mobili, materassi, apparecchiature elettroniche R1-R2-R3-R4-R5, altri ingombranti, etc.), a cura e spese del Gestore presso apposita area nel rispetto delle normative vigenti.

Essendo obiettivo di questa Agenzia lo sviluppo di circuiti di riutilizzo nel rispetto della normativa vigente, nel Piano di Prevenzione di cui al Capo IV, il Gestore dovrà indicare le modalità di raccolta previste per favorire il riutilizzo e garantire l'avvio a preparazione per il riutilizzo dei rifiuti potenzialmente riutilizzabili.

I rifiuti raccolti dovranno essere gestiti secondo la normativa vigente in particolare coerentemente con l'art. 3 comma 7 della LR 16/2015 e l'art.7 c.2 del D.Lgs. 14 marzo 2014, n. 49.

Il servizio comprende anche la fase di trasporto agli impianti di stoccaggio/deposito, di smaltimento o trattamento.

CEMENTO - AMIANTO INCAPSULATO PRESSO UTENZE DOMESTICHE

Le prestazioni consistono nella raccolta a domicilio su appuntamento ed il conferimento presso impianti di smaltimento autorizzati di rifiuti contenenti manufatti in cemento-amianto (genericamente indicato anche come "eternit"), adeguatamente trattati, incapsulati dagli utenti e caricati su bancale nel rispetto della normativa vigente. Il Gestore ha il compito di raccogliere le prenotazioni per la raccolta a domicilio dei rifiuti contenenti amianto per la successiva programmazione dei ritiri.

Nella fascia oraria concordata al momento della prenotazione il cliente deposita il rifiuto all'interno della sua proprietà in posizione raggiungibile dall'automezzo di raccolta.

Il Gestore dovrà svolgere le seguenti operazioni:

- acquisire giornalmente/settimanalmente le richieste di intervento dall'utenza;
- programmare gli interventi;
- prendere contatti telefonici direttamente con l'utenza richiedente il ritiro, al fine di concordare l'orario e confermare la giornata di intervento, quest'ultima da eseguirsi con la contestuale presenza dell'utenza per la verifica della documentazione autorizzativa e rilasciata dalla AUSL di competenza;
- informare adeguatamente l'utenza in merito alle necessarie autorizzazioni che dovranno essere rilasciate da parte dell'AUSL;
- una volta sul posto controllare che il rifiuto sia stato correttamente trattato e imballato secondo quanto disposto dalla AUSL di competenza (ove ciò non fosse non si procede al ritiro);

- controllare e ritirare la documentazione rilasciata dalla AUSL di competenza nel rispetto della normativa cogente;
- raccogliere la firma dell'utente dell'avvenuto trattamento del rifiuto contenente cemento amianto su modulo consegnato dal Gestore;
- predisporre il carico sul mezzo in maniera da evitare che i bancali si spostino e danneggino l'imballo di ogni singola presa;
- raccogliere il materiale attivando il sistema di pesatura qualora il peso sia eccedente i limiti previsti non eseguire il ritiro (limite in peso pari a: 250 kg);
- caricare, trasportare e scaricare il rifiuto senza arrecare danni né all'imballo che contiene il rifiuto, né a persone o cose presenti nella zona limitrofa;
- conferire il rifiuto raccolto nel sito o all'impianto dedicato autorizzato;
- in ogni operazione di scarico all'impianto l'operatore è tenuto alla corretta gestione della documentazione che accompagna ogni bancale.

Il Gestore si dovrà fare carico di tutti gli oneri per eventuali danneggiamenti, rotture, incidenti provocati nelle aree private di svolgimento delle prestazioni a domicilio o dell'eventuale bonifica a seguito della rottura degli imballi creati dall'operatore. In questo caso l'operatore dovrà immediatamente fermare le operazioni e attivarsi per le procedure di bonifica.

Art. 14 - Raccolta dei Rifiuti Urbani Pericolosi (RUP)

Il servizio di raccolta della frazione del rifiuto denominato "Pile esauste, farmaci scaduti, T/F, etc, (RUP)" dovrà essere garantito con il sistema dei contenitori specifici presso le utenze che commerciano tali tipologie di rifiuto o in altre localizzazioni stabilite dall'Agenzia, mediante prelievo degli stessi, eseguito nel rispetto degli Standard Prestazionali, anche con contenitori solo parzialmente riempiti, e comunque ogni qualvolta il contenitore dovesse risultare pieno, tramite apposito veicolo furgonato e/o cassonato allestito con contenitori in polietilene (HDPE), debitamente autorizzato, e successivo trasporto verso impianti di smaltimento autorizzati.

È a carico del Gestore la fornitura di contenitori idonei alla raccolta di Pile esauste, Farmaci scaduti, T e/o F, presso le utenze non domestiche che, nel periodo contrattuale, ne dovessero risultare sprovviste.

Inoltre fa parte del servizio la manutenzione ordinaria e straordinaria dei contenitori.

Sarà cura del Gestore provvedere affinché nella fase di raccolta e di trasporto dei rifiuti non cadano residui di rifiuti lungo le strade; qualora ciò avvenisse, sarà cura del Gestore rimuovere immediatamente qualunque residuo.

Le rotture, manomissioni o i danneggiamenti dei contenitori adibiti alla raccolta comporteranno l'immediata sostituzione a carico del Gestore, senza oneri aggiuntivi a carico dell'Agenzia.

Art. 15 - Rifiuti Cimiteriali

Il servizio consiste nella raccolta e nel trasporto dei rifiuti urbani cimiteriali costituiti da rifiuti derivanti dalle attività di normale gestione cimiteriale, quali operazioni di pulizia, manutenzione e giardinaggio.

Il Gestore dovrà provvedere per i rifiuti urbani prodotti in tutti i cimiteri ubicati nel Bacino territoriale:

- a) alla consegna in numero sufficiente e secondo le richieste dell'Agenzia, di contenitori conformi a quelli che verranno utilizzati per le stesse frazioni merceologiche nella raccolta differenziata urbana (bidoni o cassonetti), da posizionarsi all'interno delle aree cimiteriali o, se posizionati in area esterna, dotati di chiave;
- b) al ritiro, trasporto e recupero delle frazioni riciclabili ed alla raccolta e trasporto delle frazioni non recuperabili, con la stessa frequenza prevista per le stesse frazioni merceologiche nella raccolta nel Comune. In caso di frequenze di raccolta differenti all'interno dello stesso Comune si considera quella maggiore.

I rifiuti derivanti da esumazioni e estumulazioni e dalle altre attività cimiteriali sono classificati quali rifiuti urbani ai sensi del D.Lgs. 152/06, art. 184 c. 2 lett. f).

I rifiuti da esumazioni ed estumulazioni devono essere raccolti separatamente dagli altri rifiuti urbani, ed in particolare rientrano tra questi le parti, componenti, accessori e residui contenuti nelle casse utilizzate per inumazione o tumulazione quali:

- 1) assi e resti lignei delle casse utilizzate per la sepoltura;
- 2) simboli religiosi, piedini, ornamenti e mezzi di movimentazione della cassa (ad es. maniglie);
- 3) avanzi di indumenti, imbottiture e similari;
- 4) resti non mortali di elementi biodegradabili inseriti nel cofano;
- 5) resti metallici di casse (ad es. zinco, piombo).

Il Gestore dovrà provvedere a fornire il personale del cimitero, di appositi imballaggi a perdere di colore distinguibile da quelli utilizzati per la raccolta delle altre frazioni di rifiuti prodotti all'interno dell'area cimiteriale e prevedere l'identificazione degli stessi con la scritta "Rifiuti urbani da esumazioni ed estumulazioni".

Il servizio comprende la fase di trasporto e conferimento agli impianti di stoccaggio/deposito, di smaltimento o trattamento.

Art. 16 - Raccolte presso utenze specifiche

Il Gestore dovrà provvedere ad organizzare la raccolta delle tipologie di rifiuto di seguito indicate, presso scuole, centri commerciali ed altri eventuali luoghi di maggior flusso delle utenze:

- toner, cartucce;
- lampade a basso consumo;
- pile, batterie.

Sarà onere del Gestore la fornitura ed il posizionamento di contenitori adeguati e la raccolta con frequenze opportunamente comunicate all'Agenzia e, comunque, ogni qualvolta il contenitore dovesse risultare pieno.

Inoltre fa parte del servizio la manutenzione ordinaria e straordinaria dei contenitori.

Sarà cura del Gestore provvedere affinché nella fase di raccolta e di trasporto dei rifiuti non cadano residui di rifiuti lungo le strade; qualora ciò avvenisse, sarà cura del Gestore rimuovere immediatamente qualunque residuo.

Le rotture, manomissioni o i danneggiamenti dei contenitori adibiti alla raccolta comporteranno l'immediata sostituzione a carico del Gestore, senza oneri aggiuntivi a carico dell'Agenzia.

Art. 17 - Effettuazione dell'attività di trasporto dei rifiuti e modalità di loro pesatura

Il trasporto dei rifiuti deve essere effettuato con idonei automezzi, iscritti in apposita sezione dell'Albo Nazionale Gestori Ambientali, le cui caratteristiche, stato di conservazione e manutenzione devono essere tali da assicurare il rispetto delle esigenze igienico-sanitarie di cui all'art. 178 del D.Lgs. 152/2006 e quanto richiamato anche dal Capo VIII del presente Disciplinare.

I veicoli utilizzati per la raccolta ed il trasporto dei rifiuti urbani devono ottemperare alle norme della circolazione vigenti sul territorio e dettate dal Codice della Strada, salvo speciali autorizzazioni che possono essere concesse dall'Amministrazione Comunale per agevolare lo svolgimento del servizio pubblico.

Le modalità di pesatura dei rifiuti urbani raccolti devono essere tali da garantire la corretta ed oggettiva misurazione dei quantitativi raccolti, siano essi destinati al recupero come allo smaltimento.

I dati riguardanti la misurazione devono essere raccolti e conservati a cura del Gestore del servizio e devono poter essere visionati o richiesti dall'Agenzia a scadenze periodiche da convenirsi o tramite consultazione via internet secondo le modalità previste dal sistema informativo di cui all'art. 48.

CAPO IV - PREVENZIONE RIFIUTI

Art. 18 - Premessa

In linea con i principi stabiliti dalla normativa Comunitaria, Nazionale e Regionale, la gestione dei rifiuti deve essere organizzata in modo tale da favorire in primo luogo la prevenzione dei rifiuti ovvero, secondo la definizione di prevenzione di cui all'art.183 comma 1 lettera m) del D.lgs 152/2006 "l'insieme delle misure adottate prima che una sostanza, un materiale o un prodotto diventi rifiuto e che riducono:

- la quantità dei rifiuti, anche attraverso il riutilizzo dei prodotti o l'estensione del loro ciclo di vita;
- gli impatti negativi dei rifiuti prodotti sull'ambiente e la salute umana;
- il contenuto di sostanze pericolose in materiali e prodotti."

Tra le misure/attività di prevenzione adottabili dal Gestore si evidenziano a titolo di esempio:

Attività di comunicazione e sensibilizzazione

Attività di comunicazione finalizzate alla sensibilizzazione degli utenti sull'importanza della prevenzione dei rifiuti e degli sprechi alimentari e sulle possibili azioni/comportamenti adottabili allo scopo. Rientrano in questa categoria, ad esempio:

- realizzazione di campagne di comunicazione generali rivolte alla cittadinanza sul tema della prevenzione dei rifiuti e/o degli sprechi alimentari;
- la realizzazione di campagne di comunicazione specifiche, legate a specifici progetti/iniziative di prevenzione, al fine di promuovere il coinvolgimento degli utenti verso l'adozione di particolari misure/attività/comportamenti, quali ad esempio: autocompostaggio e compostaggio di comunità; riutilizzo dei beni, utilizzo di shopper riutilizzabili; acquisto di prodotti alla spina; conferimento di prodotti riutilizzabili presso i centri del riuso; riparazione e scambio dei beni usati; donazione delle eccedenze alimentari; utilizzo di pannolini lavabili; utilizzo di stoviglie lavabili; utilizzo dell'acqua del rubinetto in alternativa all'acqua minerale in bottiglia; utilizzo del "doggy-bag" nella ristorazione commerciale , ecc.);

Servizi di informazione rivolti alle utenze

Servizi di informazione specificatamente rivolti a favorire l'adozione, da parte degli utenti, di misure di prevenzione dei rifiuti e degli sprechi alimentari. Rientrano in questa definizione la predisposizione di manuali operativi e linee guida di settore e i servizi erogati attraverso numero

verde, ecosportelli, strumenti on-line, applicazioni per telefonia mobile volti ad esempio a fornire informazioni relative a:

- realizzazione di iniziative e progetti di educazione nelle scuole;
- corrette modalità/procedure (amministrative, fiscali, igienico sanitarie) per la donazione delle eccedenze (alimentari e non alimentari) da parte delle utenze non domestiche;
- modalità di adesione al compostaggio domestico/autocompostaggio e di comunità;
- organizzazioni accreditate per il recupero delle eccedenze alimentari;
- strutture accreditate come centri di riutilizzo o centri di preparazione per il riutilizzo;
- organizzazioni convenzionate per il ritiro/riutilizzo di beni ingombranti, apparecchiature elettriche ed elettroniche, altri prodotti potenzialmente riutilizzabili altrimenti destinati ad essere smaltiti come rifiuti;
- riduzioni e agevolazioni tariffarie relative alle azioni di prevenzione dei rifiuti.

Attivazione di servizi/dotazione tecniche all'utenza

Il Gestore può favorire la prevenzione dei rifiuti anche attraverso l'erogazione di servizi specifici e la messa a disposizione di strumenti e dotazioni tecniche funzionali alla prevenzione dei rifiuti come ad esempio:

- fornitura di composter e altre attrezzature per l'autocompostaggio e il compostaggio di comunità;
- fornitura di «Doggy bag/Family bag» da distribuire alle attività di ristorazione nell'ambito di progetti di prevenzione degli sprechi alimentari nella ristorazione commerciale;
- fornitura di dotazioni tecniche per il ritiro, la conservazione e il trasporto delle eccedenze alimentari nell'ambito di progetti di recupero a fini solidali delle eccedenze alimentari;
- fornitura o noleggio e installazione di strutture per la gestione di stoviglie lavabili negli eventi;
- adeguamento dei Centri di Raccolta conformemente a quanto indicato all'art. 66 della Legge 221/2015;
- installazione punti di prelievo acqua dall'acquedotto in occasione di eventi di strada e manifestazioni pubbliche (per favorire la riduzione dei rifiuti di imballaggio in plastica);

Progetti speciali per la prevenzione di specifiche tipologie di rifiuto

Progetti integrati (che implementano più strumenti/misure) finalizzati alla prevenzione di specifiche tipologie di rifiuti (es. rifiuti alimentari, farmaci, RAEE, pannolini, rifiuti ingombranti, rifiuti di imballaggi) anche attraverso la promozione di accordi con associazioni di categoria, associazioni dei consumatori e Pubblica Amministrazione.

Al fine di promuovere la cultura della prevenzione dei rifiuti e favorire il coinvolgimento dei cittadini, delle imprese e degli enti pubblici verso l'adozione di misure, comportamenti e modelli di produzione e consumo che comportino una reale riduzione dei rifiuti prodotti, sarà onere e responsabilità del Gestore predisporre e implementare un Piano di Prevenzione dei Rifiuti che contenga almeno quanto previsto nei seguenti articoli.

Art. 19 - Autocompostaggio

Per “*autocompostaggio*”, secondo la definizione di cui all'art. 183, comma 1 lettera e) del D.lgs 152/2006 si intende “*il compostaggio degli scarti organici dei propri rifiuti urbani, effettuato da utenze domestiche e non domestiche, ai fini dell'utilizzo in sito del materiale prodotto (compost)*”.

Si tratta pertanto di una pratica applicabile sia dalle utenze domestiche che non domestiche a condizione che dispongano dei seguenti requisiti:

1. la disponibilità del terreno sul quale formare il cumulo o fare la buca o posizionare il contenitore;
2. la disponibilità di scarti cellulósici per migliorare l'areazione del materiale ed evitare l'instaurarsi di condizioni anaerobiche;
3. la disponibilità di aree verdi, orti ecc. sui quali impiegare il compost prodotto.

Affinché la diffusione dell'autocompostaggio possa avvenire in modo proficuo occorre che siano attuate campagne informative sull'utilizzo.

Sarà pertanto onere e responsabilità del Gestore:

- l'identificazione preliminare delle utenze domestiche e non domestiche presenti nel territorio che posseggono i requisiti per l'autocompostaggio dei propri rifiuti organici da effettuare in occasione del Censimento delle utenze di cui all'art. 30;
- la realizzazione di apposite campagne di promozione dell'autocompostaggio comprensive di seminari informativi e/o la distribuzione di materiale informativo;
- l'erogazione di informazioni agli utenti (per tutta la durata della concessione) sulle modalità di adesione al compostaggio domestico/autocompostaggio almeno attraverso numero verde, ecosportelli, internet, applicazioni per smartphone;
- la fornitura e distribuzione di compostiere, complete di apposito secchio sottolavello e di manuale d'uso, agli utenti richiedenti;
- la verifica del corretto utilizzo delle compostiere attraverso ispezioni effettuate annualmente su un campione non inferiore al **10%** delle utenze aderenti, scelto sulla base di selezione casuale;

- la rilevazione e la gestione, in apposito registro accessibile da parte dell’Agenzia attraverso il sistema informativo di cui all’art. 48, dei dati relativi alle compostiere.

Il Gestore dovrà trasmettere periodicamente all’Agenzia l’elenco degli utenti che possiedono un compostier.

Art. 20 - Adeguamento Centri di Raccolta ai fini del riutilizzo

Per perseguire gli obiettivi di prevenzione dei rifiuti l’impresa dovrà indicare nel piano di prevenzione dei rifiuti quali misure intende proporre ai fini di promuovere il riutilizzo come ad esempio:

- adeguamento dei centri di raccolta oggetto della presente concessione, come consentito dall’articolo 66 della Legge 221/2015 e secondo le disposizioni di cui al delle linee guida della Regione Emilia Romagna per il funzionamento dei centri comunali per il riuso (D.G.R. 1240/2016), senza pregiudicare il buon funzionamento del centro stesso nella normale gestione dei rifiuti, attraverso:
 - l’individuazione e la predisposizione di idonee aree per l’esposizione temporanea, finalizzata allo scambio tra privati, di beni usati e funzionanti direttamente idonei al riutilizzo;
 - la predisposizione di un sistema informativo, integrato al sistema informativo di cui all’art. 48, ai fini del monitoraggio dei flussi di beni destinati al riutilizzo e dell’attivazione di un sistema premiante per le utenze in base alla tipologia ed alla quantità di beni conferiti;
 - la predisposizione e l’implementazione di procedure operative, nel rispetto del regolamento comunale sui centri del riuso previsto dalle Linee Guida regionali suddette, per il conferimento e il prelievo dei beni destinati al riutilizzo;
 - l’adeguata formazione del personale operativo del Centro di Raccolta;
 - l’assistenza alle utenze conferenti beni potenzialmente riutilizzabili ai fini della loro corretta collocazione all’interno del Centro di Raccolta;
- la realizzazione di apposite campagne di comunicazione volte a favorire la più ampia conoscenza dell’iniziativa e, più in generale, a promuovere la pratica del riutilizzo, che includano, come minimo, la realizzazione di seminari e/o altre iniziative di sensibilizzazione e la distribuzione di materiale informativo;

- la predisposizione e l'implementazione di procedure operative per favorire il riutilizzo nell'ambito dei servizi a chiamata e di eventuali ulteriori sistemi di intercettazione di beni destinabili al riutilizzo.

In caso di richiesta di adeguamento del Centro di Raccolta Rifiuti a Centro del Riutilizzo da parte del Comune, il concessionario dovrà presentare alla S.A., entro 3 mesi dalla richiesta, un progetto degli interventi da eseguire. Il progetto, approvato dall'Agenzia congiuntamente al Comune interessato, dovrà essere realizzato entro 12 mesi dalla richiesta.

Art. 21 - Prevenzione degli sprechi alimentari

Gli studi attualmente disponibili evidenziano come larga parte dei rifiuti alimentari generati dalle utenze domestiche e non domestiche (supermercati, centri distributivi, negozi di vicinato, mercati rionali, attività di ristorazione, mense, sagre etc...). sia effettivamente "evitabile", ovvero generata dalla non corretta gestione di alimenti o parti di alimenti potenzialmente edibili.

Il Piano Regionale di Gestione Rifiuti 2014 – 2020 e la Legge 16/2015 della Regione Emilia Romagna, coerentemente con le indicazioni del programma nazionale di Prevenzione dei Rifiuti evidenziano il ruolo della prevenzione degli sprechi alimentari nel quadro delle strategie e degli obiettivi Regionali in materia di prevenzione dei rifiuti, efficienza nell'uso delle risorse, economia circolare.

In questo contesto è obiettivo di questa Agenzia la diffusione sul territorio di progetti e iniziative incentrate sulla prevenzione degli sprechi alimentari inclusi (ma non limitati a) i progetti e le iniziative di recupero delle eccedenze alimentari a fini di solidarietà sociale.

Il Gestore dovrà indicare nel Piano di prevenzione dei rifiuti quali misure/progetti/iniziative intende implementare allo scopo.

CAPO V - CENTRI DI RACCOLTA

Art. 22 - Raccolta dei rifiuti nel Centro di Raccolta

Il Gestore manterrà attivo il Centro di Raccolta o Stazione Ecologica Attrezzata (SEA) per la raccolta differenziata di rifiuti riciclabili, in modo da integrare e ampliare i servizi di raccolta differenziata come descritto nel presente articolo e negli standard minimi prestazionali.

I servizi di seguito elencati devono essere eseguiti in modo tale da garantire la piena funzionalità del servizio di raccolta, l'ottimizzazione dei tempi di esecuzione degli stessi e una particolare attenzione alla pulizia e decoro del sito di stoccaggio, oltre che al rispetto della normativa vigente in materia. In tal senso, il riferimento è rappresentato dai disposti del D.M. 8 aprile 2008 e ss.mm.ii.

Il Gestore dovrà garantire oltre alla custodia ed al controllo di predetti impianti, anche la loro gestione tecnica e amministrativa, nonché tutti gli interventi che dovessero essere richiesti per il corretto funzionamento dell'impianto compresi materiali di consumo e interventi di manutenzione ordinaria. Per interventi di manutenzione ordinaria si intendono, a titolo puramente esemplificativo, prestazioni o forniture quali: cartellonistica, sostituzione lampade, sostituzione lucchetti, sostituzione di rubinetterie, manichette e lance antincendio, riparazioni elettriche e idrauliche di impianti esistenti, riparazioni di recinzioni, lattoneria, serramenti, ricarica estintori, pulizia pozzetti e caditoie, sfalcio erba, disinfestazione e derattizzazione periodica ed altri interventi eventualmente richiesti dal proprietario.

Le attrezzature fornite per la gestione del Centro di Raccolta a carico del Gestore dovranno essere in misura sufficiente a garantire la gestione delle tipologie di rifiuti per ciascun Centro di Raccolta. Il Gestore pertanto dovrà garantire la fornitura di attrezzature nella misura utile al corretto svolgimento del servizio stesso.

Il Gestore, su richiesta dell'Agenzia, dovrà integrare le dotazioni strutturali definendo con l'Agenzia i relativi costi integrativi.

È fatto obbligo al Gestore di avere intestate a proprio nome tutte le utenze, compresa quella relativa all'autorizzazione allo scarico in fognatura.

Il Gestore deve sovrintendere alla corretta gestione del Centro di Raccolta. Il Gestore ha il compito di:

- provvedere alla Iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali per la gestione del Centro di Raccolta laddove necessario;

- organizzare la gestione in modo tale che i rifiuti siano raccolti per flussi omogenei, così da poter essere trasportati separatamente, in ordine di priorità, agli impianti di preparazione per il riutilizzo, recupero e trattamento;
- provvedere alla fornitura e posizionamento di tutti i contenitori e attrezzature necessarie per garantire la piena funzionalità del Centro, nel rispetto degli Standard Prestazionali;
- dotare il Centro di Raccolta di un sistema di informatizzazione e automazione, tale da permettere l'attivazione di un sistema di misurazione per le utenze in base alla tipologia ed alla quantità di rifiuto conferito;
- provvedere alla movimentazione dei contenitori per il trasporto e conferimento ad impianti di destino delle singole frazioni di rifiuto raccolte nel Centro;
- provvedere alla manutenzione ordinaria della struttura (aree verdi, piazzali, cartellonistica, aree uffici, strutture, ecc.), dandone adeguata documentazione a consuntivo all'Agenzia;
- verificare l'applicazione di metodiche gestionali in linea con il documento dei rischi specifici in base al D.Lgs. 81/08;
- segnalare eventuali non conformità strutturali all'Agenzia (eventuali mancanze, anomalie o rotture che possano compromettere il funzionamento del Centro di Raccolta) e, di concerto con quest'ultima, adoperarsi per il loro superamento nel minor tempo possibile;
- provvedere alla comunicazione all'utenza del calendario e degli orari di apertura al pubblico del Centro di Raccolta, nonché delle eventuali modifiche (temporanee o definitive) che dovessero essere apportate al medesimo ed ogni altra informazione ritenuta utile ai fini del corretto conferimento dei rifiuti;
- fornire supporto informativo all'utenza informando in particolare in merito alla raccolta differenziata, al riutilizzo, alla preparazione per il riutilizzo e al riciclaggio e recupero dei materiali conferiti;
- assicurare il conferimento differenziato dei rifiuti ingombranti al fine di massimizzare il recupero di materia e la preparazione al riuso, come previsto dall'art. 3 comma 7 della LR 16/2015;
- individuare all'interno del centro di raccolta oggetto di concessione, ove tecnicamente possibile senza pregiudicare il corretto funzionamento del centro, apposite aree adibite al deposito preliminare alla raccolta dei RAEE domestici destinati alla preparazione per il riutilizzo come previsto dall'art.7 c.2 del D.Lgs. 14 marzo 2014, n. 49;
- predisporre modello checklist specifico (lista di controllo) ad uso del personale incaricato della custodia del Centro di Raccolta per il controllo sistematico dello stesso;
- verificare tramite il personale incaricato della custodia la conformità del materiale

- conferito negli appositi settori di stoccaggio;
- attivarsi per la risoluzione di anomalie e problemi gestionali, ove segnalati dal personale incaricato della custodia del centro di raccolta;
 - segnalare all’Agenzia ogni eventuale disfunzione che dovesse verificarsi nella gestione del Centro di Raccolta, nonché eventuali comportamenti illeciti che dovessero essere accertati in sede di conferimento dei rifiuti;
 - tenere i rapporti con gli addetti ai ritiri (trasportatori) e con i consorzi di recupero (es. CONAI, CdC. RAEE);
 - sovrintendere alla vigilanza e alla custodia direttamente o indirettamente dell’impianto durante gli orari di apertura, nonché alla corretta gestione delle chiavi di accesso di cui sarà unico titolare;
 - compilare un apposito registro per la formulazione del bilancio di massa dei rifiuti conferiti da parte di utenze secondo le seguenti modalità:
 - devono essere adottate procedure di contabilizzazione dei rifiuti in ingresso e in uscita, al fine dell’impostazione dei bilanci di massa o bilanci volumetrici;
 - tali bilanci potranno essere effettuati sulla base delle stime volumetriche, in caso di assenza di pesatura;
 - i bilanci dovranno essere elaborati attraverso la compilazione, eventualmente su supporto informatico, di uno schedario numerato progressivamente e conforme agli allegati 1a - 1b del D.M. 8 aprile 2008 e s.m.i.;
 - aggiornare il sistema informativo di cui all’art. 48 con i dati relativi ai flussi di utenti e di materiali in ingresso e uscita dal Centro di Raccolta;
 - assicurarsi che il personale di custodia del Centro di Raccolta affidato sia stato adeguatamente formato provvedendo all’organizzazione di corsi di formazione con istituti o centri di formazione aventi i necessari requisiti.

Il Gestore, in quanto soggetto titolare della gestione tecnica del Centro di Raccolta, deve provvedere a munirsi di adeguata copertura assicurativa per i rischi RCT e RCO.

Il Gestore, attraverso il proprio personale incaricato della custodia, dovrà inoltre assicurare l’assolvimento dei seguenti compiti:

- curare l’apertura e la chiusura del Centro di Raccolta negli orari e nei giorni prefissati e verificare che il conferimento avvenga esclusivamente a cura di soggetti autorizzati ai sensi del regolamento di gestione del Centro di Raccolta;
- essere costantemente presente durante l’apertura del Centro di Raccolta;
- curare la compilazione del modello checklist o lista di controllo attestante la funzionalità

dei sistemi di sicurezza e di tutte le attrezzature all'interno della struttura;

- effettuare la pulizia interna ed esterna dell'area di transito dei cittadini;
- effettuare la pulizia delle platee e dei contenitori, assicurando che, in ogni momento, siano mantenute le migliori condizioni igienico-sanitarie, anche attraverso lavaggi e disinfezioni delle strutture;
- registrare su di un apposito registro i dati del documento di riconoscimento, la data, il nominativo, la residenza o il domicilio, la tipologia ed il quantitativo stimato del rifiuto conferito, e far apporre a fianco nella apposita casella la firma leggibile dell'utenza conferente;
- indirizzare i cittadini al corretto conferimento dei rifiuti, privilegiando la tutela della qualità dei rifiuti riutilizzabili, e sensibilizzando l'utenza ad un corretto e maggiore conferimento differenziato dei rifiuti sia all'interno dei contenitori, che nelle aree destinate allo stoccaggio a terra;
- aiutare i cittadini per lo scarico dei materiali voluminosi o pesanti;
- effettuare un controllo visivo dei materiali conferiti, verificando che corrispondano, per provenienza e tipologia, a quelli per i quali è stato istituito il servizio;
- segnalare eventuali anomalie all'Agenzia e al Comune ovvero al soggetto proprietario;
- provvedere alla corretta gestione dei contenitori presenti, programmandone la sostituzione ove necessario, ed organizzarne lo svuotamento con frequenza tale da evitare la fuoriuscita dei rifiuti;
- chiudere il Centro di raccolta a fine turno, provvedendo alla chiusura di tutte le utenze.

Per rifiuti abusivamente abbandonati all'esterno del Centro di Raccolta, il Gestore è tenuto alla rimozione degli stessi o attraverso il personale di custodia del Centro, o attraverso mezzi ed attrezzature adeguati.

La movimentazione dei contenitori nel Centro di Raccolta dovrà comunque seguire le seguenti norme generali:

- essere eseguita con una periodicità tale da garantire la costante accessibilità ai relativi contenitori da parte dell'utenza, al fine di impedire la sospensione del servizio, o il conferimento extra contenitore;
- essere eseguita al fine di garantire sempre la presenza di idonei spazi di conferimento per gli utenti;
- essere eseguita possibilmente nei giorni o nelle ore di chiusura del Centro di Raccolta, laddove la movimentazione dei contenitori interessa aree di passaggio dell'utenza, o nelle prime ore d'apertura giornaliera al fine di creare la maggior disponibilità di spazio

prima del conferimento;

- essere eseguita evitando la fuoriuscita, anche accidentale, di materiale raccolto dai contenitori, nel qual caso e nel caso di conferimenti fuori dai contenitori per mancanza di spazio, l'operatore addetto allo svuotamento dovrà obbligatoriamente provvedere alla raccolta di detto materiale al fine di garantire il livello di decoro e pulizia dell'area interessata.

Il Gestore dovrà rispettare l'orario settimanale di apertura del Centro di Raccolta di cui all'Allegato A.2 considerando anche gli Standard Prestazionali di cui all'Allegato B.1.

Durante l'orario di apertura il Centro di raccolta dovrà essere sempre presidiato da personale del Gestore. Per eventuali prolungamenti dell'orario di apertura richiesti dall'Agenzia al Gestore, sarà applicato un correttivo di costo determinato così come indicato nel contratto di servizio.

Nel corso di vigenza della concessione, l'Agenzia avrà la facoltà di ampliare il Centro di Raccolta o variarne l'ubicazione (sempre e comunque nel territorio oggetto dell'affidamento); il Gestore sarà tenuto alla gestione del Centro senza richiesta di maggiori compensi.

Negli Allegati A.1 e A.2, relativamente al Centro di Raccolta, sono riportate tutte le principali informazioni in merito alle modalità di apertura alla data di sottoscrizione del contratto e gli standard tecnici minimali previsti per il funzionamento del servizio.

In caso di richiesta, da parte dell'Agenzia o da parte del Comune previa comunicazione all'Agenzia, di realizzazione, manutenzione straordinaria e adeguamento del Centro di Raccolta, il concessionario dovrà presentare entro 3 mesi dalla richiesta un progetto degli interventi da eseguire. Il progetto, approvato dall'Agenzia congiuntamente al Comune interessato, dovrà essere realizzato entro 12 mesi dalla richiesta.

CAPO VI - PRESCRIZIONI TECNICHE E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

Art. 23 - Spazzamento del suolo pubblico

Il servizio di spazzamento manuale e meccanizzato dovrà essere effettuato nelle pubbliche strade e piazze in genere o sulle strade ed aree private ad uso pubblico, del bacino territoriale di riferimento, nel rispetto degli Standard Prestazionali e comunque nel rispetto del programma di spazzamento indicato nell'Allegato A.1.3.

Le operazioni di spazzamento stradale dovranno essere effettuate sull'intera larghezza della carreggiata composta da corsie di marcia, cunette e marciapiedi compresi.

Nello svolgimento del servizio, gli addetti dovranno avere cura di non sollevare polveri, e in ogni modo non recare alcun disagio alla cittadinanza.

Qualora nelle strade o piazze oggetto di spazzamento meccanizzato e/o manuale non siano presenti i marciapiedi, si dovrà effettuare la pulizia a partire dai fabbricati e dai muri di recinzione eventualmente presenti che prospettano sulla pubblica via.

In alcune zone il servizio di spazzamento sarà di tipo misto o meccanizzato con ausilio e dovrà prioritariamente svolgersi mediante l'azione congiunta dell'operatore a terra che dovrà supportare, dotato di idonea attrezzatura, il lavoro della spazzatrice meccanica, al fine di intervenire su spazi di ridotte dimensioni e che provvederà a liberare dai rifiuti i marciapiedi e gli spazi lungo il percorso.

Il servizio di spazzamento consiste essenzialmente nella raccolta di qualsiasi rifiuto, compresi i vari detriti prodotti dagli utenti o dagli agenti naturali, quali cartacce, foglie, deiezioni canine etc., giacenti nelle strade, piazze, parcheggi ed aree pubbliche, nonché nelle fioriere e aiuole eventualmente dislocate in dette aree.

La pulizia dovrà effettuarsi prima sul marciapiede e poi sul piano stradale, con particolare cura per le cunette stradali e le caditoie onde evitare che, in caso di precipitazioni meteoriche, residui di immondizie e rifiuti vengano trasportati nelle caditoie e nelle fognature.

Gli operatori che effettuano il servizio manuale di spazzamento dovranno avere cura di segnalare in maniera tempestiva la necessità dell'intervento della spazzatrice meccanica.

Nell'esecuzione del servizio dovrà essere effettuato anche il prelevamento dal suolo stradale e dalle aree adibite a verde dei rifiuti particolari come siringhe, profilattici, e simili che dovranno essere collocate in appositi contenitori. Tale servizio dovrà essere svolto su tutto il territorio urbano ed extraurbano, anche su richiesta o segnalazione dell'Agenzia. Per tale adempimento, richiesto

verbalmente o per iscritto, si dovrà provvedere entro le 2 ore successive alla segnalazione, e qualora la segnalazione venga effettuata nei giorni festivi e/o fuori dal turno lavorativo si dovrà provvedere entro le 4 ore successive alla segnalazione.

Il Gestore dovrà inoltre provvedere a proprie cura e spese, in osservanza della normativa di cui all'art. 10 c.1 lett. bb, del d.lgs 205/2010 e s.m.i., al deposito temporaneo se necessario, al trasporto e all'avvio allo smaltimento di tutte le tipologie di rifiuti particolari suddetti, nei modi e nei siti autorizzati, come previsto dalla normativa vigente.

Nei mesi autunnali e invernali, in occasione della caduta delle foglie, particolare attenzione dovrà essere posta nella rimozione del fogliame da parte delle squadre operative del servizio di spazzamento. Per tale attività dovranno fare uso in particolare di tubi aspirafoglie di ausilio alle spazzatrici e, per il personale in appoggio, dei soffiafoglie per un più veloce indirizzamento verso le aree di intervento della macchina spazzatrice. Tali attività dovranno essere svolte con attrezzature a basso impatto acustico (es. soffiatori elettrici).

Il Gestore dovrà provvedere alla pulizia, svuotamento e manutenzione dei cestini porta rifiuti e sostituzione (con onere a carico del Gestore) dei sacchi in polietilene, anche in caso di riempimento parziale, con cadenza non inferiore alla frequenza di spazzamento manuale e/o misto; nei centri storici e piazze limitrofe la frequenza dovrà essere tale da evitare il verificarsi di situazioni di disagio per il servizio. Nel servizio è compresa la raccolta di eventuali rifiuti depositati esternamente ai cestini.

Il Gestore dovrà provvedere al trasporto dei rifiuti raccolti (terre di spazzamento), presso siti di conferimento autorizzati.

Sarà cura del Gestore predisporre idonea segnaletica di sgombero delle auto in sosta; tale segnaletica dovrà essere fornita e posizionata previo accordo con il Comune.

Il Gestore dovrà attivare un servizio di comunicazione via web, sms o altra forma di contatto, che preavvisa l'utenza di zona, indicando i giorni e l'orario dell'intervento con spazzatrici aspiranti, invitando l'utenza a evitare di parcheggiare in tale periodo.

Ai fini dell'adozione diffusa del divieto di sosta organizzato e programmato, in caso di richiesta da parte del Comune, il Gestore dovrà adottare uno specifico "*Piano di spazzamento e lavaggio straordinario con sosta vietata programmata*", con oneri di installazione della segnaletica verticale fissa a carico del Gestore stesso.

Il Gestore dovrà segnalare all'Agenzia la necessità di installazione in nuovi punti o di acquisto di nuovi cestini per la sostituzione di contenitori per i quali non è più possibile la manutenzione per motivi tecnici o di decoro.

Art. 24 - Lavaggio delle strade

A seguito di eventuale istituzione da parte dell'Agenzia, previo confronto con il Comune, il servizio di lavaggio delle pubbliche strade e piazze, con pavimentazione permanente, comprese all'interno del perimetro urbano, nelle aree pubbliche nonché su quelle private soggette ad uso pubblico, dovrà essere effettuato principalmente con mezzi meccanici idonei ad effettuare il dilavamento del sedime stradale nel rispetto degli Standard Prestazionali e comunque nel rispetto dell'estensione chilometrica progettualmente prevista.

I mezzi e le attrezzature utilizzate per lo svolgimento del servizio dovranno consentire il lavaggio all'interno di vicoli/viottoli di difficile accesso, dei porticati, sui marciapiedi e negli spazi circostanti i contenitori e altri oggetti fissi.

Le operazioni di lavaggio stradale o delle piazze dovranno essere effettuate dai muri di confine dei fabbricati o dalle recinzioni e, se presenti, marciapiedi, panchine e cestini portarifiuti compresi.

Nello svolgimento del servizio, gli addetti dovranno avere cura di non recare alcun disagio alla cittadinanza.

Sarà cura del Gestore predisporre idonea segnaletica di sgombero delle auto in sosta; tale segnaletica dovrà essere fornita e posizionata previo accordo con il Comune.

Il servizio di lavaggio dovrà prevedere preferibilmente l'uso di acqua non potabile prelevata eventualmente dai pozzi di proprietà o nella disponibilità del Gestore ovvero di proprietà comunale, che verranno indicati in fase di avviamento del servizio. L'acqua dovrà essere additivata con idonei prodotti detergenti e disinfettanti, privilegiando prodotti a ridotto impatto ambientale certificati e compatibili con le vigenti disposizioni legislative in materia, e comunicando al Comune la tipologia di detergenti e disinfettanti che si intendono utilizzare.

Successivamente all'istituzione del servizio l'Agenzia potrà introdurre variazioni alle modalità di esecuzione del servizio stesso previa intesa con il Gestore nelle modalità previste nel contratto di servizio.

Art. 25 - Pulizia e raccolta dei Rifiuti di Mercati, Fiere, Sagre e Manifestazioni

Il Gestore dovrà garantire l'attività di pulizia e raccolta differenziata e indifferenziata nei mercati, sagre, fiere, manifestazioni, feste o mercatini occasionali per un totale di giornate annue minime come da Allegato B.1.

La pulizia e la raccolta dei rifiuti nelle aree dei mercati e nelle aree interessate da sagre, fiere, manifestazioni, feste o mercatini occasionali dovrà essere effettuata al termine delle attività ed a zona sgombra.

Nel corso di vigenza della Concessione, il Comune avrà la facoltà di variare l'ubicazione del mercato o delle sagre, fiere, manifestazioni, feste o mercatini occasionali (sempre comunque nel proprio territorio); il Gestore sarà tenuto alla pulizia e alla raccolta dei rifiuti nella nuova ubicazione senza richieste di maggiori compensi, indennizzi, risarcimenti.

Durante i mercati, fiere ed altre attività occasionali e stagionali, il Gestore deve:

- i. provvedere a collocare nelle aree di mercato e nelle aree interessate da sagre, fiere, manifestazioni, feste o mercatini occasionali, prima dell'inizio degli stessi, contenitori idonei alla raccolta differenziata per singola frazione merceologica (secco residuo, frazione organica, carta e cartone, vetro, plastica e metalli), in numero e volumetria sufficiente a garantire il conferimento dei rifiuti prodotti durante l'evento;
- ii. al termine del mercato o delle sagre, fiere, manifestazioni, feste o mercatini occasionali, provvedere alla pulizia dell'intera area con idonea idropulitrice, con mezzi meccanici e ausilio di personale a piedi, alla rimozione dei contenitori per la raccolta, ed al conferimento agli impianti di trattamento dei rifiuti raccolti, secondo la loro tipologia;
- iii. segnalare alla Polizia Municipale e/o ad altri eventuali agenti accertatori, eventuali comportamenti non corretti di operatori, rispetto agli obblighi inerenti la gestione dei rifiuti prodotti e il loro conferimento.

La pulizia e la raccolta dei rifiuti nelle aree interessate da sagre, fiere, manifestazioni, feste o mercatini occasionali dovrà essere effettuata anche durante lo svolgimento dello stesso, nel caso in cui la durata fosse prevista in più giorni consecutivi.

Il Gestore dovrà garantire il servizio per le manifestazioni promosse dal Comune o dallo stesso patrocinate (indicate nell' Allegato B.2), nel rispetto degli Standard Prestazionali e con oneri compresi quindi nel canone di servizio, ciò anche se alcuni interventi sono da eseguirsi in giornate festive o in turno notturno.

Art. 26 - Raccolta e Trasporto Rifiuti Abbandonati

Il Gestore dovrà provvedere alla rimozione di rifiuti urbani ingombranti e di qualunque altro rifiuto urbano abbandonato sul suolo pubblico, entro e non oltre le 24 ore successive alla segnalazione da parte dell'Agenzia ovvero del Comune.

Il servizio dovrà essere erogato senza ulteriori oneri per la collettività:

- ogni volta risulti necessario per quantità inferiori ad un metro cubo;

- nei limiti previsti dagli Standard Prestazionali, per quantità superiori ad un metro cubo (fino ad un massimo di 5 metri cubi per intervento).

Interventi eccedenti gli Standard Prestazionali e la volumetria eccedente i 5 mc sono individuati come servizi integrativi non programmabili e come tali rendicontati in fase di consuntivazione.

Nel caso in cui il Gestore non ottemperasse all'attività di rimozione dei rifiuti abbandonati con dimensione inferiore a 5 mc nelle modalità e nei tempi stabiliti, nulla sarà dovuto al Gestore stesso se i cumuli di rifiuti abbandonati nel tempo dovessero superare i 5 mc. In tal caso, il Gestore dovrà rimuovere i rifiuti abbandonati gratuitamente.

Il Gestore dovrà in ogni caso utilizzare mezzi ed attrezzature per l'asporto idonei alla tipologia di rifiuti da trasportare.

In particolare il Gestore, appositamente contattato, dovrà effettuare la raccolta dei rifiuti abbandonati composti di cumuli costituiti da materiale inerte, piccoli rottami, polvere e fanghiglia, materiale cartaceo, materiale vegetale, pneumatici usati, immondizie varie (anche se non contemplate nel presente elenco).

Il servizio comprende anche la fase di trasporto agli impianti di smaltimento o trattamento.

Ove l'area o le aree risultassero di frequente smaltimento abusivo, il Gestore potrà richiedere al Comune l'autorizzazione per l'installazione di sistemi di video sorveglianza. Analogamente lo stesso Comune potrà prevedere l'installazione di sistemi di video sorveglianza. Fermo restando, ove richiesto, che i relativi dati dovranno essere affidati alla Polizia Municipale per azioni di competenza, le spese di installazione, autorizzazione e gestione del sistema resteranno totalmente a carico del Gestore.

In caso di situazioni di abbandono superiori a **5 mc** il Gestore deve inoltrare all'Agenzia ed al Comune una relazione dettagliata con documentazione fotografica comprendente:

1. luogo ritrovamento;
2. descrizione delle tipologie di rifiuto presenti con stima delle relative quantità;
3. eventuale necessità di svolgere analisi chimiche per l'individuazione del CER e della composizione del rifiuto;
4. descrizione delle modalità di intervento ritenute idonee con la quantificazione delle ore di utilizzo di mezzi ed operai;
5. stima costi dell'intervento compreso lo smaltimento.

Per quanto concerne il rinvenimento di veicoli abbandonati su suolo pubblico o adibito a uso pubblico, il Gestore deve provvedere al loro trasporto presso un centro di trattamento autorizzato.

CAPO VII - PRESCRIZIONI TECNICHE E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE

Art. 27 - Piano di comunicazione e sensibilizzazione

Il Gestore presenta annualmente un Piano di comunicazione e sensibilizzazione in conformità con quanto previsto dal Piano Annuale delle Attività di cui all'Art. 3 del presente Disciplinare.

Il Gestore, direttamente o avvalendosi dell'opera di altri soggetti con i quali abbia stipulato specifici accordi, è responsabile delle attività di comunicazione all'utenza e di sensibilizzazione.

Il gestore è responsabile:

- della realizzazione dell'immagine grafica coordinata dei materiali di comunicazione, comprendente l'elaborazione di logo, headline e payoff della campagna;
- del coordinamento della campagna di comunicazione;
- della comunicazione e consegna annuale all'utenza del calendario di raccolta per i servizi domiciliari e del materiale informativo;
- della consegna dei kit per la raccolta differenziata relativi alle fasi di start-up di cui all'Art. 37, assicurando che tale attività sia svolta da personale formato alla comunicazione diretta con il pubblico relativamente alle modalità di raccolta;
- della comunicazione di eventuali modifiche (temporanee o definitive) che dovessero essere apportate alle modalità di conferimento dell'utenza;
- di ogni ulteriore attività di comunicazione e sensibilizzazione necessaria per il raggiungimento e il mantenimento degli obiettivi sia in fase di start-up che con servizio a regime, con particolare attenzione alle attività finalizzate a promuovere la riduzione dei rifiuti alla fonte e la prevenzione degli sprechi alimentari.

A titolo esemplificativo, i soggetti da raggiungere nell'ambito delle attività di comunicazione proposte dovranno essere:

- Utenze domestiche residenti
- Utenze domestiche fluttuanti
- Utenze non domestiche
- Utenze non domestiche stagionali
- Cittadini stranieri
- Amministratori di condominio
- Personale in servizio
- Addetti al customer care e ai rapporti con le utenze

- Scuole, Università e studenti
- Comunità religiose

La campagna di Comunicazione e sensibilizzazione dovrà essere strutturata in due fasi principali:

- a. fase di start-up del servizio, di cui al successivo art. 28;
- b. fase a regime, di cui al successivo art. 29.

Art. 28 - Start-up del servizio

Al fine di poter gestire in maniera ottimale il periodo di transizione verso la situazione “a regime” e il raggiungimento degli obiettivi di riduzione rifiuti e raccolta differenziata, il gestore affidatario dovrà realizzare gli interventi informativi e comunicativi descritti nel presente articolo.

Le azioni di sensibilizzazione avranno l’obiettivo di comunicare le novità rispetto ai servizi di raccolta trasmettendo alla cittadinanza gli obiettivi ambientali dei cambiamenti prospettati.

Gli strumenti di diffusione della comunicazione ambientale sono essenzialmente di quattro tipi:

- materiale di visibilità: manifesti, striscioni, locandine, etc;
- informazione diretta: consegna dei kit di cui all’ art. 37, comunicazione nelle scuole e incontri pubblici con i cittadini;
- materiale cartaceo distribuito: lettere ed opuscoli destinati alle utenze domestiche e non domestiche;
- animazione territoriale: eventi e attività mirate al coinvolgimento della popolazione;
- altri vettori: web, tv, radio, applicazioni smartphone.

Tali strumenti dovranno essere integrati e complementari fra loro in modo da attivare un’azione di adeguato impatto. Il materiale informativo riporterà il logo del Gestore e del Comune.

Le forme di comunicazione diretta di cui all’art. 34 saranno integrate con materiali di visibilità di cui all’art. 33 ed incontri pubblici, in cui trasferire informazioni ed esperienze e rispondere alle domande ed ai dubbi più comuni.

Nella fase di start-up dovranno essere garantiti i seguenti servizi, descritti in maggior dettaglio nei successivi articoli:

1. Fornitura di Materiali e Servizi di base come descritti al successivo art. 37
2. Formazione del personale coinvolto, come descritto al successivo art. 31
3. Mailing per utenze domestiche e non domestiche, come descritto al successivo art. 32
4. Produzione di materiali promozionali di visibilità, come descritto al successivo art. 33
5. Servizi di informazione diretta, come descritto al successivo art. 34
6. Sistema informativo e rapporti con l'utenza, come descritto al successivo art. 35

7. Integrazione di specifiche iniziative di sensibilizzazione
8. Comunicazione dei risultati come descritto al successivo art. 36
9. Censimento delle utenze, come descritto al successivo art. 30
10. Consegna delle attrezzature, come descritto al successivo art. 37
11. Attivazione di un Numero Verde come descritto all'art. 38
12. Predisposizione della Carta dei Servizi come descritto all'art. 39
13. Istituzione di URP/Ecosportelli dedicato come descritto all'art. 40
14. Sistema di Customer Care informatizzato come descritto all'art. 41
15. Sistema di Customer Satisfaction come descritto all'art. 42
16. attivazione del servizio "Ispettorato ambientale" di cui all'art. 43

Il gestore dovrà garantire la produzione di materiali di informazione e sensibilizzazione in almeno due lingue diverse dall'italiano e rappresentative della popolazione straniera residente, rivolte al target di cittadini con tale specifica necessità.

Il gestore è tenuto a presentare un riepilogo sintetico dei diversi target caratterizzati da una comunicazione omogenea e le diverse azioni di comunicazione previste per ogni target, indicando per ciascuna azione la specifica tempistica di attivazione.

Art. 29 - Campagna di comunicazione a regime

La campagna di informazione e comunicazione dovrà contenere uno specifico progetto relativo alla comunicazione di mantenimento, successiva al periodo transitorio, in cui i cittadini dovranno essere informati in maniera continua e motivati a contribuire al raggiungimento e mantenimento degli obiettivi di raccolta differenziata, prevenzione dei rifiuti e riduzione degli sprechi alimentari.

Saranno a carico del gestore le attività finalizzate all'informazione e al coinvolgimento dei cittadini sulla base di un programma annuale che dovrà essere presentato all'Agenzia secondo le tempistiche previste per il Piano Annuale delle Attività.

I contenuti minimi della campagna di comunicazione di mantenimento sono i seguenti:

- azioni di minimizzazione dei rifiuti
- informazioni sulla Prevenzione dei rifiuti;
- informazioni sulla Prevenzione degli sprechi alimentari;
- informazione sul compostaggio domestico;
- informazioni sui servizi per il riutilizzo e la preparazione al riutilizzo;
- modalità di differenziazione dei rifiuti per utenze domestiche e non domestiche;

- informazione sul conferimento presso il Centro di Raccolta;
- informazione sugli altri servizi di raccolta differenziata e di cura e pulizia del territorio e su specifici servizi particolari;
- informazione sui nuovi servizi per tutte le tipologie di utenze comprese le utenze economiche attive sul turismo;
- informazioni sul sistema di contatto e comunicazione con l'utenza: numero verde, ecosportelli, sito web, applicazioni smartphone.

I servizi da garantire sono i medesimi elencati al precedente art. 28 per la fase di start up, come meglio specificati negli articoli seguenti.

Il gestore dovrà garantire la produzione di materiali di informazione e sensibilizzazione in almeno due lingue diverse dall'italiano e rappresentative della popolazione straniera residente, rivolte al target di cittadini con tale specifica necessità.

Art. 30 - Censimento delle Utenze

Nella fase preliminare all'attivazione di nuovi servizi di raccolta, il Gestore si impegna ad effettuare un'analisi delle utenze attraverso la verifica puntuale dei dati forniti dall'Agenzia e dal Comune (elenco anagrafico delle famiglie residenti, elenco dei ruoli Tari, ecc.), rilevando nel contempo quelle caratteristiche di tipo urbanistico e/o logistico che sono potenziali generatrici di criticità (case sparse, strade impercorribili, mancanza di spazi, salite, gradini, più civici in pochi spazi, ecc.), al fine anche di valutare le eventuali opportune modifiche da apportarsi al riguardo rispetto agli Standard Prestazionali.

Tale analisi dovrà avvenire attraverso un censimento che dovrà prevedere visite e sopralluoghi puntuali per tutti i condomini e le utenze non domestiche in maniera tale da valutare con puntualità e dettaglio le dotazioni e le attrezzature da assegnare a ciascuna utenza.

Standard minimi per le azioni di censimento

Le attività di censimento dovranno prevedere almeno le seguenti azioni:

a) Acquisizione Database

L'acquisizione delle banche dati delle utenze servite fornite dal Comune permette una verifica preliminare del dimensionamento dei servizi di raccolta effettuato in sede di gara. Il database dovrà essere di seguito completato e aggiornato con le informazioni provenienti dalle schede di indagine elaborate nella fase operativa del censimento.

b) Incontri Preliminari con Associazioni di Categoria e Amministratori Condominiali

Il Gestore affidatario dovrà effettuare incontri specifici con la categoria degli Amministratori Condominiali e con altre Associazioni di Categoria rappresentative delle utenze non domestiche presenti sul territorio al fine di definire le criticità presenti e semplificare le modalità di indagine.

c) Formazione operatori di indagine

In rapporto al nuovo servizio da attivare, il gestore dovrà prevedere la realizzazione di corsi di formazione specifici rivolti al personale impiegato nelle operazioni di censimento sulle tematiche di direct relation, gestione conflitti e modalità d'indagine.

d) Censimento territoriale

Il Gestore dovrà provvedere al coordinamento del censimento territoriale secondo le seguenti modalità:

1. Verifiche puntuali sul territorio

Gli operatori saranno organizzati al fine di rispettare un piano di lavoro e uno stradario precedentemente definito utilizzando gli strumenti delle schede di indagine e del database utenze.

2. Fase di analisi e concertazione con le utenze per soluzione di eventuali criticità.

Le indagini territoriali, al fine di individuare le volumetrie dei contenitori e lo spazio per allocare le dotazioni, dovranno riguardare tutte le utenze interessate ai nuovi servizi, nessuna esclusa.

In ogni caso gli operatori di indagine saranno tenuti alla valutazione della potenziale produzione specifica di ogni utenza non domestica o condominiale interessata al fine di verificare la dotazione di contenitori prevista dal progetto tecnico. Le schede di indagine saranno organizzate per le utenze domestiche secondo i seguenti dati:

1. Circoscrizione, zona, quartiere di riferimento (eventuale isolato)
2. Numero scheda identificativo dell'utenza
3. Codice via
4. Indirizzo dell'utenza
5. Numero civico (Bis, Int, Let, Numero secondario)
6. Numero di unità abitative
7. Numero di utenze familiari residenti

8. Numero di abitanti residenti
9. Nominativo e riferimenti del referente o amministratore nel caso di stabili condominiali
10. Eventuali informazioni disponibili circa le caratteristiche proprie dell'utenza (accessi carrai, barriere architettoniche, ecc.)
11. Verifica delle condizioni per l'autocompostaggio
12. Eventuale condivisione delle attrezzature con altre utenze
13. Individuazioni referenti di consegna
14. Volumetrie necessarie, posizionamento, eventuali altre informazioni

Per le utenze non domestiche secondo i seguenti dati:

1. Circoscrizione, zona, quartiere di riferimento
2. Isolato
3. Numero scheda identificativo dell'utenza
4. Codice via
5. Indirizzo dell'utenza
6. Numero civico (Bis, Int, Let, Numero secondario)
7. Ragione sociale e nominativo dell'utenza (da confermare)
8. Categoria TARI dell'utenza e/o eventuali altre categorie proposte dall'Agenzia
9. Metratura di esercizio
10. Verifica delle condizioni per l'autocompostaggio (ove applicabile)
11. Eventuale condivisione delle attrezzature con altre utenze
12. Individuazione referenti di consegna
13. Volumetrie, posizionamento, eventuali altre informazioni

Raccolta e Analisi Dati

L'analisi dei dati descritti nel precedente paragrafo comporterà il successivo aggiornamento dei database delle utenze in modo tale da garantire una omogeneità di informazioni per utenza su tutto il territorio oggetto di concessione.

Art. 31 - Formazione degli operatori impiegati nel servizio e degli altri soggetti coinvolti

Il gestore dovrà garantire una adeguata preparazione dei propri operatori sulle problematiche, sui tempi e sulle modalità della raccolta domiciliare e sulle altre modalità di svolgimento dei servizi erogati, con particolare attenzione agli operatori che potranno trovarsi a contatto con le utenze nello svolgimento delle mansioni operative.

Le attività di formazione dovranno essere principalmente incentrate su aspetti tecnici del servizio, marketing relazionale e gestione dei conflitti, contenuti e programma delle campagne di comunicazione e saranno dirette ai seguenti target suddivisi per classi di competenza:

- Operatori del servizio,
- Personale impiegato nelle operazioni di censimento,
- Personale degli Uffici Comunali,
- Vigili urbani,
- Operatori telefonici (gestore servizio),
- Operatori dei punti informativi come da art. 40,
- Associazioni ambientaliste e di supporto al servizio, es. G.E.V.,
- Operatori della distribuzione dei Kit di raccolta di cui all'Art. 37.

Il Gestore individuerà i materiali più opportuni da utilizzare e le figure professionali coinvolte nelle attività di formazione.

Le attività di formazione e informazione dovranno essere attivate nei tempi utili alla corretta attivazione dei nuovi servizi secondo il cronoprogramma proposto dal Gestore nel Piano Annuale delle Attività di cui all'Art. 3 del presente Disciplinare.

Art. 32 - Mailing utenze domestiche e non domestiche

Le attività di mailing sono rivolte a tutte le utenze domestiche e non domestiche presenti all'interno del bacino di affidamento del servizio, nel dettaglio il gestore è tenuto a predisporre i seguenti materiali:

- **Lettera rivolta alle utenze domestiche** (in busta ufficiale etichettata) contenente sul retro l'invito agli incontri pubblici programmati e alle modalità di accesso alle informazioni sui servizi (punti informativi allestiti, sedi comunali ed altri punti informativi mobili distribuiti sul territorio);
- **Lettera rivolta alle utenze non domestiche** (in busta ufficiale etichettata). La lettera conterrà, oltre a quanto detto sopra, una sintesi delle modalità tecniche di svolgimento del servizio specifiche per il target di riferimento (tipo contenitori e giorni conferimento);
- **Brochure** (rubricato, piegato o pinzato, di formato tascabile) contenente le spiegazioni sulle modalità di erogazione del servizio di raccolta;
- **Uno o più Opuscoli informativi** sulla prevenzione dei rifiuti (in generale) e degli sprechi alimentari (in particolare) con particolare riguardo alle informazioni sui progetti e le

iniziative di prevenzione attive sul territorio e sulle modalità di adesione da parte degli utenti.

- **Ecocalendario** aggiornato con le frequenze e modalità dell'eventuale nuova raccolta domiciliare.

Questi materiali dovranno essere distribuiti tramite cassettaggio o servizio postale a tutte le utenze domestiche e non domestiche o contestualmente alla consegna dei Kit di raccolta di cui all'Art. 39. Le brochure e gli opuscoli informativi sulla prevenzione, inoltre, dovranno essere prodotti in quantità sufficiente ad essere disponibili in maniera continuativa nei punti informativi predisposti dal gestore e dal Comune.

Si specifica che tutto il materiale di comunicazione cartaceo (lettere, buste da lettera, brochure, opuscoli) dovrà essere conforme ai requisiti previsti dal Decreto del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare del 4 aprile 2013 - *Criteri Ambientali Minimi per l'acquisto di carta per copia e carta grafica*.

Art. 33 - Materiali di visibilità

A tali materiali è riservata la funzione di accrescere la visibilità del progetto e verranno utilizzati nei luoghi pubblici e nei punti di aggregazione della cittadinanza durante gli incontri pubblici di informazione diretta con i cittadini e con le differenti categorie, oltre che negli spazi pubblicitari messi a disposizione nel comune.

Si riportano a titolo esemplificativo i principali materiali richiesti per le attività di comunicazione:

- Manifesti vari formati,
- Locandine per condomini e per pubblicizzazione eventi di quartiere,
- Ecocalendario settimanale o annuale,
- Affiche-calendario per condomini con indicazione di giorni e orari di passaggio.

Art. 34 - Attività di Informazione diretta

Incontri pubblici

Per progetti di particolare rilevanza l'informazione diretta dovrà essere avviata con una conferenza stampa alla quale si richiederà la presenza di mass media, esperti, amministratori locali e provinciali, rappresentanti di associazioni, del mondo della scuola e del volontariato. Questa fase avrà la funzione di dare risalto e visibilità alle iniziative.

In tale occasione dovrà essere resa possibile una prima fase di distribuzione del materiale informativo.

A seguire dovranno essere svolti alcuni incontri pubblici come di seguito elencati:

- incontri con la popolazione
- incontro con le principali associazioni di categoria rappresentative delle utenze non domestiche presenti nel territorio
- incontri con gli stakeholder individuati, a seconda delle necessità (es. amministratori di condominio, operatori turistici, affittacamere, etc.)

Numero Verde e Customer Care

I punti informativi e la linea telefonica sono gli strumenti che permettono anche uno scambio personale di informazioni, già dalla fase di start-up dei servizi. Il gestore dovrà disporre di un Numero Verde, come meglio descritto al successivo art. 38, attraverso il quale i cittadini potranno ottenere informazioni sulle modalità di svolgimento dei servizi.

Il gestore, inoltre, dovrà mettere a disposizione strumenti informatici via web per rapportarsi con le utenze del territorio. Il sistema di relazione con la cittadinanza dovrà specificare i target e le modalità di raggiungimento dell'utenza.

Educazione ambientale

Le tematiche relative alla corretta gestione dei rifiuti e in particolare la prevenzione dei rifiuti, lo spreco alimentare, la raccolta differenziata, il riciclaggio e, più in generale, i temi della salvaguardia ambientale, del capitale naturale e delle risorse naturali, saranno illustrate ai docenti ed agli studenti, utilizzando diverse metodologie di approccio e diversi linguaggi in relazione all'età dei ragazzi, al fine di poter rendere partecipi e coinvolgere tutti gli alunni, dai più piccoli ai più grandi e le rispettive famiglie verso il raggiungimento degli obiettivi generali di prevenzione, raccolta differenziata e riciclaggio alla base del servizio.

Si prevede in particolare di raggiungere:

- i docenti delle scuole elementari, medie e superiori;
- gli alunni delle scuole elementari, medie e superiori.

La calendarizzazione di tutti gli incontri di informazione diretta dovrà essere funzionale all'avvio dei servizi.

Punti informativi (info-point)

Il gestore è tenuto ad assicurare, nelle fasi di start-up e ogni qual volta se ne ravvisi la necessità, la realizzazione di punti informativi, anche mobili, aggiuntivi a quelli descritti all'art. 40 con lo scopo di fornire informazioni e assistenza alle utenze, con particolare cura nella fase di avvio di nuovi servizi.

In tali punti informativi le utenze potranno ricevere informazioni e materiali relativi ai servizi erogati dal gestore ed in particolare:

- a) ottenere informazioni sui servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti in merito a modalità di conferimento dei rifiuti, orari, tipi di materiali oggetto di raccolta;
- b) ottenere informazioni sulle modalità di adesione al compostaggio domestico/autocompostaggio ed al compostaggio di comunità;
- c) ottenere informazioni sulle modalità di calcolo della tariffa rifiuti e sulle relative agevolazioni/riduzioni previste;
- d) richiedere l'assegnazione o la sostituzione di contenitori.

Art. 35 - Sistema informativo e rapporti con l'utenza: applicazione per smartphone e tablet

Il Gestore dovrà prevedere, nell'ambito delle attività di comunicazione, la disponibilità in forma gratuita, di un'applicazione informativa almeno per i dispositivi Android ed Apple (smartphone e tablet).

Gli obiettivi che l'Agenzia intende raggiungere con l'utilizzo dell'applicazione sono:

- che tale applicazione diventi uno strumento di partecipazione attiva delle utenze del territorio anche ai fini del miglioramento del servizio di igiene urbana;
- che tale applicazione sia facilmente riconoscibile ed utilizzabile sia da parte delle utenze residenti che non residenti (flussi turistici, ecc.);
- che tale applicazione sia in linea con i principi dell'economia circolare permettendo al cittadino di ottenere informazioni in merito allo stesso prodotto prima che diventi rifiuto, facilitando in tal modo lo sviluppo di azioni virtuose relative agli acquisti sostenibili ed alla riduzione dei rifiuti.

Per il raggiungimento degli obiettivi sopra esposti, tale applicazione dovrà essere di “seconda generazione”, ovvero dovrà contenere i seguenti strumenti:

- glossario / dizionario dei rifiuti aggiornato in base alle indicazioni degli utenti;
- geolocalizzazione delle utenze;
- calendario delle raccolte domiciliari, anche differenti su più zone del Comune;
- database di riconoscimento attraverso barcode dei codici dei prodotti (con una banca dati attiva di almeno 500.000 prodotti), permettendo inoltre la possibilità di associare al prodotto/rifiuto anche altre informazioni (ambientali, di pericolosità, modalità di conferimento, ecc.);
- riconoscimento automatico dei simboli della raccolta differenziata;

- interattiva con gli utenti, per permettere una comunicazione bidirezionale tra Cittadini e Comune/Agenzia tramite applicazione attraverso:
 - comunicazioni *push* dal Comune/Agenzia ai Cittadini;
 - invio richieste di informazioni dai Cittadini verso il servizio e ricezione delle risposte/feedback;
 - invio di segnalazioni di abbandoni di rifiuti ed altre criticità del servizio rifiuti;
 - possibilità da parte dell'utente di richiesta servizi a chiamata e conferma da parte del Gestore di indicazione della data di prelievo;
 - possibilità da parte dell'utente di conoscere la propria posizione in merito all'applicazione del tributo/tariffa puntuale o metodi simili attivati dall'Ente, attraverso il numero di conferimenti per tipologia di rifiuto soggetto a contabilizzazione, altre azioni di riduzione rifiuti contabilizzate (compostaggio domestico, riutilizzo, ecc.), ed impatto ambientale conseguente.

Art. 36 - Comunicazione dei risultati

Il soggetto gestore dovrà curare la diffusione alla cittadinanza delle principali notizie riguardanti dati e performance ambientali del servizio.

A titolo di esempio: risultati sulle percentuali di raccolta differenziata, di materiali effettivamente a recupero, impianti di destino delle diverse frazioni merceologiche; risultati inerenti alla produzione dei rifiuti e ogni altra informazione utile a rappresentare l'effettiva efficacia del servizio erogato.

Art. 37 - Distribuzione delle attrezzature per la raccolta differenziata domiciliare ed informatizzata

Durante la fase di avvio di eventuali nuovi servizi di raccolta domiciliare riveste un ruolo chiave per il buon funzionamento del servizio il primo impatto con i cittadini. Oltre, quindi, la comunicazione effettuata attraverso manifesti, lettere alla cittadinanza, brochure, assemblee e quant'altro, la consegna dei kit di raccolta rappresenta un'utile opportunità di contatto tra il gestore del servizio e i cittadini.

La dotazione dei kit di raccolta consisterà, per tutte le utenze, nei seguenti elementi:

- a) contenitori e sacchi definiti in numero e volumetria dall'indagine territoriale;
- b) materiale di comunicazione (ecocalendari, brochure, opuscoli etc.);
- c) scheda di consegna per il comodato d'uso se non consegnata precedentemente;

d) modulo di adesione all'autocompostaggio se non consegnato precedentemente.

Modalità operative

Il calendario delle consegne dovrà essere strutturato temporalmente in modo da poter raccordare i tempi di attivazione previsti e lo stato di attuazione delle attività di comunicazione destinate a cittadini e utenze non domestiche.

Grazie al censimento territoriale, propedeutico alla fase di consegna, sarà possibile definire in maniera molto precisa il totale delle consegne da effettuare, nonché conoscere in anticipo i casi “difficili” e i problemi logistici cui si potrebbe andare incontro. Questo renderà più agevoli le operazioni di consegna e l'organizzazione delle stesse.

Nel seguito, si dettagliano le modalità previste per l'effettuazione dell'attività di distribuzione porta a porta delle attrezzature. Il Gestore potrà in alternativa prevedere l'effettuazione dell'attività di distribuzione tramite consegna presso uno o più “punti di distribuzione” (presso Centro di Raccolta, Ecosportello, eventuali ulteriori), previo invio di specifico avviso agli utenti.

Operazioni Preliminari

Circa sette giorni prima del passaggio previsto per la consegna dei kit, dovranno essere predisposti degli avvisi destinati alle utenze coinvolte affissi nei luoghi di maggior passaggio (attività commerciali, parrocchie, scuole), in maniera tale che gli utenti sappiano in anticipo quando sono previste le consegne nel loro quartiere.

In caso di utenze condominiali di dimensioni superiori alle cinque unità abitative, si prevede di concordare con gli amministratori di condominio tempi e modi di consegna. In ogni caso la comunità sarà avvisata anche in occasione degli incontri pubblici.

Operazioni di consegna

Ogni squadra addetta alla consegna sarà dotata di schede di consegna, anche su supporto informatico, redatte in base al cronoprogramma, in cui saranno presenti i dati relativi alle utenze destinatarie e in cui saranno annotate eventuali anomalie o variazioni rispetto a quanto previsto dal censimento.

Gli operatori impegnati nella consegna dei kit saranno organizzati con una squadra di due operatori affiancati da un comunicatore/mediatore culturale opportunamente formato.

Nel caso in cui le utenze non siano presenti al momento della consegna, si provvederà alla comunicazione tramite avviso cartaceo del luogo deputato alle operazioni di consegna definito con l'Agenzia (centro di raccolta, centro servizi o ecosportello). La consegna potrà avvenire secondo quest'ultima modalità, ad esempio, nel caso di utenti non residenti presenti esclusivamente nel

periodo estivo. Nel caso di soggetti anziani o diversamente abili si concorderanno modalità di consegna specifiche di concerto con l'Agenzia.

Il gestore dovrà comunque garantire, previa registrazione ed inserimento nella banca-dati comunale, la consegna dei kit di raccolta almeno presso il centro di raccolta, i centri servizi o gli ecosportelli alle utenze domestiche o non domestiche non raggiunte dalla distribuzione in fase di avvio nonché alle utenze domestiche e non domestiche di nuova attivazione.

La consegna dei kit dovrà essere strutturata in maniera tale da poter verificare sul campo i dati raccolti grazie all'indagine territoriale ed evidenziare eventuali fenomeni di evasione o *free riding*. Al termine delle operazioni di consegna sarà elaborato e messo a disposizione dell'Agenzia un database informatico (foglio di calcolo) di tutte le utenze interessate dal servizio con evidenziate quelle emerse durante le consegne e non presenti nei ruoli.

Tutto il personale dovrà essere debitamente formato al fine di svolgere al meglio sia l'attività di *direct relation* con i cittadini sia quella di elaborazione dei dati relativi alle utenze.

Per le raccolte domiciliari che lo richiedano, il Gestore, ad eccezione della prima fornitura per lo start-up del servizio per la quale si prevede la consegna porta a porta, dovrà provvedere alla distribuzione dei sacchi e materiale d'uso presso il Centro di Raccolta e presso l'Ecosportello presente sul territorio comunale e/o attraverso il personale preposto al presidio del Centro di Raccolta e dell'Ecosportello. Il Gestore deve provvedere alla continua fornitura dei sacchetti durante l'intero periodo di concessione. I punti di distribuzione di sacchetti dovranno essere regolarmente riforniti in modo da non essere mai privi delle forniture previste.

Le modalità distribuzione delle forniture dovranno essere specificate in maniera chiara nel materiale informativo predisposto dal Gestore.

Raccolta e Analisi Dati

Le informazioni rilevate in fase di consegna dei kit andranno a implementare e completare quelle raccolte tramite l'indagine territoriale che sarà stata svolta in precedenza. Questi dati saranno organizzati in un database informatico con formato da concordare in modo tale da renderne agevole l'utilizzo.

Art. 38 - Numero Verde

Il gestore si impegna ad avere attivo uno specifico Numero Verde con risposta diretta da parte di un operatore nella fascia oraria dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00 dal lunedì al giovedì e dalle 8.00 alle 13.00 il venerdì, e segreteria telefonica con risponditore automatico in orari differenti a completamento delle 24 ore giornaliere. Attraverso il numero verde i cittadini potranno ottenere

informazioni sulle modalità di svolgimento dei servizi, segnalare eventuali disservizi ed effettuare prenotazione di servizi a richiesta.

Art. 39- Carta del Servizio

Al Gestore spetta la redazione della Carta del Servizio con lo scopo di informare in modo esaustivo i cittadini sulle prestazioni erogate nella gestione dei rifiuti urbani in esecuzione della presente concessione, attraverso contenuti semplici e chiari e, al tempo stesso, precisi e completi, non tralasciando la particolare cura della presentazione grafica.

La Carta del Servizio di cui all'allegato C al presente disciplinare in vigore dalla data di decorrenza del contratto è stata redatta secondo lo schema tipo approvato e pubblicato da Atersir con Deliberazione di Consiglio d'Ambito n. 13 del 7 aprile 2016.

Il Gestore dovrà comunque rispettare gli standard previsti dal presente Disciplinare e dallo schema di carta dei servizi.

Art. 40 - Ufficio di relazione col pubblico denominato Ecosportello

Il Gestore dovrà garantire un punto di relazione con l'utenza, definito "Ecosportello".

Presso tale sede le utenze potranno ricevere informazioni e materiali relativi al servizio di raccolta dei rifiuti, ed in particolare:

- a) ottenere informazioni sui servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti in merito a modalità di conferimento dei rifiuti, orari, tipi di materiali oggetto di raccolta;
- b) ottenere informazioni sulle modalità di adesione al compostaggio domestico/autocompostaggio ed al compostaggio di comunità;
- c) ottenere informazioni sulle modalità di calcolo della tariffa rifiuti e sulle relative agevolazioni/riduzioni previste;
- d) richiedere l'assegnazione o la sostituzione di contenitori;
- e) prenotare i servizi a chiamata;
- f) ottenere informazioni sull'ubicazione, gli orari di apertura e le tipologie di rifiuti/beni conferibili presso il Centro di Raccolta;
- g) segnalare eventuali disservizi e presentare reclami.

Presso l'Ecosportello, negli orari di ricevimento del pubblico dovrà essere presente personale del Gestore.

Il calendario della presenza di addetti del Gestore dovrà garantire gli standard previsti nella Carta dei Servizi del Gestore, redatta in conformità allo schema predisposto dall'Agenzia.

Art. 41 - Customer care

La gestione dei rapporti con l'utenza deve essere eseguita con il supporto di un software che consenta:

- a) di registrare l'apertura della richiesta dell'utente e la sua chiusura (a seguito della avvenuta esecuzione, da parte del Gestore, dell'attività per rimediare al disservizio o per l'esecuzione del servizio richiesto);
- b) di archiviare le informazioni sulle richieste: dati identificativi dell'utente, disservizio lamentato, tipo di informazioni richieste;
- c) di produrre statistiche sulle richieste con riferimento a: tipologia di utenza (domestiche e non domestica), tipologia dei disservizi o altri eventi (indicando quali) segnalati e di informazioni richieste;
- d) l'accesso da remoto agli archivi da parte dell'Agenzia.

Alle segnalazioni di disservizi, il Gestore deve dare rimedio entro 24 ore dalla richiesta dell'utente, salvo il caso in cui la natura del disservizio sia tale da richiedere un intervento urgente, immediato, tempestivo.

Art. 42 - Customer Satisfaction

Il Gestore è tenuto a realizzare annualmente un'indagine di customer satisfaction su di un campione statisticamente rilevante per la verifica della percezione della qualità del servizio da parte dell'utente.

Le modalità di svolgimento dell'indagine e i risultati dovranno essere condivisi con l'Agenzia annualmente all'atto di presentazione del Piano Annuale delle Attività.

Art. 43 - Agenti Accertatori

Ai fini del conseguimento degli obiettivi descritti, il Gestore, su richiesta del comune o dell'Agenzia, deve attivare una o più squadre di Agenti Accertatori, che possano esercitare un'azione di controllo sul territorio innanzitutto in chiave formativa e informativa, e solo in subordine in chiave sanzionatoria, verso gli utenti.

Tra i comportamenti non corretti che gli agenti potranno prevenire e contenere si segnalano a titolo esemplificativo: abbandoni di rifiuti in area pubblica, conferimenti scorretti nel contesto della

raccolta differenziata, conferimento nei contenitori di materiale non conforme, esposizione del contenitore per la raccolta porta a porta in area a uso pubblico in giorni ed orari non corretti. Sarà in capo al Gestore l'accertamento dell'adeguata formazione degli Agenti Accertatori.

CAPO VIII - MEZZI E ATTREZZATURE

Art. 44 - Caratteristiche tecniche delle attrezzature di raccolta

È a carico del Gestore ogni acquisto relativo ad attrezzature rigide e forniture annuali necessarie per la corretta gestione del servizio nel rispetto del presente Disciplinare Tecnico e degli Standard Prestazionali.

Tutti i contenitori dovranno essere provvisti delle dotazioni segnaletiche a norma di legge. Sui contenitori inoltre dovranno essere ben visibili il logo dell’Agenzia, le istruzioni per il conferimento ed il numero verde per le chiamate da parte degli utenti al Gestore. I contenitori forniti dovranno essere di colore conforme a quello utilizzato per le diverse frazioni di rifiuto al momento dell’avvio della concessione. Con l’obiettivo di uniformarsi ai nuovi standard europei di settore, l’Agenzia si riserva la facoltà, per le nuove attrezzature, di richiedere la fornitura di contenitori conformi alla norma UNI 11686 “Gestione dei rifiuti – Waste Visual Elements – Elementi di identificazione visiva per i contenitori per la raccolta dei rifiuti urbani” che definisce i colori e la segnaletica per i contenitori dedicati alle raccolte differenziate dei rifiuti urbani.

Eventuali contenitori che il Gestore dovesse acquistare e/o fornire alle utenze nell’ambito della presente concessione dovranno essere conformi ai Criteri Ambientali Minimi di cui al Decreto del Ministero dell’Ambiente 13 febbraio 2014 (G.U. n. 58 dell’11 marzo 2014) e comunque dovranno contenere almeno il 30% di materiale riciclato, con l’eccezione dei sacchetti per la raccolta domiciliare della frazione organica che debbono essere in materiale compostabile.

Al fine di garantire dal punto di vista tecnico la possibilità di gestire un sistema di contabilizzazione dei conferimenti di rifiuto indifferenziato, in relazione al passaggio da TARI a TARI puntuale o tariffa puntuale, in accordo con l’Agenzia ed il Comune, il Gestore dovrà dotare tutti i contenitori dedicati a questa frazione del rifiuto di un sistema di riconoscimento (es. tramite badge o transponder), identificativo per le utenze con oneri a suo carico. Spetta quindi al Gestore:

- gestire la fase di inizializzazione dei codici a barre/badge o dei transponder e/o altre dotazioni equivalenti, con allineamento del relativo codice univoco ad una specifica utenza;
- gestire il flusso dati e la contabilizzazione dei conferimenti;
- mantenere aggiornata la banca dati utenti.

L’Agenzia avrà facoltà di eseguire, in qualunque momento, appropriati controlli per assicurarsi che il numero e la qualità di tutte le attrezzature siano idonei e di disporre affinché i mezzi e le attrezzature non utilizzabili, anche quelle fornite in comodato d’uso gratuito alle singole utenze, siano sostituite o riattate.

Inoltre, dovranno essere conformi ai Criteri ambientali minimi per l'arredo urbano adottati con Decreto 5 febbraio 2015 (G.U. n. 50 del 2 marzo 2015).

Ad esclusione dei primi cinque anni di contratto, durante il corso della Concessione non potranno essere presenti attrezzature aventi una vetustà superiore agli otto anni.

La distribuzione delle attrezzature dovrà avvenire secondo le modalità illustrate al Capo VII.

Art. 45 - Variazioni delle quantità di attrezzature in fase di esecuzione

Spetta al Gestore il mantenimento in efficienza di attrezzature e contenitori impiegati per la raccolta ad esclusione di quelli forniti in comodato d'uso alle utenze o di proprietà delle stesse. Spetta al Gestore la sostituzione dei contenitori obsoleti e di quelli eventualmente danneggiati o incendiati senza ulteriori oneri per l'Agenzia e il Comune. Spetta inoltre al Gestore il reintegro gratuito dei contenitori smarriti o sottratti all'utenza, dietro presentazione di autodichiarazione che ne attesti le motivazioni. Il Gestore si assume inoltre il rischio connesso all'esposizione dei contenitori (furto, danneggiamento o altro) senza oneri aggiuntivi a carico degli utenti o dell'Agenzia.

In caso di variazioni del servizio rispetto alle condizioni contrattuali, l'Agenzia, anche dietro richiesta del Gestore, può prevedere integrazioni sul numero di attrezzature necessarie per l'espletamento dei servizi.

Art. 46 - Caratteristiche minime dei mezzi

Standard tecnici minimi

Per l'adempimento di tutte le obbligazioni conseguenti all'esecuzione dei servizi previsti dal presente Contratto, il Gestore metterà a disposizione tutti i mezzi, materiali e attrezzature necessarie al loro espletamento.

La flotta veicoli, le attrezzature, le apparecchiature, i rotabili, i Dispositivi di Protezione Individuale, i contenitori devono essere in perfetto stato di manutenzione e rispondenti alle normative UE e ai requisiti di sicurezza vigenti.

I mezzi devono essere sottoposti con esito positivo alle verifiche periodiche dell'Ispettorato della Motorizzazione.

I mezzi devono essere dotati di apposita copertura assicurativa, carta di circolazione ed idonei per l'iscrizione all'Albo Gestori Ambientali secondo quanto riportato dal Decreto 3 giugno 2014 n. 120 e dalle Deliberazioni del Comitato Nazionale dell'Albo stesso.

Tutti i veicoli utilizzati devono essere dotati, pena la loro immediata sostituzione, di tutti i dispositivi che tutelino e salvaguardino la sicurezza degli addetti al servizio.

Detti dispositivi devono essere costantemente tenuti in efficienza dal Gestore. Il Direttore dell'esecuzione del contratto può eseguire verifiche e controlli sui vari dispositivi e misurazioni sui livelli di rumorosità durante tutto il periodo contrattuale.

Il Gestore deve garantire la qualità, la rispondenza alle prescrizioni di legge anche in materia di sicurezza e la correttezza di utilizzo degli automezzi, delle attrezzature e dei materiali, assumendo a proprio carico ogni onere derivante dall'inosservanza delle norme vigenti per la sicurezza del lavoro e per la prevenzione degli inquinamenti.

I mezzi in uso dovranno comunque rispettare almeno le Direttive comunitarie in materia di emissioni di inquinanti da parte dei veicoli.

Le emissioni sonore dovranno rispettare quanto previsto nell'allegato I del D.M. 14 dicembre-2007 recante Recepimento della direttiva 2007/34/CE della Commissione del 14 giugno 2007, per la corrispondente categoria di veicoli, da misurare sulla base dei metodi di prova previsti nella pertinente norma tecnica CUNA.

Ogni anno il Gestore deve procedere ad un esame dei fumi emessi da tutti i veicoli a motore presenti nel cantiere, nonché ad un esame delle emissioni sonore. La documentazione comprovante l'esito degli esami deve essere trasmessa dal Gestore all'Agenzia.

Le caratteristiche tecniche dei mezzi impiegati devono essere tali per cui le dimensioni massime e il diametro di sterzata dei veicoli consentano agevolmente il transito, la fermata e le manovre in genere, nel rispetto delle norme sulla circolazione, tenuto conto della rete stradale esistente.

Il Gestore deve provvedere, a sua cura e spese, al lavaggio e disinfezione periodica dei mezzi utilizzati per l'espletamento del servizio ed in ogni caso i mezzi ad inizio di ogni giornata di servizio dovranno presentarsi idonei dal punto di vista igienico-sanitario. Il servizio di lavaggio automezzi deve essere eseguito con prodotti non tossici e possibilmente con il marchio Ecolabel o equivalente.

Il Gestore deve mantenere tutti i mezzi, per tutta la durata della concessione, in perfetta efficienza e coloritura, sostituendo quelli che per uso o avaria fossero deteriorati. Nel caso di guasto di un mezzo il Gestore deve provvedere alla sostituzione immediata per assicurare la continuità del servizio. A tale scopo, i veicoli fermi per manutenzione dovranno essere sostituiti con altri aventi le medesime caratteristiche.

Inoltre, il Gestore deve garantire l'utilizzo di mezzi a ridotto impatto ambientale, ed in particolare, nell'ambito dello svolgimento del contratto, devono possedere le seguenti caratteristiche:

- almeno il 50% (in numero) degli automezzi devono avere motorizzazione rispondente alla normativa Euro 5 o successive, oppure essere veicoli elettrici, alimentati a gas naturale o GPL o ibridi. In caso di previsione di utilizzo di veicoli elettrici, veicoli a gas naturale o GPL, compete

al Gestore dimostrare le possibilità di impiego in rapporto alla morfologia del territorio, alle pendenze, alle distanze;

- a partire dall'attivazione della TARI puntuale o della tariffa puntuale il 100% (in numero) dei mezzi di servizio per la raccolta stradale e domiciliare della frazione indifferenziata dovranno essere dotati di idonea strumentazione atta alla lettura dei dati di conferimento o dei tag apposti sui contenitori esposti dagli utenti. Il sistema scarico dati/lettura impiegato sui mezzi di raccolta dovrà essere realizzato in modo tale da impedire letture dei codici non pertinenti, errati o contraffatti. Il margine di errore del sistema di lettura deve essere inferiore allo 0,5%. La trasmissione dati tra i dispositivi di raccolta e server, al termine delle operazioni di raccolta, deve disporre di adeguati livelli di sicurezza al fine di prevenire ed evitare possibili perdite di dati. Il sistema dovrà inoltre essere idoneo alla memorizzazione e conservazione delle registrazioni relative a più giorni di servizio, in caso di mancato scarico o assenza di linea di trasmissione.

Vetustà dei mezzi e caratteristiche ambientali

Ad esclusione dei primi due anni di contratto, durante il corso della Concessione il parco mezzi circolante non potrà avere una vetustà media superiore agli otto anni; sono esclusi da tale specifica gli eventuali mezzi d'opera impiegati presso il Centro Servizi, il Centro di raccolta o altre piazzole logistiche.

Caratterizzazione dei mezzi

Su ogni mezzo il Gestore dovrà apporre un adesivo o un pannello riportante il logo dell'Agenzia e specifica targa con numero mezzo, logo del Gestore, indicazione della tipologia di servizio cui è dedicato e numero verde. L'editing e il formato dovranno essere preventivamente approvati dall'Agenzia. Tali pannelli/adesivi dovranno essere rimossi o interamente coperti in caso di impiego di tali mezzi in servizi non oggetto del presente affidamento.

Sui mezzi non dovranno essere poste altre scritte e/o targhe all'infuori di quelle previste per legge su autoveicolo e attrezzature. Su eventuale specifica richiesta dell'Agenzia, il Gestore dovrà consentire l'applicazione, sulle fiancate di mezzi/attrezzature o su altre parti specifiche, di adesivi o altri elementi per lo svolgimento di pubblicità istituzionale.

CAPO IX - CONTROLLO E MONITORAGGIO DEI SERVIZI

Art. 47 - Modalità di controllo e monitoraggio dei servizi

L'Agenzia controlla il servizio e l'attività del Gestore al fine di:

- assicurare la corretta applicazione della tariffa del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- verificare il raggiungimento degli obiettivi e livelli di servizio previsti dagli Standard prestazionali;
- valutare l'andamento economico-finanziario della gestione;
- definire nel complesso tutte le attività necessarie a verificare la corretta e puntuale attuazione degli standard.

L'Agenzia provvede alla vigilanza ed al controllo dei servizi nominando a tal fine il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC). Il Direttore dell'esecuzione, nonché gli eventuali assistenti dello stesso, possono dare disposizioni anche verbali, nei casi di urgenza, per quanto riguarda le normali istruzioni di dettaglio, salvo formalizzazione con ordine scritto.

Il controllo dell'andamento dei servizi dovrà essere garantito all'Agenzia da un sistema informativo posto in essere dal soggetto gestore dei servizi come descritto al successivo articolo 48.

L'insieme dei dati da rendere disponibili al soggetto regolatore e preposto al controllo dei servizi dovrà essere aggiornato sulla base di eventuali modifiche di tipo normativo cogenti a livello nazionale e/o regionale. Il sistema informativo, assieme alle visite ispettive e altre forme di controllo che l'Agenzia riterrà opportune, sarà utilizzato per eventuali sanzioni e penali di cui all'art. 55 del Contratto, dovute al mancato rispetto degli standard tecnici minimali previsti dai documenti di affidamento.

Art. 48 - Sistema informativo per il controllo e la gestione dei dati

Il Gestore deve disporre di un sistema informativo di gestione dei dati ossia un sistema di controllo che permetta, anche tramite report periodici, all'Agenzia, al Comune, o ai soggetti delegati dall'Agenzia, di consultare tutte le informazioni necessarie al controllo dei servizi effettuati.

Tale sistema è finalizzato a garantire almeno: a) tracciabilità dei rifiuti, b) contabilizzazione delle utenze c) controllo e monitoraggio dello svolgimento dei servizi d) gestione delle segnalazioni e dei reclami da parte dell'utenza.

Il sistema informativo dovrà consentire all'Agenzia di verificare, tramite aggiornamenti periodici, il mantenimento degli standard qualitativi e quantitativi.

Il sistema informativo dovrà rendere disponibili almeno le seguenti informazioni:

Aggiornamento mensile

- elenco delle segnalazioni effettuate dagli utenti via telefono, mail o tramite applicazioni per smartphone con i tempi e la descrizione delle risposte o azioni correttive attivate dal gestore,
- tipo e frequenza dei disservizi verificatisi, compreso numero, gravità e localizzazione degli errati conferimenti,
- la programmazione settimanale dei servizi,
- appuntamenti richiesti per servizi a chiamata e tempi di evasione della richiesta,
- attività di emergenza in relazione a servizi non effettuati per cause di forza maggiore con indicazione della tempistica di risoluzione del problema.

Aggiornamento quadrimestrale

- quantità di rifiuti raccolti, in funzione del tipo di rifiuto (come identificato dai codici CER, compresi i RAEE, i rifiuti ingombranti ed i rifiuti speciali assimilati agli urbani), della frequenza e delle modalità di raccolta (porta a porta, cassonetto stradale, centri di raccolta), del tipo di utenza (domestica e non domestica e delle altre categorie previste dalle norme) e delle modalità di rilevazione (manuale o automatica),
- numero dei mezzi impiegati nella raccolta, divisi per tipologia (quantità di rifiuti trasportabili),
- numero e qualifica degli addetti al servizio e durata delle loro prestazioni in relazione alle diverse modalità di realizzazione della raccolta dei rifiuti, comprensivo delle attività svolte da eventuali terze parti,
- flussi giornalieri di utenti e di materiali nel centro di raccolta, compresi eventuali orari di apertura del centro,
- report dettagliato sulle aree "critiche" (zone dove vi è maggiore presenza di abbandono o errata gestione del servizio da parte delle utenze),
- numero di eventi, mercati, sagre e feste per cui è effettuato il servizio (denominazione, localizzazione, periodo, numero e tipologia di contenitori forniti ed esito del servizio in termini di qualità delle frazioni da raccolta differenziata),
- numero e tipo di utenze servite,
- tempi medi di attesa presso l'ecosportello e/o altre strutture dedicate al rapporto con l'utenza.

Aggiornamento Annuale

(entro 30 giorni dalla scadenza del Piano Annuale delle Attività - Art. 3)

- numero, tipo e caratteristiche di contenitori utilizzati per la raccolta differenziata domiciliare e per quella stradale,

- estensione, localizzazione e modalità della raccolta differenziata, per tipologia di servizio e singole zone appartenenti al Comune,
- destinazione delle frazioni di rifiuti raccolte; centri di trattamento, di recupero e di smaltimento utilizzati (comprese le piattaforme di selezione e valorizzazione dei materiali raccolti in maniera differenziata e gli impianti di smaltimento/discariche), ecc.,
- quantità di rifiuti e tariffe corrisposte dal Gestore agli impianti di destino, nonché quantità di rifiuti e corrispettivi conseguenti alla vendita su libero mercato o a seguito del conferimento ai Consorzi del sistema CONAI o agli altri Consorzi per la raccolta il riciclaggio ed il recupero dei rifiuti,
- dati sul compostaggio domestico e di comunità:
 - o utenze domestiche e non domestiche presenti nel territorio che posseggono i requisiti per l'autocompostaggio dei propri rifiuti organici;
 - o utenze domestiche e non domestiche presenti nel territorio che praticano l'autocompostaggio con attrezzature fornite in comodato d'uso dal gestore (tipologia e data di consegna delle attrezzature, ultimo controllo effettuato; % rispetto al totale in possesso dei requisiti);
 - o utenze domestiche e non domestiche presenti nel territorio che praticano l'autocompostaggio con attrezzature proprie (tipologia e data di adesione al compostaggio domestico, ultimo controllo effettuato o storico controlli effettuati; % rispetto al totale in possesso dei requisiti);
 - o richieste di assistenza evase per gli eventuali impianti di compostaggio di comunità;
 - o dati relativi alle ispezioni effettuate (% complessiva rispetto al totale delle utenze aderenti; dove, quando, esito) sulla base di un format standard definito dall'agenzia;
- ogni informazione necessaria alla compilazione del MUD del Comune o documento equivalente (nei tempi idonei alla compilazione dei documenti stessi).

Le informazioni sopra richieste dovranno essere rese disponibili in modo da permettere la loro tracciabilità e conservazione anche ai fini dell'estrazione di indicatori di performance e report statistici annuali e pluriennali.

L'affidatario del servizio dovrà comunque provvedere a rendere disponibili tutti i dati e flussi informativi previsti dalle delibere D.G.R. nr. 2317/2009, D.G.R. 754/2012, D.G.R. 467/2015, D.G.R. 1441/2013 o ulteriori richieste dell'Agenzia.

Il sistema informativo dovrà produrre indicatori sintetici per ciascun dato trattato al fine del monitoraggio del Piano Annuale delle Attività con evidenza degli scostamenti rispetto a quanto programmato.

Sistemi di localizzazione flotta mezzi via GPS

Ogni mezzo dedicato ai servizi in concessione dovrà essere in possesso di un sistema di rilevamento satellitare che consenta di rilevare, ricevere, convertire, registrare e trasmettere a consolle remota e/o a server centrale, e con un intervallo di campionamento e memorizzazione non superiore a 30 secondi, i dati di localizzazione ottenibili con il sistema GPS.

Spettano al Gestore tutte le eventuali procedure necessarie per l'attuazione di quanto specificato al presente articolo, inclusa, ove necessaria, la stipula di accordi con le rappresentanze sindacali e/o l'autorizzazione da parte dell'Ispettorato Nazionale del Lavoro.

A tal proposito il sistema deve essere dotato dalla componentistica hardware e software necessaria per ottenere le seguenti prestazioni minime:

- localizzazione dei veicoli su cartografia digitalizzata in automatico o a richiesta dell'operatore;
- possibilità di aggiungere ulteriori layer, alla cartografia di base in dotazione, con caratteristiche da concordare tra il fornitore e l'Agenzia;
- localizzazione in continuo ed in contemporanea tramite sistema GPS e trasmissione dei dati con tecnologia GPRS o superiore, ricostruzione percorsi su cartografia informatizzata;
- tracciatura dei percorsi svolti dai mezzi di servizio con registrazione delle soste per i mezzi del servizio di raccolta e presa di carico (messa in funzione delle spazzole) per la spazzatrice;
- confronto tra servizio previsto e servizio effettuato sia in termini grafici che alfanumerici e creazione di report sulle informazioni legate ai servizi;
- rappresentazione grafica dei vari servizi come previsti dalla programmazione con allegati report contenenti informazioni sulla modalità di svolgimento del servizio.

Il sistema deve in particolare rilevare e trasmettere, per ogni punto del percorso e per ogni mezzo, almeno i seguenti dati:

- coordinate geografiche,
- data ed ora (ore, minuti e secondi),
- velocità istantanea,
- km parziali percorsi,
- stato operativo.

La soluzione dovrà inoltre essere in grado di rilevare e trasmettere tutti i guasti, le avarie o le anomalie di servizio con relative coordinate geografiche.

Il tracciato dovrà garantire la possibilità di caricamento dei dati su un qualsiasi tipo di cartografia o software GIS (Teleatlas, Navteq, Arcview, Autocad, Google Earth, Dbcad, Terranova Sharc, MapInfo, ArcGIS, GeoMedia, ecc.).

Tutti i dati sopra richiamati dovranno essere inviati direttamente dagli automezzi al server del Gestore, su tracciato standard concordato tra Agenzia e Gestore.

Tali dati dovranno essere trasmessi all'Agenzia con frequenza settimanale. La soluzione deve permettere la completa parametrizzazione dell'intero sistema (frequenza di campionamento, frequenza di invio dei dati a terra, ecc).

La soluzione dovrà essere in grado di garantire la memorizzazione dei dati di localizzazione per tutta la durata del servizio, per l'intera flotta utilizzata ed oggetto del servizio di localizzazione.

L'onere della predisposizione del sistema di rilevamento è a completo carico del Gestore, così come l'eventuale formazione del personale dell'Agenzia addetto alla consultazione, essendo da intendersi già remunerato nel corrispettivo della Concessione.

Il sistema dovrà essere completamente in servizio entro ventiquattro mesi dall'inizio della Concessione.

Il Gestore dovrà fornire all'Agenzia l'eventuale sistema hardware e software necessario per la gestione dei dati, comprensivo di tutte le licenze necessarie al suo funzionamento.

Art. 49 - Banca dati utenze e attrezzature

Dal momento dell'attivazione di sistemi informatizzati per il riconoscimento dell'utenza e la misurazione del rifiuto indifferenziato, il Gestore è tenuto a gestire una banca dati delle utenze, anche sulla base degli indirizzari ufficiali certificati del Comune forniti per mezzo dell'Agenzia, curando aggiornamenti, verifiche e controlli dei flussi di dati funzionali a:

- inizializzazione dei codici a barre, badge o transponder,
- allineamento del codice univoco dello stesso alla specifica utenza assegnataria,
- assegnazione del badge per accesso alle strutture informatizzate,
- misurazione dei conferimenti operati dalle utenze.

Al fine dell'allineamento con le banche dati proprie dell'amministrazione comunale e ai fini di quanto previsto al successivo Capo X, la banca dati utenze dovrà essere compatibile con gli standard catastali adottati in ciascun Comune, e comunque compatibili con gli standard regionali dell'Anagrafe Comunale degli Immobili.

Attraverso l'accesso al sistema informativo da parte dell'Agenzia, i dati dovranno essere resi

gestibili in forma di tracciato compatibile con la strumentazione informatica dell’Agenzia e pertanto, se necessario, il Gestore dovrà mettere a disposizione dell’Agenzia gratuitamente un tecnico informatico che collabori a rendere compatibili e utilizzabili i dati trasmessi anche ai sensi dell’articolo 48.

I dati dovranno essere gestiti con modalità adeguate anche allo sviluppo della Tari/tariffa puntuale secondo le modalità specificate al Capo X e dovranno permettere la restituzione dei seguenti dati:

1. l’utenza, individuata con Cognome e Nome o Rag. Sociale, C.F. e/o P.I.
2. l’indirizzo completo, individuato dalla seguente successione:
 - a. COD_VIA comunale
 - b. Toponimo comunale
 - c. Numero Civico
 - d. Lettera (se esistente)
 - e. Interno (se esistente)
3. l’unità immobiliare urbana (U.I.U.) di riferimento, individuata dalla seguente successione:
 - a. codice comunale Belfiore,
 - b. numero del foglio di mappa,
 - c. numero della particella su cui è costruito il fabbricato,
 - d. numero del subalterno,
4. la relazione tra le informazioni di cui ai punti precedenti.

Il gestore dovrà inoltre effettuare un censimento puntuale delle attrezzature di raccolta utilizzate, in particolare cassonetti, contenitori, cassoni e relative strutture informatizzate in modo da permettere in qualsiasi momento l’individuazione sul territorio del posizionamento delle attrezzature e l’attribuzione a uno specifico servizio. L’Agenzia avrà la facoltà di effettuare, in qualsiasi momento, opportune verifiche volte ad accertare l’osservanza delle condizioni contrattuali da parte del gestore, sia mediante controlli in loco, sia attraverso controlli sulla documentazione presente negli Uffici del Gestore.

CAPO X - SERVIZIO DI GESTIONE DEL SISTEMA TARIFFARIO CORRISPETTIVO E ADEMPIMENTI CONSEGUENTI

Art. 50 - Gestione della Tariffa di natura corrispettiva ex art. 1 comma 668 L. 147/2013 e s.m.i

Nel rispetto degli Standard Prestazionali, entro il secondo anno di affidamento tutto il bacino in questione dovrà essere dotato di strumenti per la misurazione puntuale dei rifiuti indifferenziati.

Nel rispetto dei tempi necessari per i vari passaggi istituzionali e coerentemente con la normativa regionale (L.R. 16/2015), il Comune potrà deliberare l'applicazione della Tariffa di natura corrispettiva ex art. 1 comma 668 della Legge 147/2013.

Il Comune, pertanto, tramite l'Agenzia, nel corso della concessione, potrà chiedere al Gestore di gestire l'applicazione della Tariffa di natura corrispettiva "puntuale" riconoscendo al Gestore i corrispettivi previsti all'Allegato B "Elenco prezzi unitari" del Contratto.

Il Gestore sarà tenuto a fornire tale servizio secondo le previsioni del regolamento vigente, adottato conformemente a quanto previsto dall'art. 1 comma 667 della L. 147/2013 e dalla L.R. 16/2015 s.m.i.

Le scelte circa il software applicativo (adattabile alle modifiche normative ed al passaggio da Tributo a Tariffa di natura corrispettiva), collegabile anche ai sistemi di misurazione dei rifiuti, restano nella piena discrezionalità del Gestore che ne sostiene direttamente i costi per tutto il restante periodo della Concessione e indipendentemente dalle modifiche e/o aggiornamenti che si rendessero necessari.

Art. 51 - Modalità di svolgimento del servizio in caso di gestione della Tariffa di natura corrispettiva

Il Gestore acquisirà la banca dati informatica già in uso nel contesto dell'attività CARC e provvederà al suo costante aggiornamento per il calcolo tariffario anche in base alle variazioni delle utenze che gli saranno trasmesse dagli uffici comunali.

Il Gestore provvederà nel corso della durata contrattuale all'accertamento della tariffa monitorando elusioni ed evasioni da verificarsi anche in relazione al servizio rifiuti offerto alle utenze.

Il Comune si impegna, anche con mezzi telematici, a mettere a disposizione del Gestore, che si farà comunque parte attiva, tutti i dati in suo possesso ritenuti necessari alla corretta ed efficiente gestione della Tariffa, ed in particolare le variazioni anagrafiche delle utenze domestiche e le variazioni delle utenze non domestiche di competenza comunale o altre informazioni comunque

disponibili.

Il Gestore garantisce la consultazione telematica della banca dati della Tariffa all'Agenzia ed al Servizio Tributi del Comune in modalità remota, preferibilmente mediante interfaccia web. Il Gestore curerà i rapporti con l'utenza nello sportello informativo di cui all'art. 40.

Per la contabilizzazione dei proventi derivanti dall'applicazione della Tariffa, il Gestore emetterà bollette con cadenza almeno semestrale, provvedendo con l'ultima fatturazione ai necessari conguagli secondo le disposizioni regolamentari e normative vigenti. Nelle bollette inviate agli utenti dovrà essere inserita una dicitura che riporta la situazione dei pagamenti pregressi.

Il soggetto Gestore del servizio provvede alla riscossione ed al recupero dei crediti nei modi e nelle forme più opportune consentite dalla normativa vigente.

Art. 52- Piano Finanziario e articolazione tariffaria

Il Piano Finanziario annuale valido per l'annualità successiva, corredato dalla relazione del Gestore sull'andamento del servizio rifiuti per il Comune interessato dalla Concessione, redatto ai sensi della normativa vigente, deve essere predisposto e trasmesso dal Gestore entro il 30 ottobre di ogni anno.

L'Agenzia si riserva la facoltà di richiedere la trasmissione del Piano Finanziario in data antecedente al 30 ottobre in considerazione delle esigenze deliberative del Comune. Il Gestore dovrà redigere il Piano Finanziario secondo lo schema previsto dal d.P.R. 158/99, o altre norme per tempo vigenti. Il Piano Finanziario è approvato da Atersir.

In caso di inoperatività del Gestore e di mancata trasmissione del Piano Finanziario entro il termine assegnato, l'Agenzia avrà la facoltà di predisporre direttamente il Piano Finanziario al fine di consentire la successiva approvazione, anche da parte del Comune, se richiesta dalle norme.

Qualora il Comune abbia adottato la tariffa di natura corrispettiva, il Piano Finanziario deve comprendere i costi amministrativi relativi all'accertamento, riscossione e contenzioso.

L'eventuale conseguente articolazione tariffaria è determinata annualmente in conformità con la regolamentazione vigente e le specifiche norme applicative dettate dal d.P.R. 158/1999 o altra norma nel tempo vigente. Il Gestore, che gestisce la banca dati della Tariffa di natura corrispettiva, dovrà fornire il necessario supporto informatico e procederà, preventivamente avvisato, alle necessarie simulazioni in un tempo massimo di 24 ore da ogni richiesta, ovvero metterà a disposizione dati e strumenti per poterle fare eseguire direttamente dall'Agenzia. Al fine di un costante monitoraggio dell'attuazione del Piano Finanziario da parte dell'Agenzia, titolare del servizio di igiene urbana, è fatto obbligo al Gestore di fornire, secondo la periodicità dell'emissione delle bollette, dettagliati report che forniscano informazioni in relazione alle utenze,

bollettazioni, pagamenti ed eventuale evasione od elusione accertata, nonché diano dimostrazione dei risultati raggiunti rispetto agli obiettivi programmati per il servizio rifiuti, al loro stato di avanzamento, in termini di livello del servizio raggiunto.

CAPO XI - SERVIZI GENERALI AMMINISTRATIVI E TECNICI

Art. 53 - Responsabile operativo del Gestore

Il Gestore, al momento della sottoscrizione del verbale di avvio dell'esecuzione del contratto, deve comunicare all'Agenzia il nominativo del Responsabile operativo del Gestore e del suo sostituto per far fronte a qualsiasi emergenza. Tale figura operativa deve essere dotata di un recapito telefonico, deve essere sempre reperibile dalle ore 06.30 alle 20.00 dal lunedì al sabato, e non deve coincidere con il Referente dell'impresa, in quanto quest'ultima figura di più alta professionalità e di coordinamento.

Art. 54 - Responsabile dei servizi informatici

Il Gestore deve indicare all'Agenzia il nominativo del "Responsabile dei servizi informatici del Gestore".

Il Responsabile dei servizi informatici del Gestore è una figura professionale avente una adeguata esperienza, coordinata dal Referente dell'impresa, che deve collaborare, se necessario, all'installazione, programmazione, realizzazione, collaudo e manutenzione delle forniture informatizzate, oltre che dei relativi servizi di formazione, anche in Atersir e in Comune.

Art. 55 - Servizio di reperibilità e pronto intervento

Il servizio consiste nella organizzazione di un sistema di "pronta reperibilità" 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno, che consenta, su richiesta del Comune o dell'Agenzia, di:

- attivare tempestivi interventi di supporto al servizio oggetto della concessione atti a fronteggiare eventi che possono determinare situazioni di pericolo e/o di disagio per l'utenza;
- confinare e mettere in sicurezza depositi abusivi sul suolo comunale;
- collaborare con l'Amministrazione nella risoluzione di problematiche ambientali.

Il servizio di reperibilità dovrà essere attivo dalle ore 00.00 alle ore 24.00 di tutti i giorni dell'anno, giorni festivi e di domeniche inclusi.

Con periodicità settimanale dovranno essere comunicati in forma scritta al Direttore dell'esecuzione del contratto i nominativi del personale reperibile e il relativo telefono, fisso o cellulare.

Il Direttore dell'esecuzione del contratto contatterà telefonicamente l'addetto reperibile indicandogli la tipologia di intervento necessaria.

A tale richiesta verbale seguirà conferma scritta della richiesta di intervento che dovrà essere inviata a mezzo fax o pec-mail al Responsabile operativo del Gestore su apposito sintetico format predisposto dall'Agenzia; in detto format dovrà essere sempre indicata: ora e data della richiesta, tipologia di intervento richiesta, luogo in cui effettuare l'intervento, nome del Direttore dell'esecuzione del contratto che ha richiesto l'intervento.

Il giorno successivo all'intervento dovrà essere trasmesso su apposita scheda, a mezzo fax o pec-mail al Direttore dell'esecuzione del contratto, la quantità di ore di lavoro effettuate e i mezzi utilizzati per lo svolgimento del servizio richiesto.

Dovrà essere inoltre redatto da parte del Gestore un documento riassuntivo di tutti gli interventi effettuati nell'arco di un mese.

I costi dell'organizzazione del servizio e delle indennità di reperibilità sono già ricompresi nel corrispettivo dei servizi di base della presente concessione.

Dal momento della prima richiesta di attivazione l'addetto reperibile dovrà organizzare le squadre d'intervento in maniera tale che entro 60 minuti dovrà essere resa operativa la prima squadra per gli interventi di ripristino delle condizioni di sicurezza e/o limitazione del danno.

In caso di mancata esecuzione del servizio nelle modalità e nei termini sopra precisati, l'Agenzia si riserva di far effettuare il servizio ad altro soggetto, addebitando in tal caso al Gestore il relativo costo sostenuto.

Art. 56 - Centro Servizi

Il Gestore deve garantire la presenza di almeno una struttura immobiliare, di seguito anche Centro Servizi, di adeguate dimensioni, per il ricovero di mezzi e personale, situato all'interno del bacino territoriale di affidamento.

Gli oneri per l'acquisto o la locazione di tali strutture, nonché per la relativa gestione (inclusi i consumi) e la manutenzione, sia ordinaria che straordinaria, ricadono integralmente sul Gestore e si intendono già remunerati nel corrispettivo per i servizi di base.

Dette strutture dovranno essere dotate, tra altro, di un recapito telefonico fisso e telefax, e di un indirizzo di posta elettronica; in caso di assenza di personale di custodia si rimanda all'art. 55 "Servizio di reperibilità e pronto intervento".

Il centro di servizio dovrà essere inoltre dotato di apposita struttura hardware e software come descritto al Capo IX.

Tale sede rappresenterà il punto di riferimento aziendale e costituirà per l'Agenzia un riferimento per ogni comunicazione riguardante il servizio e/o questioni di natura amministrativo-contabile, coordinamento e controllo delle attività aziendali.

Nel Centro Servizi dovrà essere realizzata tutta la logistica necessaria per il coordinamento dei servizi nel rispetto delle normative vigenti in materia ambientale e di sicurezza nei luoghi di lavoro.

ALLEGATI AL DISCIPLINARE TECNICO

A) Servizi attivi all'avvio del Contratto

A.1) Servizi attivi all'avvio del Contratto

A.1.1) Quantità di rifiuti raccolte nell'anno 2016 e 2017

A.1.2) Servizio di raccolta rifiuti e pulizia presso sagre e manifestazioni

A.1.3) Specifiche tecniche dei Servizi di Spazzamento Stradale

A.2) Caratteristiche del Centro Comunale di Raccolta e planimetrie

A.3) Regolamenti Comunali del Servizio di Gestione Rifiuti e della Tassa Rifiuti (TARI) con relative articolazioni del tributo

A.4) Banche dati utenze

B) Standard Prestazionali

B.1) Standard Prestazionali del servizio a regime

B.2) Abitanti residenti, Utenze ed Abitanti Equivalenti

C) Carta del servizio in vigore dal 1 gennaio 2019.