



GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI NEL BACINO TERRITORIALE “PIANURA E MONTAGNA MODENESE” DEL TERRITORIO PROVINCIALE DI MODENA

Comuni di Bastiglia, Bomporto, Castelfranco Emilia, Castelnuovo Rangone, Castelvetro di Modena, Fanano, Fiorano Modenese, Fiumalbo, Formigine, Frassinoro, Guiglia, Lama Mocogno, Maranello, Marano sul Panaro, Modena, Montecreto, Montefiorino, Montese, Palagano, Pavullo nel Frignano, Pievepelago, Polinago, Prignano sulla Secchia, Riolunato, San Cesario sul Panaro, Sassuolo, Savignano sul Panaro, Serramazzoni, Sestola, Spilamberto, Vignola, Zocca

Disciplinare Tecnico
Allegato al Contratto di Servizio

C.I.G.: 7989996149

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 | 11 |
| Art. 6 - Servizi integrativi | 14 |
| CAPO II - FASE TRANSITORIA..... | 15 |
| Art. 7 - Fase transitoria | 15 |
| CAPO III - PRESCRIZIONI TECNICHE E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI DI RACCOLTA E TRASPORTO | 17 |
| Art. 8 - Generalità | 17 |
| Art. 9 - Caratteristiche del Servizio di Raccolta Domiciliare | 19 |
| Art. 10 - Caratteristiche del servizio stradale informatizzato | 24 |
| Art. 11 - Caratteristiche del servizio stradale non stazionario informatizzato..... | 28 |
| Art. 12 - Caratteristiche del servizio di raccolta tramite Centri di raccolta itineranti..... | 31 |
| Art. 13 – Caratteristiche del servizio di raccolta con Isole interrato..... | 33 |
| Art. 14 - Caratteristiche del servizio in strutture/cassette stazionarie informatizzate e di servizi di raccolta per utenze domestiche e non domestiche specificamente autorizzate..... | 35 |
| Art. 15 - Raccolta presso grandi utenze non domestiche..... | 39 |
| Art. 16 - Raccolta, trasporto e trattamento degli indumenti dismessi..... | 41 |
| Art. 17 - Modalità organizzative dei servizi a chiamata | 42 |
| Art. 18 - Raccolta dei Rifiuti Urbani Pericolosi (RUP) | 45 |
| Art. 19 - Rifiuti Cimiteriali | 46 |
| Art. 20 - Raccolte presso utenze specifiche | 47 |
| Art. 21 - Effettuazione dell'attività di trasporto dei rifiuti e modalità di loro pesatura..... | 48 |
| CAPO IV - PREVENZIONE RIFIUTI..... | 49 |
| Art. 22 - Principi generali in materia di riduzione, riutilizzo e preparazione per il riutilizzo dei rifiuti | 49 |
| Art. 23 - Autocompostaggio..... | 51 |
| Art. 24 - Adeguamento Centri di Raccolta ai fini del riutilizzo..... | 52 |
| Art. 25 - Prevenzione degli sprechi alimentari | 54 |
| CAPO V - CENTRI DI RACCOLTA..... | 56 |
| Art. 26 - Raccolta dei rifiuti nei Centri di Raccolta | 56 |
| Art. 26bis - Modalità operative di gestione dei Centri di Raccolta..... | 62 |
| Art.26ter - Sistema di controllo e registrazione dei rifiuti nei Centri di Raccolta | 66 |
| Art.26quater – Attrezzature dei Centri di Raccolta..... | 67 |
| Art. 27 - Manutenzione straordinaria e realizzazione di nuovi Centri di Raccolta..... | 68 |
| CAPO VI - PRESCRIZIONI TECNICHE E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA | 69 |
| Art. 28 - Spazzamento del suolo pubblico | 69 |
| Art. 29 - Lavaggio delle strade..... | 76 |
| Art. 30 - Pulizia e raccolta dei Rifiuti di Mercati, Fiere, Sagre e Manifestazioni | 77 |
| Art. 31 - Lavaggio dei Cassonetti | 79 |
| Art. 32 - Raccolta e Trasporto Rifiuti Abbandonati..... | 79 |
| CAPO VII - PRESCRIZIONI TECNICHE E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE..... | 82 |
| Art. 33 - Piano di comunicazione e sensibilizzazione | 82 |
| Art. 34 - Start-up del servizio..... | 83 |

| | |
|--|------------|
| Art. 35 - Campagna di comunicazione a regime..... | 87 |
| Art. 36 - Censimento delle Utenze..... | 90 |
| Art. 37 - Formazione degli operatori impiegati nel servizio e degli altri soggetti coinvolti..... | 93 |
| Art. 38 - Mailing utenze domestiche e non domestiche..... | 94 |
| Art. 39 - Materiali di visibilità..... | 96 |
| Art. 40 - Attività di Informazione diretta..... | 96 |
| Art. 41 - Sistema informativo e rapporti con l'utenza: applicazione per smartphone e tablet..... | 99 |
| Art. 42 - Comunicazione dei risultati..... | 100 |
| Art. 43 - Distribuzione delle attrezzature per la raccolta differenziata domiciliare e stradale informatizzata..... | 101 |
| Art. 44 - Numero Verde..... | 105 |
| Art. 45 - Carta dei Servizi..... | 106 |
| Art. 46 - Attivazione di uffici di relazione col pubblico denominati Ecosportelli..... | 106 |
| Art. 47 - Customer care..... | 107 |
| Art. 48 - Customer Satisfaction..... | 108 |
| Art. 49 - Agenti Accertatori..... | 109 |
| CAPO VIII - MEZZI E ATTREZZATURE..... | 111 |
| Art. 50 - Caratteristiche tecniche delle attrezzature di raccolta..... | 111 |
| Art. 51 - Variazioni delle quantità di attrezzature in fase di esecuzione..... | 115 |
| Art. 52 - Caratteristiche minime dei mezzi..... | 115 |
| CAPO IX - CONTROLLO E MONITORAGGIO DEI SERVIZI..... | 120 |
| Art. 53 - Modalità di controllo e monitoraggio dei servizi..... | 120 |
| Art. 54 - Sistema informativo duale per il controllo e la gestione dei dati..... | 120 |
| Art. 55 - Banca dati utenze e attrezzature..... | 129 |
| Art. 55bis – Carta Smeraldo..... | 130 |
| CAPO X - SERVIZIO DI GESTIONE DEL SISTEMA TARIFFARIO CORRISPETTIVO E ADEMPIMENTI CONSEGUENTI..... | 132 |
| Art. 56 - Gestione della Tariffa di natura corrispettiva ex art. 1 comma 668 L. 147/2013 e s.m.i..... | 132 |
| Art. 56bis – Sistema di misurazione dei rifiuti adottato dall'Aggiudicatario..... | 132 |
| Art. 57 - Modalità di svolgimento del servizio di gestione della Tariffa di natura corrispettiva..... | 133 |
| Art. 58 - Piano Economico Finanziario e articolazione tariffaria..... | 134 |
| Art. 59 - Monitoraggio sull'attuazione del Piano Finanziario e dell'articolazione tariffaria..... | 135 |
| CAPO XI - PRESCRIZIONI TECNICHE E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI DI GESTIONE POST-OPERATIVA DELLE DISCARICHE..... | 136 |
| Art. 60 - Gestione post-mortem delle discariche ubicate nel bacino territoriale..... | 136 |
| Art. 61 - Attività oggetto della gestione post operativa delle discariche affidate in concessione..... | 137 |
| Art. 62 - Organizzazione della gestione post operativa delle discariche affidate in concessione e personale impiegato..... | 139 |
| Art. 63 - Controllo del percolato..... | 140 |
| Art. 64 - Controllo del biogas..... | 142 |
| Art. 65 - Attività di disinfestazione, derattizzazione e demuscazione..... | 142 |
| Art. 66 - Manutenzione di mezzi, attrezzature ed impianti..... | 143 |
| CAPO XII - SERVIZI GENERALI AMMINISTRATIVI E TECNICI..... | 144 |
| Art. 67 - Struttura aziendale..... | 144 |
| Art. 68 - Responsabile operativo del Gestore..... | 144 |
| Art. 69 - Responsabile dei servizi informatici..... | 145 |
| Art. 70 - Servizio di reperibilità e pronto intervento..... | 145 |
| Art. 71 - Sede operativa del Gestore e organizzazione territoriale..... | 146 |
| ALLEGATI AL DISCIPLINARE TECNICO..... | 148 |

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 "Pianura e Montagna Modenese" del territorio provinciale di Modena, 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 RTI costituito tra HERA S.p.A., GIACOMO BRODOLINI Soc. Coop a r.l., ed ECOBI Consorzio Stabile Soc. Coop a r.l., soggetto Gestore (di seguito anche "Gestore" o "Aggiudicatario").

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, nonché i relativi Standard Minimi Prestazionali (SMP), qualitativi e quantitativi.

Non potranno essere richieste integrazioni contrattuali o maggiori costi a carico dell'Agenzia e/o degli utenti per errate valutazioni dell'Aggiudicatario, in sede di presentazione dell'offerta, rispetto alla dimensione ed alle caratteristiche del territorio da servire.

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 il calcolo delle rese di raccolta differenziata deve 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, 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. Nel medesimo Allegato A è riportata la percentuale di raccolta differenziata attesa annualmente, per la fase transitoria e per la fase a regime.

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, per la specifica di dettaglio e la conseguente quantificazione delle obbligazioni reciproche è predisposto, per ogni Comune servito, in tempi congrui per le necessità dell'Agenzia, dei Comuni 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. L'Agenzia si riserva di apportare tutte le modifiche che riterrà opportune congruamente con i contenuti del Contratto e degli allegati dello stesso, incluso presente Disciplinare Tecnico (DT). 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. Tale scadenza potrà essere prorogata, in accordo con l'Agenzia, comunque in tempo utile per l'approvazione del PEF.

Il Piano Annuale delle Attività, approvato dal Direttore di Esecuzione del Contratto, sarà soggetto a verifica in continuo attraverso il sistema informativo duale 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 con riferimento ai singoli Comuni afferenti all'Ambito Territoriale:

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 distinto 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, lavaggio contenitori, 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 specificità 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 gara, sia secondo il Piano Finanziario ai sensi degli atti normativi o regolatori ratione temporis vigenti.

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 Contratto e negli allegati dello stesso, incluso il presente Disciplinare Tecnico.

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 dal territorio dei seguenti Comuni:

- Bastiglia
- Bomporto
- Castelfranco Emilia
- Castelnuovo Rangone
- Castelvetro di Modena
- Fanano
- Fiorano Modenese
- Fiumalbo
- Formigine
- Frassinoro
- Guiglia
- Lama Mocogno
- Maranello
- Marano sul Panaro
- Modena
- Montecreto
- Montefiorino
- Montese,
- Palagano
- Pavullo nel Frignano
- Pievepelago
- Polinago
- Prignano sulla Secchia
- Riolunato
- San Cesario sul Panaro
- Sassuolo
- Savignano sul Panaro
- Serramazzone
- Sestola
- Spilamberto
- Vignola
- Zocca

Il perimetro di esercizio del servizio, nella situazione standard, coincide con l'intero territorio dei suddetti Comuni. L'insieme delle porzioni di territorio soggette alle diverse componenti del servizio è definito in funzione del tessuto urbanistico e delle compatibilità tecniche ed economiche, ed è dettagliato nel Piano Annuale delle Attività.

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 dai Comuni;
- 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:
 - i. aperte permanentemente al pubblico transito senza limitazioni di sorta (cartelli, sbarre, cancelli, catene, cippi, ecc.);
 - ii. dotate di regolare pavimentazione permanente sulla carreggiata e sui marciapiedi;
 - iii. 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 Piano Annuale delle Attività 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:

1. raccolta e trasporto di rifiuti urbani nella definizione di cui all'art. 183 comma 1, da lett. b-ter) del d.lgs. n. 152/2006 e s.m.i. ed in particolare:
 - i. 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;
 - ii. 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;
 - iii. 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;
 - iv. la raccolta degli oli vegetali esausti prodotti da utenze domestiche e non domestiche;
 - v. la raccolta degli indumenti dismessi, rifiuti tessili e stracci prodotti da utenze domestiche;
 - vi. 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;
 - vii. 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;
 - viii. 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;
 - ix. la gestione ed il presidio delle stazioni ecologiche itineranti.
2. 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, nonché la pulizia delle rive fluviali e lacuali;
3. il servizio di lavaggio dei contenitori stradali;
4. 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;

5. l'attività di informazione e sensibilizzazione degli utenti anche ai fini della prevenzione dei rifiuti;
6. 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;
7. la gestione post operativa delle seguenti discariche di proprietà pubblica:
 - sito di Fontanamera, Comune di Montefiorino;
 - sito di Casa Zeccone, Comune di Pavullo nel Frignano;
 - sito di Casa Marmocchio, Comune di Pievepelago.
8. l'attività di avvio a recupero delle frazioni differenziate;
9. la commercializzazione dei rifiuti differenziati;
10. il servizio di accertamento e contestazione delle violazioni ai divieti in materia di raccolta dei rifiuti mediante personale dipendente del soggetto Gestore;
11. altri servizi eventualmente specificati dal Gestore.

Per quanto attiene, in particolare, i servizi di raccolta dei rifiuti urbani 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 e/o effettuate con altre modalità descritte nel presente Disciplinare o nei suoi allegati;
- 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 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 agli urbani ai sensi dell'articolo 183, comma 1 lettera b-ter) del D.Lgs 152/2006 e s.m.i.

Sono esclusi i rifiuti speciali.

Art. 6 - Servizi integrativi

Tali prestazioni/servizi includono, a titolo non esaustivo:

- i. potenziamento dei servizi di spazzamento rispetto agli Standard Minimi 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 dall'articolo 181 comma 6 del D.Lgs. 152/2006;
- iv. applicazione e riscossione della tariffa puntuale corrispettivo;
- 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. gestione post operativa di ulteriori discariche di proprietà pubblica non incluse nell'elenco di cui all'art. 5 punto 7;
- x. altri servizi non meglio specificati, comunque inclusi nel perimetro della gestione dei rifiuti urbani.

CAPO II - FASE TRANSITORIA

Art. 7 - Fase transitoria

L'avvio dei servizi oggetto della concessione, come previsti dal presente Disciplinare e suoi allegati, dovrà avvenire entro e non oltre 120 giorni dalla sottoscrizione del contratto, fatta salva diversa determinazione assunta dalla Stazione Appaltante.

Si specifica che fino al completo avvio dei servizi come previsti dal presente Disciplinare e suoi allegati il nuovo concessionario dovrà garantire l'espletamento e gli standard qualitativi dei servizi in essere al momento del passaggio di gestione concordando con i gestori uscenti le modalità operative di subentro. 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 Contratto e negli allegati allo stesso, incluso il presente Disciplinare Tecnico, si precisa che non è in capo al Gestore la loro fornitura, se non con riferimento ad eventuali necessità di limitati interventi manutentivi o di sostituzione o di integrazione (in quest'ultimo caso limitatamente a nuove utenze presenti sul territorio), essendo previsto, sempre ed esclusivamente per tale periodo transitorio, il mantenimento sul territorio o presso le utenze dei contenitori già in dotazione.

Resta a carico del Gestore la rimozione dei contenitori già in dotazione che non siano più funzionali alla gestione dei nuovi servizi oggetto del Contratto e degli allegati dello stesso, incluso il presente Disciplinare Tecnico, incluso il loro lavaggio (sia interno sia esterno), 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.

La **messa a regime dei servizi di raccolta dei rifiuti** secondo le modalità previste nel Contratto e negli allegati dello stesso, incluso il presente Disciplinare Tecnico, dovrà avvenire **entro ventiquattro mesi** dall'affidamento del servizio formalizzato con verbale di consegna da redigersi tra le parti.

L'Allegato E del presente Disciplinare Tecnico contiene il cronoprogramma proposto dall'Aggiudicatario per l'avvio dei nuovi servizi.

È da considerarsi contestuale all'avvio dei servizi la **messa a regime dei seguenti servizi** secondo le modalità previste nel Contratto e negli allegati dello stesso, incluso il presente Disciplinare Tecnico:

- gestione dei Centri di raccolta itineranti;
- gestione dei Centri Comunali di raccolta;
- servizi di spazzamento e lavaggio strade, nelle loro diverse forme, inclusa installazione, mantenimento e gestione dei cestini porta rifiuti;
- servizi presso mercati;
- servizi presso manifestazioni, sagre, fiere, ecc.;
- servizi per rifiuti cimiteriali;
- raccolta rifiuti abbandonati;
- controllo del territorio tramite Agenti Accertatori.

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 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 gara 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. I contenitori e/o i sacchi dedicati al rifiuto secco residuo e alle frazioni differenziate dovranno essere dotati di un codice di riconoscimento, identificativo per le utenze, la cui inizializzazione è a carico del Gestore stesso; il servizio di raccolta del rifiuto secco residuo e il servizio del rifiuto organico (per le utenze con dotazione associata) dovrà inoltre comprendere l'attivazione, il mantenimento e la gestione, a carico del Gestore, di un sistema di contabilizzazione dei conferimenti da parte di ogni singola utenza tramite lettura di transponder RFID. L'Allegato B.5a contiene il calendario comunale dei principali servizi porta a porta proposto dall'Aggiudicatario.
- **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 od all'interno di strutture chiuse a ridotto impatto estetico, con l'aggiunta di elementi meccanici ed elettronici, a carico del Gestore, che consentano di limitare l'utilizzo del contenitore alle sole utenze autorizzate, salvo quanto nel caso diversamente specificato negli Standard Minimi

Prestazionali di cui all'allegato B.1; per i contenitori dedicati al rifiuto secco residuo dovrà inoltre essere prevista l'attivazione, il mantenimento e la gestione, a carico del Gestore, di un sistema di contabilizzazione dei conferimenti da parte di ogni singola utenza. Per i contenitori dedicati al rifiuto plastica/metalli, carta/cartone e scarti verdi dovrà essere prevista la predisposizione per la contabilizzazione dei conferimenti da parte di ogni singola utenza.

Sono compresi tra i sistemi stradali informatizzati anche i 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, 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, senza nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica, per l'attività di raccolta mediante raggruppamento differenziato dei rifiuti urbani 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; in particolare, 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 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 Minimi Prestazionali riportati negli Allegati B.1, B.2, B.5a-b e B.9.

L'Allegato B.2 sarà aggiornato secondo le modalità e le tempistiche previste dal Contratto.

Per gli istituti scolastici, di ogni ordine e grado, è in capo al Gestore l'adeguata fornitura e distribuzione di contenitori, per ogni singola classe, atti ad agevolare la corretta differenziazione dei rifiuti all'interno della classe, con successivo conferimento, in capo al personale dell'istituto scolastico, nei contenitori dedicati alla raccolta e svuotamento da parte del Gestore.

Gli Allegati B.5b costituiscono le planimetrie (predisposte dell'Aggiudicatario) illustrative dell'areale in cui è attivo ciascun sistema di raccolta; in particolare, le aree evidenziate fanno riferimento ai sistemi di raccolta previsti per le Utenze Domestiche.

Art. 9 - Caratteristiche del Servizio di Raccolta Domiciliare

Il servizio di raccolta domiciliare dovrà essere garantito, per Utenze Domestiche e per Utenze Non Domestiche (incluse le utenze TARGET, definite come utenze non domestiche aventi specifiche esigenze di servizio che determinano l'adozione di standard, relativi ad esempio ai contenitori

impiegati, alle frequenze di raccolta o alle stesse tipologie di frazioni del rifiuto oggetto di raccolta, diversificati rispetto a quanto normalmente previsto nel servizio esteso alla generalità delle utenze), nelle zone descritte nel Contratto e negli allegati dello stesso, incluso il presente Disciplinare Tecnico, nel rispetto degli Standard Minimi Prestazionali previsti dalla Documentazione, 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.).

I contenitori e/o i sacchi dedicati al rifiuto secco residuo e alle frazioni differenziate dovranno essere dotati di un codice di riconoscimento, identificativo per le utenze, la cui inizializzazione è a carico del Gestore stesso; il servizio di raccolta del rifiuto secco residuo e il servizio di raccolta della frazione organica dovranno inoltre comprendere l'attivazione, il mantenimento e la gestione, a carico del Gestore, di un sistema di contabilizzazione dei conferimenti da parte di ogni singola utenza tramite lettura di transponder RFID, con controllo in continuo del database dei conferimenti in coerenza con il sistema informativo duale di cui all'art. 54.

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 (fatta comunque salva la possibilità per l'insieme degli utenti di richiedere dotazioni di contenitori monoutenza), nel rispetto degli Standard Minimi Prestazionali, con la dislocazione di appositi contenitori pluriutenza di adeguate capacità volumetriche, dotati di tag r-fid, che consente la contabilizzazione degli svuotamenti di ogni contenitore. In caso di contenitori pluriutenza, per i contenitori dedicati al rifiuto secco residuo dovrà inoltre prevista l'attivazione, il mantenimento e la gestione, a carico del Gestore, di un sistema di contabilizzazione dei conferimenti da parte di ogni singola utenza, con controllo in continuo del database dei conferimenti in coerenza con il sistema informativo duale di cui all'art. 54. Per le utenze condominiali che hanno la necessità di smaltire la frazione Secco Residuo prodotta per le pulizie delle sole parti comuni, potrà essere prevista l'assegnazione di un bidone di volumetria pari a 120 litri all'utenza condominio da utilizzare esclusivamente per lo smaltimento di rifiuto Secco Residuo delle parti comuni

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.

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, o comunque in casi in cui il servizio di seguito specificato venga richiesto dagli utenti e sia assentito dall'Agenzia e dal Comune interessato, si possono prevedere servizi di prelievo all'interno di proprietà private, essendo al Gestore riconosciuto il corrispettivo previsto all'*Allegato B "Elenco dei prezzi unitari"* del Contratto di Servizio. Per l'effettuazione del suddetto servizio di prelievo, gli utenti dovranno consentire l'accesso da parte del Gestore all'interno della proprietà privata, garantendo l'apertura del cancello, portone o in generale del punto di accesso nella fascia oraria di esecuzione del servizio; qualora non sia possibile agli utenti assicurare che il punto di accesso risulti aperto nella suddetta fascia oraria, dovrà essere cura degli utenti rendere disponibile in sito le relative chiavi, ad es. tramite installazione all'esterno di un contenitore apribile con chiave universale in dotazione al Gestore o altra soluzione equivalente. Le modalità di accesso saranno comunque oggetto di specifica valutazione e definizione da parte del Comune interessato di concerto con il Gestore. Restano a carico del Gestore le necessarie coperture assicurative. Il Gestore dovrà trasmettere all'Agenzia e al Comune i dati relativi all'effettuazione di tale servizio di prelievo, inclusi almeno dell'elenco delle utenze interessate e dei relativi contenitori oggetto del servizio, con specifica della frequenza di raccolta o svuotamento; ciò anche al fine di consentire al Comune interessato di individuare le più opportune modalità di copertura del costo di tale servizio.

Nello sviluppo e implementazione dei servizi di raccolta domiciliare verrà prestata particolare attenzione alle esigenze delle utenze non domestiche; in particolare, su richiesta, i contenitori standard potranno essere sostituiti con contenitori di più adeguata volumetria, a seconda della specifica produzione di rifiuti di ciascuna utenza e a seconda delle diverse particolarità territoriali e delle informazioni acquisite durante sopralluoghi tecnici, dei flussi e delle frequenze stabilite dai calendari di raccolta (conformi agli SMP).

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 a quelle previste nell'offerta tecnica ed il cui posizionamento dovrà essere concordato con il Comune. Tali contenitori dovranno essere dotati di elementi meccanici ed elettronici, a carico del Gestore, che consentano di limitare l'utilizzo del contenitore alle sole utenze autorizzate; per i contenitori dedicati al rifiuto secco residuo e i contenitori per il rifiuto organico (laddove associati, per quest'ultima frazione, alla singola utenza) dovrà inoltre essere prevista l'attivazione, il mantenimento e la gestione, a carico del Gestore, di un sistema di contabilizzazione dei conferimenti da parte di ogni singola utenza, con controllo in continuo del database dei conferimenti in coerenza con il sistema informativo duale di cui all'art. 54.

La fornitura di bidoni con chiave è prevista anche per le UND che hanno la possibilità di posizionare internamente alla proprietà il contenitore, in modo tale da evitare conferimenti anomali da parte di altre utenze in fase di esposizione.

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

1. consegna alle famiglie residenti del kit completo previsto per gli utenti singoli;
2. 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; tali contenitori dovranno essere dotati di elementi meccanici ed elettronici, a carico del Gestore, che consentano di limitare l'utilizzo del contenitore alle sole utenze autorizzate; per i contenitori dedicati al rifiuto secco residuo e al rifiuto organico (laddove associati, per quest'ultima frazione, alla singola utenza) dovrà inoltre essere prevista l'attivazione, il mantenimento e la gestione, a carico del Gestore, di un sistema di contabilizzazione dei conferimenti da parte di ogni singola utenza, con controllo in continuo del database dei conferimenti in coerenza con il sistema informativo duale di cui all'art. 54;
3. 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 a base d'asta.

Le utenze non domestiche appartenenti a zone omogenee servite da raccolta stradale potranno avanzare la richiesta di contenitori propri, estendendo così il perimetro delle raccolte domiciliari (previo assenso dell’Agenzia e del Comune), nel caso avessero esigenze particolari tali da non poter essere soddisfatte con i soli cassonetti stradali.

Il lavaggio dei contenitori per la raccolta domiciliare è da intendersi a carico degli utenti fatta eccezione per quelli previsti negli Standard Minimi Prestazionali (Allegato B.1) ed 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 lavaggio dei contenitori per gli uffici pubblici e le scuole dovrà essere effettuato dal Gestore nel rispetto delle frequenze previste negli Standard Minimi Prestazionali (Allegato B.1).

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 interessato.

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

- secco residuo o indifferenziato
- frazione organica
- carta e cartone (raccolta congiunta)

- vetro laddove tale servizio è previsto negli Standard Minimi Prestazionali come servizio domiciliare
- imballaggi in plastica ed in metallo (raccolta congiunta) laddove tale servizio è previsto negli Standard Minimi Prestazionali come servizio domiciliare
- verde e sfalci di potatura laddove tale servizio è previsto negli Standard Minimi Prestazionali come servizio domiciliare

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

In relazione alla raccolta di verde e sfalci di potatura, si precisa che nelle aree interessate dal servizio domiciliare, così come specificato negli Standard Minimi Prestazionali di cui all'Allegato B.1, potrà essere richiesta al Gestore dal Comune la collocazione aggiuntiva (non sostitutiva) al servizio domiciliare di benne o altri adeguati contenitori stazionari; la collocazione di tali contenitori dovrà nel caso essere limitata a determinati contesti (quali a titolo indicativo e non esaustivo campi sportivi, aree cimiteriali, parchi) ad accesso controllato o comunque caratterizzati da controllo/sorveglianza. Sono nel caso a carico del Gestore, comprese nel corrispettivo, la fornitura di tali benne o contenitori e il loro svuotamento su necessità.

I contenitori domiciliari sono altresì oggetto di periodico lavaggio e/o sanificazione secondo quanto previsto negli Standard Minimi Prestazionali. Il lavaggio e la sanificazione dei contenitori sono operati utilizzando specifiche attrezzature.

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, al momento dell'avvio della Concessione. Con l'obiettivo di uniformarsi ai nuovi standard 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 Minimi 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.

I contenitori stradali sono altresì oggetto di periodico lavaggio e/o sanificazione nel rispetto degli Standard Minimi Prestazionali di cui all'Allegato B.1 e comunque 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 compete al Concessionario previo accordo del Comune interessato.

La collocazione dei contenitori sul territorio deve garantire, per ogni singola frazione del rifiuto interessata dal servizio di raccolta stradale, una distanza massima (misurata in termini di lunghezza del percorso stradale) delle utenze servite dal contenitore più prossimo pari a:

- all'interno dei centri abitati (come definiti dal codice della strada): 200 m per il 98% delle utenze;
- all'esterno dei centri abitati (come definiti dal codice della strada): 400 m per il 95% delle utenze.

La suddetta misurazione della distanza tra utenza e contenitore è effettuata escludendo dalla misurazione le strade private e vicinali, anche se di uso pubblico.

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 dell'Aggiudicatario 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 (quest'ultime nel rispetto delle specifiche tecniche di cui all'art. 14).

In tutte le postazioni deve essere prevista la possibilità di accesso contemporaneo da parte di più utenze a più contenitori o sportelli di conferimento.

Presso ogni postazione devono essere raccolti almeno i seguenti materiali salvo diverse indicazioni di cui all'allegato B.1:

- secco residuo od indifferenziato
- frazione organica
- scarti di verde, sfalci e potature
- carta e cartone (raccolta congiunta)
- vetro
- imballaggi in plastica ed in metallo (raccolta congiunta)

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; in tale attività è inclusa l'eventuale realizzazione e manutenzione delle piazzole destinate alla collocazione dei contenitori;
- 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 Minimi Prestazionali; con l'obiettivo di uniformarsi ai nuovi standard 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 (sia interno sia esterno) 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;
- durante la stagione invernale, lo sgombero della neve soprastante e immediatamente circostante i contenitori, al fine di garantirne l'accessibilità;
- la disponibilità di un parco mezzi ed attrezzature meccaniche, nonché di ogni altra dotazione necessaria, adeguato qualitativamente e sufficiente in termini quantitativi;
- lo spostamento temporaneo o la sigillatura dei contenitori in occasione di eventi a carattere eccezionale e non, laddove siano impartite disposizioni in merito da parte delle Autorità Competenti in materia di sicurezza urbana.

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, sentiti i Comuni interessati. 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 anche del passaggio a TARI puntuale o a Tariffa puntuale, secondo disposizione del Comune interessato, il Gestore deve mettere in atto (garantendone anche il mantenimento e la gestione), a proprio carico, 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 in continuo del database degli svuotamenti in coerenza con il sistema informativo duale di cui all'art. 54. Anche i contenitori stradali destinati al conferimento del rifiuto carta/cartone, scarti verde e plastica/metalli (o plastica) devono essere predisposti per la contabilizzazione dei conferimenti.

I contenitori dovranno essere dotati di elementi meccanici ed elettronici, a carico del Gestore, che consentano di limitare l'utilizzo del contenitore alle sole utenze autorizzate, salvo quanto nel caso diversamente specificato negli Standard Minimi Prestazionali di cui all'allegato B.1.

I contenitori stradali previsti dal Gestore integrano, in un unico oggetto, certificato CE, il contenitore ed il sistema informatizzato di conferimento, declinato in funzione della tipologia di rifiuto raccolto (e relativa necessità di autorizzazione al conferimento) in grado di garantire anche la contabilizzazione in volume e/o in numero di conferimenti, senza prescindere dal vantaggio del minor numero di contatti possibile utente – contenitore. Nel dettaglio, i contenitori stradali informatizzati prevedono:

- il limitatore volumetrico informatizzato per il rifiuto Secco Residuo;
- il bloccaggio/sbloccaggio della feritoia di conferimento per la Carta/Cartone e la Plastica e Metalli;
- il bloccaggio/sbloccaggio dei coperchi del contenitore per gli Scarti Verde.

Si tratta di sistemi interconnessi con i sistemi informativi aziendali che consentono il controllo degli accessi al conferimento e la contabilizzazione dei conferimenti effettuati dagli utenti.

Il dimensionamento del servizio deve garantire, in base ai flussi dei rifiuti ipotizzati, il corretto rapporto tra volumetria dei cassonetti e frequenze di svuotamento previste (nel rispetto degli Standard Minimi Prestazionali).

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.

Art. 11 - Caratteristiche del servizio stradale non stazionario informatizzato

Il servizio di raccolta stradale non stazionario informatizzato prevede il posizionamento

temporaneo, in specifici luoghi e secondo calendari prestabiliti, di postazioni di contenitori non stazionari, nel rispetto degli Standard Minimi Prestazionali, costituite da contenitori dotati di sportello informatizzato per la raccolta, nei quali l'utenza provvede a conferire le diverse frazioni di rifiuti.

Il posizionamento e la rimozione dei contenitori non stazionari, secondo gli orari programmati, e quindi la raccolta dei rifiuti in essi contenuti compreso l'avvio al relativo destino (recupero, riciclaggio, trattamento, smaltimento), 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.

Sarà cura del Gestore presso il proprio cantiere od in luogo idoneo prevedere il periodico lavaggio (sia interno sia esterno) e/o sanificazione dei contenitori non stazionari e comunque ogniqualvolta dovesse risultare necessario.

I contenitori devono essere idonei a proteggere i rifiuti dagli agenti atmosferici e dagli animali e ad impedire esalazioni moleste.

L'individuazione dei punti di posizionamento dei contenitori non stazionari, ed il relativo calendario, sarà sottoposta all'approvazione dell'Agenzia. Il punto di sosta dovrà essere identificato da opportuna cartellonistica e segnaletica verticale con oneri a carico del Gestore.

Il posizionamento dei contenitori non stazionari 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.

In tutte le postazioni di contenitori non stazionari deve essere prevista la possibilità di accesso contemporaneo da parte di più utenze a più contenitori o portelle di conferimento.

Presso ogni postazione di contenitori non stazionari devono essere raccolti materiali quali:

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

come specificato negli Standard Minimi Prestazionali (Allegato B.1).

Il dimensionamento dei singoli contenitori dovrà essere adeguato, in rapporto alla frazione merceologica oggetto di raccolta, alle caratteristiche del territorio servito ed alla stima delle utenze conferenti ed al tempo di permanenza.

Sono a carico del Gestore e comprese nel corrispettivo:

- la fornitura, il posizionamento e la successiva rimozione, secondo calendario, delle postazioni di contenitori non stazionari su suolo pubblico o, previo consenso dell’Agenzia, anche su suolo privato autorizzato dal proprietario, compresa l’attivazione e l’eventuale collaudo; con l’obiettivo di uniformarsi ai nuovi standard di settore, l’Agenzia si riserva la facoltà 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 non stazionari, anche attraverso lavaggio (sia interno sia esterno) e disinfezione dei contenitori nei casi di necessità, nonché attraverso la necessaria manutenzione e/o sostituzione dei medesimi o relative componenti;
- la pulizia delle aree ove sono collocate i contenitori non stazionari, una volta rimossi, 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;
- lo spostamento temporaneo o la sigillatura dei contenitori in occasione di eventi a carattere eccezionale e non, laddove siano impartite disposizioni in merito da parte delle Autorità Competenti in materia di sicurezza urbana.

I contenitori dovranno essere dotati di elementi meccanici ed elettronici, a carico del Gestore, che consentano di limitare l’utilizzo del contenitore alle sole utenze autorizzate; per i contenitori

dedicati al rifiuto secco residuo e al rifiuto organico dovrà inoltre essere prevista l'attivazione, il mantenimento e la gestione, a carico del Gestore, di un sistema di contabilizzazione dei conferimenti da parte di ogni singola utenza, con controllo in continuo del database dei conferimenti in coerenza con il sistema informativo duale di cui all'art. 54.

Sono a carico del Gestore tutte le attività per il corretto funzionamento delle postazioni di contenitori non stazionari, 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.

Il Gestore dimensionerà il servizio, il calendario e le ubicazioni sulla base di quanto previsto dall'Allegato B.1. Sarà comunque facoltà dell'Agenzia confermare o modificare le soluzioni proposte dal Gestore e, in caso di modifica delle soluzioni (comprese l'ubicazione), il Gestore dovrà accettare le richieste dell'Agenzia, senza pretendere maggiori oneri.

Art. 12 - Caratteristiche del servizio di raccolta tramite Centri di raccolta itineranti

Il servizio con Centri di raccolta itineranti deve permettere ai cittadini (utenze domestiche) il conferimento, in punti di sosta e orari stabiliti, di rifiuti riciclabili, ingombranti o pericolosi che non possono essere conferiti con il servizio di raccolta ordinario.

Presso il Centro di raccolta itinerante, con l'aiuto di uno o più operatori, l'utente potrà conferire correttamente diverse tipologie di rifiuto senza dover raggiungere il Centro di Raccolta Comunale.

Il punto di sosta del Centro di raccolta itinerante deve essere identificato da opportuna segnaletica verticale con oneri a carico del Gestore. I rifiuti oggetto di raccolta tramite Centro di raccolta

itinerante (salvo quanto puntualmente e diversamente indicato nelle schede di cui all'Allegato B.1) sono indicativamente i seguenti:

- Ferro e metalli (obbligatorio)
- RAEE di piccole e grandi dimensioni (obbligatorio)
- Lampadine (obbligatorio)
- Batterie auto (obbligatorio)
- Pile e batterie diverse da quelle di cui al punto precedente (obbligatorio)
- Farmaci scaduti (obbligatorio)
- Sfalci e ramaglie
- Oli minerali e vegetali esausti (obbligatorio)
- Rifiuti inerti
- Carta e cartone
- Polistirolo da imballaggio
- Contenitori vuoti di prodotti tossici e/o nocivi (obbligatorio)
- Lattine (obbligatorio)
- Vetro
- Cartucce per stampanti e toner (obbligatorio)
- Vernici, inchiostri, adesivi e resine (obbligatorio)
- Altro

Il Gestore dovrà prevedere a dotare il Centro di raccolta itinerante, che dovrà essere comunque costantemente presidiato da proprio personale, di un sistema di riconoscimento dell'utenza e di contabilizzazione dei conferimenti.

Spetta al Gestore la comunicazione alla cittadinanza delle modalità di svolgimento del servizio.

Le Concorrenti dovranno specificare nell'Offerta Tecnica le modalità previste per lo svolgimento del servizio, comprese caratteristiche di attrezzature e mezzi utilizzati.

Art. 13 – Caratteristiche del servizio di raccolta con Isole interrate

Le Isole Ecologiche Interrate (IEI) sono composte da bocche di conferimento fuori terra e da una serie di contenitori posti in opportuni spazi ricavati sotto il piano stradale per la raccolta di frazioni di rifiuto specifiche. Attualmente sono presenti cinque diverse tipologie di IEI così caratterizzate:

1) Modello “ONE”

Isola ad ascensore dotata di n.1 cassonetto di capacità pari a 3200 l dedicata all'utilizzo in ambito civile e costituita da piattaforma elevatrice oleodinamica la cui struttura è contenuta in una vasca in calcestruzzo interrata e da un sistema di chiusura della vasca e di conferimento dei rifiuti.

Completano il sistema il quadro elettrico, la torretta di comando costituita da un armadio stradale normalmente installato in prossimità della vasca ed il vano tecnico contenente il macchinario elettroidraulico. La torretta di comando ospita il pannello di comando dell'isola ed il dispositivo di segnalazione acustica e visiva. L'isola è dotata di un quadro di comando alloggiato all'interno di un armadietto tipo stradale a torretta dotato di anta con serratura a chiave. La centralina idraulica è di norma alloggiata in apposito vano tecnico interrato presente sul lato posteriore dell'isola ed accessibile asportando i chiusini dopo averli sbloccati con apposita chiave. La raccolta viene effettuata mediante mezzo autocompattatore a caricamento laterale.

2) Modello “ONE TRIPLA”

Isola ad ascensore dotata di n.3 cassonetti di capacità pari a 3200 L dedicata all'utilizzo in ambito civile e costituita da piattaforma elevatrice oleodinamica la cui struttura è contenuta in una vasca in calcestruzzo interrata e da un sistema di chiusura della vasca e di conferimento dei rifiuti. Completano il sistema il quadro elettrico, la torretta di comando costituita da un armadio stradale normalmente installato in prossimità della vasca ed il vano tecnico contenente il macchinario elettroidraulico. La torretta di comando ospita il pannello di comando dell'isola ed il dispositivo di segnalazione acustica e visiva. L'isola è dotata di un quadro di comando alloggiato all'interno di un armadietto tipo stradale a torretta dotato di anta con serratura a chiave. La centralina idraulica è di norma alloggiata in apposito vano tecnico interrato presente sul lato posteriore dell'isola ed accessibile asportando i chiusini dopo averli sbloccati con apposita chiave. La raccolta viene effettuata mediante mezzo autocompattatore a caricamento laterale.

3) Modello “ECOLBELL”

Isola “a sfilo” dotata di n.1 campana in acciaio zincato alloggiata all’interno di un vano di contenimento in calcestruzzo armato prefabbricato dedicata alla raccolta del vetro di capacità pari a 3 mc e bocche di conferimento esterne autochiudenti. La raccolta viene effettuata mediante autogru provvista di gancio di sollevamento utilizzando l’apposito sistema di attacco posto sulla bocca di carico fuori-terra.

4) Modello “K10”

Isola ad ascensore dotata di n.1 scarrabile di capacità pari a 10 mc e costituita da una struttura interrata azionata da un impianto oleodinamico elettroattuato. Tale configurazione è dotata di n.1 bocca di conferimento fuori terra utilizzata dagli utenti per conferire le diverse tipologie di rifiuto.

L’apertura e chiusura dell’impianto sono effettuate tramite pulsantiera del tipo a “uomo presente”, posizionata nelle immediate vicinanze. La raccolta viene effettuata mediante mezzo multilift.

5) Modello “4L”

Isola ad ascensore per rifiuti solidi urbani e differenziati (vetro, carta, plastica, etc.) è una struttura interrata azionata da un impianto oleodinamico elettroattuato. Tale configurazione è dotata di n. 4 bocche di conferimento fuori terra con apertura manuale o a pedale e autochiudente, utilizzate dagli utenti per conferire le diverse tipologie di rifiuto. L’apertura e chiusura dell’impianto sono effettuate tramite pulsantiera del tipo a “uomo presente”, posizionata nelle immediate vicinanze; l’operazione può avvenire mediante un mezzo identico a quello utilizzato per i cassonetti tradizionali. La raccolta viene effettuata mediante mezzo tradizionale a caricamento posteriore.

Le frequenze di svuotamento dei contenitori sono strettamente connesse alla programmazione dei giri di raccolta (domiciliari o stradali) del Comune interessato, nonché alla tipologia di mezzo impiegato.

La localizzazione delle IEI di cui al presente servizio e la loro caratterizzazione è definita all’interno dell’Allegato B.1.

Ove presenti isole interrate, ovvero nel momento di loro eventuale predisposizione, il Gestore è tenuto ad assicurare il corretto funzionamento delle stesse garantendo la gestione, manutenzione ordinaria e manutenzione straordinaria (anche delle parti elettriche e meccaniche), la disinfezione dei contenitori prima che siano ricollocati all’interno delle piattaforme, il lavaggio dei contenitori, oltre alla pulizia della piattaforma esterna.

I contenitori dovranno essere dotati di elementi meccanici ed elettronici, a carico del Gestore, che consentano di limitare l'utilizzo del contenitore alle sole utenze autorizzate, incluse eventualmente le utenze non residenti e turisti; per i contenitori dedicati al rifiuto secco residuo e al rifiuto organico dovrà inoltre essere prevista l'attivazione, il mantenimento e la gestione, a carico del Gestore, di un sistema di contabilizzazione dei conferimenti da parte di ogni singola utenza, con controllo in continuo del database dei conferimenti in coerenza con il sistema informativo duale di cui all'art. 54. Tali sistemi informatizzati sono in grado di garantire:

- piena flessibilità in fase di autenticazione, con tecnologia contactless RFID/NFC (tessera o smartphone associate univocamente all'utenza);
- comunicazione diretta verso i sistemi informativi del Gestore, in un contesto di elevati standard di sicurezza e protezione del dato.

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.

Le isole interrate sono soggette a specifico servizio di monitoraggio e pulizia previsto nell'ambito del servizio di spazzamento per tutte le postazioni stradali.

È a carico del Gestore la sigillatura dei contenitori in occasione di eventi a carattere eccezionale e non, laddove siano impartite disposizioni in merito da parte delle Autorità Competenti in materia di sicurezza urbana.

Art. 14 - Caratteristiche del servizio in strutture/cassette stazionarie informatizzate e di servizi di raccolta per utenze domestiche e non domestiche specificamente autorizzate

Nei territori ove avviata la raccolta domiciliare, la rimozione di contenitori stradali a libero accesso può comportare difficoltà nel conferimento dei propri rifiuti da parte di utenze domestiche e non domestiche aventi specifiche esigenze di servizio, quali utenze non residenti e turisti che, al termine del soggiorno, non avrebbero la copertura di tutte le principali frazioni merceologiche garantita dal calendario di raccolta.

Per tale motivo si può prevedere, 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 (quali utenze domestiche non residenti e turisti) potranno accedere senza alcun vincolo di orario o giornata, in qualunque periodo dell'anno, in modo controllato.

Il posizionamento di "Cassette Informatizzate" riguarda in particolare le zone più fruite e di maggiore pregio più facilmente raggiungibili dagli utenti, come i Centri Storici e le aree frequentate dai turisti e/o connotate da servizi Porta a Porta integrali. In particolare l'Aggiudicatario si impegna nel prevedere l'installazione di 10 Cassette Informatizzate nei comuni indicati nell'Allegato B.1, la cui specifica collocazione sarà concordata con l'Agenzia e il Comune interessato.

In particolare sono nel caso 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:

- 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, dotato 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;

- bocchette/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;
- autenticazione delle utenze con tecnologia contactless RFID/NFC;
- 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.

Il Gestore potrà proporre modifiche alle singole caratteristiche sopra menzionate, purché comunque rispondenti alle finalità del progetto relativamente alla necessità di contabilizzare/registrare ogni singolo conferimento e previo assenso da parte dell'Agenzia e del Comune interessato.

Il sistema di contabilizzazione dei conferimenti deve supportare il controllo in continuo del database dei conferimenti in coerenza con il sistema informativo duale di cui all'art. 54.

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 a garantire la massima efficacia e partecipazione.

- Ogni struttura/cassetta dovrà avere una dotazione minima in caso di raccolta di quattro o più frazioni del rifiuto, n. 6 contenitori di volumetria indicativa di 1.700 litri (e comunque non inferiore a 660 litri) cadauno, per una volumetria indicativa totale di 10 mc (e comunque non inferiore a 7 mc);
- in caso di raccolta di non più di tre frazioni del rifiuto, n. 3 contenitori di volumetria non inferiore a 660 litri cadauno, per una volumetria minima totale di 4 mc;

per il conferimento di tutte le tipologie di materiali che, a seconda del territorio, non sono servite con raccolte stradali a pubblico accesso.

Non potranno essere richieste integrazioni contrattuali o maggiori costi a carico dell'Agenzia e/o degli utenti per errate valutazioni del Gestore rispetto alla dimensione ed alle frequenze di svuotamento previste per le strutture/cassette informatizzate.

Sarà comunque facoltà dell'Agenzia confermare o modificare le soluzioni proposte dal Gestore. In caso di modifica delle soluzioni (comprese l'ubicazione), il Gestore dovrà accettare le richieste dell'Agenzia, senza pretendere maggiori oneri.

Nel servizio è compresa la raccolta di eventuali rifiuti depositati esternamente alle strutture/cassette informatizzate, in un raggio di almeno 5 metri.

Sono a carico del Gestore tutte le attività per il corretto funzionamento di tutte le strutture/cassette informatizzate ubicate nel territorio, compresa la manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature esterne ed interne, 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 struttura/casetta informatizzata ubicata nel territorio o parte di essa.

Il Gestore dovrà prevedere per ogni struttura/casetta informatizzata, ubicata nel territorio, l'installazione di sistemi di video sorveglianza richiedendo al Comune di competenza la specifica autorizzazione. Il Comune di competenza provvederà alle relative autorizzazioni ai sensi della normativa sulla privacy. I relativi dati dovranno essere affidati alla Polizia Municipale per le azioni di competenza. Le spese di installazione, autorizzazione e gestione del sistema resteranno totalmente a carico del Gestore.

È a carico del Gestore la sigillatura dei contenitori in occasione di eventi a carattere eccezionale e non, laddove siano impartite disposizioni in merito da parte delle Autorità Competenti in materia di sicurezza urbana.

Art. 15 - 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 Minimi 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 Minimi 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.

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. 16 - Raccolta, trasporto e trattamento degli indumenti dismessi

Il servizio di raccolta differenziata di rifiuti tessili e stracci 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 Minimi 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.

È a carico del Gestore lo spostamento temporaneo o la sigillatura dei contenitori in occasione di eventi a carattere eccezionale e non, laddove siano impartite disposizioni in merito da parte delle Autorità Competenti in materia di sicurezza urbana.

Art. 17 - 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 Minimi 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;
- altre eventuali tipologie di rifiuto specificate negli Standard Minimi Prestazionali di cui all'allegato B.1.

Il Gestore riceve la chiamata e la evade nei termini previsti dagli Standard Minimi 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.

Nella giornata concordata, il ritiro viene eseguito direttamente presso l'abitazione dell'utente a piano strada: l'utente deposita quindi il rifiuto in prossimità dell'ingresso della propria abitazione al margine della strada pubblica, in modo da non creare intralcio alla circolazione. Qualora per problemi legati all'orario del servizio non fosse possibile reperire l'utenza, verrà richiesto il deposito della specifica tipologia di rifiuto sul suolo stradale in adiacenza all'abitazione o in area privata raggiungibile da braccio caricatore del mezzo posto su suolo pubblico, senza impedimenti sopra al cumulo. In caso di deposito su strada pubblica, 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 22.00 dal lunedì al venerdì e dalle 8.00 alle 18.00 il sabato, nonché un numero fax e un indirizzo e-mail gestiti direttamente dal Gestore, che dovranno essere utilizzati 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 sito internet e applicazione per *smartphone*, come descritto all'art. 41.

Dev'essere garantita la possibilità di prenotare il ritiro anche presso gli Ecosportelli, di cui all'art. 46.

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 5 colli per i RAEE o 3 colli per gli ingombranti.

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.

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: 450 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. 18 - 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 Minimi 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, nonché la periodica pulizia ed igienizzazione degli stessi.

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.

È a carico del Gestore lo spostamento temporaneo o la sigillatura dei contenitori stradali in occasione di eventi a carattere eccezionale e non, laddove siano impartite disposizioni in merito da parte delle Autorità Competenti in materia di sicurezza urbana.

Art. 19 - 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 di appartenenza del cimitero. 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. 20 - 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:

- piccoli raee
- toner, cartucce
- oli vegetali
- pile, batterie

Sarà onere del Gestore prevedere la fornitura, il posizionamento di contenitori adeguati (si veda l'Allegato 2A del fascicolo 1 dell'Offerta Tecnica, protocollo PG/AT/2020/065 dell'8 gennaio 2020) e la frequenza di raccolta adeguate agli Standard Minimi Prestazionali (SMP) di cui all'Allegato B.1.

Inoltre fa parte del servizio la manutenzione ordinaria e straordinaria dei contenitori, nonché la periodica pulizia ed igienizzazione degli stessi.

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. 21 - 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 in maniera distinta per singolo Comune, 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 duale di cui all'art. 54.

CAPO IV - PREVENZIONE RIFIUTI

Art. 22 - Principi generali in materia di riduzione, riutilizzo e preparazione per il riutilizzo dei rifiuti

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 *“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.”*

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 implementare il Piano finalizzato alla riduzione, riutilizzo e preparazione per il riutilizzo dei rifiuti.

Il Fascicolo 5 dell'Offerta Tecnica (protocollo PG/AT/2020/065 dell'8 gennaio 2020), illustra il “Piano di riduzione, riutilizzo e preparazione per il riutilizzo dei rifiuti” previsto dall'Aggiudicatario.

Tra le misure/attività di prevenzione previste dal Gestore anche dando continuità e valorizzando buone pratiche già attive sul territorio, si evidenziano:

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. 181 comma 6 del D.Lgs. 152/2006;
- 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.

Il Gestore, nello specifico, deve prevedere l'attuazione di iniziative ed azioni volte alla riduzione, riuso e preparazione al riutilizzo degli Indumenti dismessi oltre che iniziative e azioni volte alla riduzione dello spreco dei farmaci, alla riduzione dei rifiuti e al sostegno della solidarietà.

Art. 23 - 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*”.

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 cellulosici per migliorare l'aerazione 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. 36;
- 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 dell'attrezzatura necessaria per il loro corretto utilizzo (attivatori, attrezzi per rivoltare il materiale, manuale d'uso ecc), agli utenti richiedenti;
- la verifica del corretto utilizzo delle compostiere attraverso ispezioni effettuate annualmente su un campione non inferiore al **5%** 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 duale di cui all'art. 54, dei dati relativi alle compostiere.

Il Gestore dovrà trasmettere periodicamente all'Agenzia l'elenco degli utenti che possiedono un composter.

In situazioni particolari, su richiesta dell'utente e dopo approvazione dell'Agenzia e del Comune, il Gestore dovrà consegnare a chi pratica il compostaggio domestico anche il kit singolo per la raccolta domiciliare del rifiuto organico e provvedere alla raccolta secondo il calendario previsto per la frazione organica in quel territorio.

Art. 24 - Adeguamento Centri di Raccolta ai fini del riutilizzo

Per perseguire gli obiettivi di prevenzione dei rifiuti, tra le misure previste dal Gestore all'interno del Piano di prevenzione, si richiamano le seguenti atte a promuovere il riutilizzo:

- adeguamento dei centri di raccolta oggetto della presente concessione, come consentito dall'articolo 181 comma 6 del D.Lgs. 152/2006e secondo le disposizioni di cui alle 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 duale di cui all'art. 54, 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 (ad es. "Progetto raccolta toner", "Progetto raccolta tessili", "Progetto recupero materassi" "Procedura raccolta RAEE", come ulteriormente descritti e dettagliati nell'Offerta Tecnica, protocollo PG/AT/2020/065 dell'8 gennaio 2020).

In caso di richiesta di adeguamento del Centro di Raccolta Rifiuti a Centro del Riuso da parte di un'amministrazione comunale, il concessionario dovrà presentare ad Atersir, 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.

Nell’Ambito del Piano di Prevenzione, l’Aggiudicatario propone di predisporre presso i Centri di Raccolta idonee aree finalizzate al conferimento di rifiuti, potenzialmente destinabili a centri autorizzati di Preparazione al riutilizzo. Tali aree saranno dedicate al ricovero dei RAEE provenienti da:

- circuiti di raccolta specifici dedicati alla Grande Distribuzione Organizzata (GDO), che grazie anche all’attuazione del cosiddetto “uno contro uno”, massimizzano la potenzialità di raccolta di rifiuti da inviare ai centri autorizzati;
- circuiti di raccolta a chiamata;
- circuiti di conferimento in autonomia presso il Centri di Raccolta (CDR) da parte dei cittadini.

Tali aree dovranno essere predisposte in modo da non miscelare i rifiuti che contengono con i rifiuti destinati a impianti di recupero/smaltimento. La seguente tabella contiene l’elenco dei CDR idonei alla predisposizione di aree dedicate al flusso di questo sottoinsieme di RAEE a seconda del circuito di raccolta di origine.

Tabella Centri di Raccolta individuati per l’intercettazione di flussi RAEE destinati alla preparazione al riutilizzo

| CdR individuati per raccolta dei RAEE derivanti da circuiti a chiamata o altre modalità | CdR da attrezzare per la normale gestione del flusso da GDO “uno contro uno” |
|---|--|
| Bomporto | Bomporto |
| Castelnuovo Rangone | Maranello |
| Fiorano-CDR Riciclandia | Modena – CDR Archimede |
| Pavullo | Modena – CDR Calamita |
| San Cesario sul Panaro- CDR La graziosa | Modena – CDR Leonardo |
| Spilamberto | Modena - magnete |
| | San Cesario sul Panaro – CDR La graziosa |
| | Sassuolo – CDR arcobaleno |

Fonte: Fascicolo 5 dell’Offerta Tecnica

Art. 25 - 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 prevede nel Piano di prevenzione dei rifiuti specifici progetti che intende implementare allo scopo, tra cui si richiamano i seguenti (illustrati all’interno del Fascicolo 5 dell’Offerta Tecnica): “Cibo amico”, “Recupero eccedenze alimentari”, “Food bag”.

CAPO V - CENTRI DI RACCOLTA

Art. 26 - Raccolta dei rifiuti nei Centri di Raccolta

Gli Enti Locali metteranno a disposizione i Centri di Raccolta (CDR) o Stazioni Ecologiche Attrezzate (SEA) per la raccolta differenziata di rifiuti riciclabili che integrano ed ampliano i servizi di raccolta differenziata.

Nel Bacino territoriale oggetto di affidamento sono presenti n. 35 Centri di Raccolta; il Gestore dovrà provvedere all'allestimento (inteso come fornitura di tutte le attrezzature specificate di seguito) ed alla gestione dei Centri di Raccolta esistenti.

I Centri di Raccolta oggetto di affidamento sono i seguenti:

| Riepilogo dotazioni pese e sistemi informatici dei CDR | | | | |
|--|--------------------------------------|------------|-------------------------------------|--|
| Centro Di Raccolta | Indirizzo | Pesa ponte | Pesa piccola (portata 150 / 300 Kg) | Sistema informatizzato di registrazione dei conferimenti |
| BASTIGLIA | Via Leonardo da Vinci, 2 | | X | X |
| BOMPORTO | via C. Testa, 5 | X | X | X |
| CASTELFRANCO EMILIA | via Canale, 19 | | X | X |
| CASTELNUOVO RANGONE | via Case Bruciate | X | X | X |
| CASTELNUOVO RANGONE | via Sciascia, Montale | | X | X |
| CASTELVETRO | Via Per Modena 32 | X | X | X |
| FANANO | via Santa Croce (loc. Lotta) | | X | X |
| FIORANO ECOISOLA | via Ghiarola Vecchia, 51 | | X | X |
| FIORANO RICICLANDIA | via Canaletto, 40 | X | X | X |
| FIUMALBO | Loc. La Piana | | | X |
| FORMIGINE BOOMERANG | via Copernico, Casinalbo | X | X | X |
| FORMIGINE CRISALIDE | via Mazzacavallo, Magreta | X | X | X |
| FRASSINORO | Via 1° Maggio | | X | X |
| GUIGLIA | via Don Pedretti loc. Cà Baldini | | X | X |
| LAMA MOCOGNO | via XXV Aprile, 2 (zona artigianale) | | X | X |
| MARANELLO | via Firenze, Pozza | X | X | X |
| MARANO | V.le Gramsci loc. Fornacione | | X | X |
| MODENA ARCHIMEDE | via Germania 88/S | X | X | X |
| MODENA CALAMITA | Viale dello Sport, 35 | X | X | X |

| | | | | |
|---------------------------------------|--|---|---|---|
| MODENA LEONARDO | via Nobili, 380 | X | X | X |
| MODENA MAGNETE | via Mattarella, 155 | X | X | X |
| MONTECRETO | Via Ronco La Croce Loc. Il Ciocco | | X | X |
| MONTEFIORINO | SS 486 Loc. Casa Volpe | | X | X |
| PALAGANO | via Provinciale 24 LOC. Fiabora | | X | X |
| PAVULLO | via Bononcini, quartiere Budria | X | X | X |
| PIEVEPELAGO | Via Circonvallazione, 1 | | X | X |
| POLINAGO | Via dell'Artigianato | | X | X |
| PRIGNANO SULLA SECCHIA | via Val Rossenna / Volta di Saltino | X | X | X |
| SAN CESARIO SUL PANARO LA GRAZIOSA | via Modenese, 19 | X | X | X |
| SASSUOLO ARCOBALENO | via Madre Teresa, 1 | X | X | X |
| SAVIGNANO SUL PANARO | via S. Anna | X | X | X |
| SERRAMAZZONI | via Faeto, 2568 | | X | X |
| SESTOLA | via Statale per Roncoscaglia 6 / loc. Peschiera | | X | X |
| SPILAMBERTO | via per S.Vito, 690 | X | X | X |
| VIGNOLA ECOPOLIS | via Barella | X | X | X |

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, 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 dei Centri 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 dovrà garantire alle utenze la possibilità di conferimento differenziato di tutte le tipologie di rifiuti previste dal D.M. 8 aprile 2008 e ss.mm.ii., salvo eventuali limitazioni infrastrutturali del Centro di Raccolta, non dipendenti dall'operato del Gestore.

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 volturare a proprio nome tutte le utenze, compresa quella relativa all'autorizzazione allo scarico in fognatura, entro 30 giorni dalla consegna dell'impianto; previo accordo con l'Agenzia e con i singoli Comuni potrà essere mantenuta l'originaria intestazione, prevedendo da parte del Gestore il periodico rimborso delle spese sostenute.

Il Gestore, in quanto incaricato della gestione tecnica dei Centri di Raccolta, deve sovrintendere alla loro corretta gestione. 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 Minimi 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. Il sistema dovrà garantire, qualora richiesto dall'Agenzia, la possibilità di accesso ai Centri di Raccolta da parte di utenze ubicate in Comuni diversi da quella sede del Centro, purché ricadenti all'interno del bacino territoriale di affidamento. Tale sistema dovrà inoltre garantire la tracciabilità dei flussi di rifiuti destinati alla preparazione al riutilizzo secondo le modalità previste dalla normativa vigente;
- 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 ed all’Ente proprietario (eventuali mancanze, anomalie o rotture che possano compromettere il funzionamento del Centro di Raccolta);
- 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 dei centri 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 consegnatario;

- 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 duale di cui all'art. 54 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 dei Centri di Raccolta deve provvedere a munirsi di adeguata copertura assicurativa per i rischi RCT e RCO.

Dovranno essere comunicati e aggiornati a cura del Gestore (su sito internet, sulla App, sulla eventuale cartellonistica/documentazione presente in ogni CdR, ecc.) gli accessi attesi e quindi gli orari di picco in cui verosimilmente i tempi di attesa sono più alti, in base ad andamenti medi per ogni CDR e fascia oraria.

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 nei Centri 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 dei Centri 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.

L'orario settimanale di apertura di ogni Centro di Raccolta dovrà rispettare gli Standard Minimi Prestazionali di cui all'Allegato B.1, tenendo conto anche dell'orario di apertura del centro alla data di sottoscrizione del contratto. L'orario proposto dal Gestore di cui all'allegato B.4 è comunque da considerarsi subordinato all'approvazione da parte del Comune interessato.

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 i Centri 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.

L'aggiudicatario propone di attivare in alcuni Comuni con raccolta domiciliare integrale, ove condiviso con l'Amministrazione coinvolta e possibile dal punto di vista tecnico, un'area fisicamente delimitata nei pressi dei CDR (di norma esterna e/o separata) dove saranno posizionati contenitori per rifiuto Secco Residuo (con contabilizzazione del rifiuto) e Organico, per dare possibilità alle utenze di conferire i rifiuti al di fuori delle giornate del calendario e quindi offrire alle utenze stesse (in particolare turistiche e non residenti) una ulteriore opzione di conferimento controllato. Al fine di prevenire e contrastare fenomeni di effrazioni e furti da parte di terzi, presso 10 CDR, individuati nell'allegato B.1, l'Aggiudicatario intende implementare un "sistema di sicurezza fisica" dei Centri dotato di sistemi di anti-intrusione, identificazione ingressi,

videosorveglianza e servizio di vigilanza, anche al fine del miglioramento della sicurezza e decoro di tali aree. Il sistema prevede:

- l'attivazione di teleallarmi e videosorveglianza al di fuori degli orari di apertura del CDR;
- l'attivazione volontaria al bisogno di un "allarme personale" da parte dell'operatore del CDR durante il normale orario lavorativo (ad es. tramite un pulsante o telecomando specifico);
- l'eventuale intervento delle Forze dell'Ordine su chiamata;
- il collegamento del CDR, tramite telecamere "in live" di videosorveglianza, alla centrale operativa di un Istituto di Vigilanza;
- l'intervento di pattuglie dell'Istituto di Vigilanza in specifiche fasce orarie.

Art. 26bis - Modalità operative di gestione dei Centri di Raccolta

La gestione dei CdR deve essere effettuata in modo tale da garantire la piena funzionalità del servizio di raccolta, l'ottimizzazione dei tempi di esecuzione dello stesso e una particolare attenzione alla pulizia e decoro del sito, oltre che al rispetto della normativa vigente in materia.

Ogni CdR deve essere presidiato da personale abilitato, qualificato, opportunamente identificato e specificatamente formato per la conduzione dei CdR e sulla conoscenza delle diverse tipologie di rifiuti conferibili, nonché informato e formato sulle misure di sicurezza e sulle procedure di emergenza in caso di infortuni o incidenti.

È garantita la presenza costante durante gli orari di apertura di almeno un addetto in possesso dei seguenti attestati:

- attestato di formazione alla gestione dei CdR ai sensi del D.M. 08/04/2008 e s.m.i.;
- attestato di formazione primo soccorso;
- attestato di formazione antincendio.

Gli operatori di conduzione dei CdR sono incaricati dell'accettazione, della gestione e dell'assistenza. Particolare attenzione deve essere rivolta alla gestione del rapporto e alla positiva relazione con gli utenti. In particolare, gli operatori sono costantemente informati e formati al fine di fornire alle utenze tutte le indicazioni necessarie su:

- corretto conferimento dei rifiuti al fine di garantire la massima qualità del materiale raccolto ed il successivo riciclaggio e recupero;
- raccolta differenziata e servizi territoriali previsti;
- iniziative promosse dal Gestore in tema riduzione rifiuti, riutilizzo (es. Centri del Riuso) e preparazione al riutilizzo;
- campagne di comunicazione e sensibilizzazione;
- modalità di acquisizione e reintegro delle dotazioni previste per le raccolte domiciliari e la contabilizzazione dei conferimenti ai fini TCP/TARIP.

Il personale di conduzione dei CdR assolverà i seguenti compiti inerenti alle attività di presidio ed accettazione:

- curare l'apertura e la chiusura dei Centri 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 e delle norme/regolamenti vigenti;
- garantire la fruibilità del servizio a tutta l'utenza che, entro l'orario di chiusura previsto, venga a trovarsi in attesa di conferimento;
- verificare i requisiti dell'utenza per poter conferire al CDR e registrare i conferimenti, identificandone anche la tipologia, UtENZE Domestiche e/o Non Domestiche;
- effettuare un controllo visivo dei materiali conferiti, verificando che siano conformi per quantità, qualità, provenienza e tipologia a quanto prescritto dai Regolamenti e dalle normative vigenti e, in caso contrario, non consentirne il conferimento;
- 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 al deposito a terra;
- 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;
- aiutare i cittadini per lo scarico dei materiali voluminosi o pesanti;
- segnalare eventuali anomalie all'Agenzia e al Comune ovvero al soggetto proprietario;
- essere costantemente presente durante l'apertura del Centro di Raccolta;
- sorvegliare il corretto deposito dei rifiuti all'interno del CdR secondo le prescrizioni dei regolamenti, delle procedure, delle istruzioni operative di gestione, e delle norme di salute e sicurezza;

- controllare che, durante il conferimento da parte degli utenti, non venga provocata la rottura di specifiche componenti RAEE (circuiti frigoriferi, tubi catodici, ...);
- controllare il ritiro dei rifiuti dal CdR assicurando le condizioni di sicurezza per le cose e le persone;
- registrare giornalmente in apposito sistema informatico i ritiri dei rifiuti dal Centro di Raccolta effettuati nella giornata;
- garantire che la durata del deposito di ciascuna frazione merceologica conferita al Centro di Raccolta rispetti i tempi prescritti dalla legge o dalle disposizioni regolamentari del CdR;
- provvedere alla corretta gestione dei contenitori presenti, programmandone la sostituzione ove necessario, e organizzarne lo svuotamento con frequenza tale da evitare la fuoriuscita dei rifiuti;
- curare la compilazione periodica del modello check list o lista di controllo attestante la funzionalità dei sistemi di sicurezza e di tutte le attrezzature all'interno della struttura e segnalare eventuali anomalie;
- 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 adeguate 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;
- supportare le eventuali iniziative di informazione e divulgazione e le attività integrative alle specifiche attività dei CdR che il Gestore intraprenderà, comprese le attività di distribuzione materiali (sacchi, gadget, ...), la gestione di centri/box del riuso, ...;
- distribuire il materiale informativo e/o divulgativo relativo al servizio ambientale svolto dal Gestore;
- distribuire la Carta Smeraldo, le dotazioni e i calendari per la raccolta porta a porta, sostituire le attrezzature rotte o smarrite;
- provvedere a ogni turno di lavoro all'ordine dell'area e al decoro delle strutture presenti;
- rimuovere, giornalmente, i rifiuti che si dovessero trovare all'esterno dei contenitori scarrabili / platee / contenitori in genere, collocandoli adeguatamente in relazione alla loro natura;

- mantenere pulita l'area in prossimità degli accessi e del perimetro esterno del CdR, rimuovendo eventuali rifiuti abbandonati abusivamente, collocandoli adeguatamente in relazione alla loro natura compatibilmente alle tipologie conferibili presso il CdR o attivando il servizio che attraverso mezzi e attrezzature adeguate provveda alla rimozione dei rifiuti non conferibili al Centro di Raccolta;
- garantire il primo pronto intervento in caso di sversamenti accidentali, fuoriuscite di liquidi pericolosi o inquinanti, utilizzando gli opportuni materiali di primo intervento;
- in caso di condizioni atmosferiche avverse, esempio pioggia, vento o neve, provvedere, ove richiesto, alla copertura con gli specifici coperchi o con eventuali specifici teloni di tutti i contenitori / container / cumuli che il regolamento di gestione del Centro prevede siano coperti in caso tali eventi meteorici;
- adottare adeguati accorgimenti al fine di evitare la dispersione di polveri e di liquidi durante le fasi di conferimento dei rifiuti;
- chiudere il Centro di raccolta a fine turno, provvedendo alla chiusura di tutte le utenze;
- osservare e adempiere alle prescrizioni di sicurezza ambientali espressamente richieste per ogni CdR, quali:
 - chiusura a fine turno dei coperchi dei container;
 - copertura, con gli specifici coperchi o con gli specifici teloni, di tutti i contenitori / container / cumuli che il regolamento di gestione del Centro prevede siano coperti alla fine dell'orario di servizio, chiusura delle parti mobili dei capannoni;
 - chiusura a chiave, dove presenti, dei locali e/o contenitori destinati alla raccolta dei rifiuti urbani pericolosi;
 - disattivazione, ove presenti, delle torrette di alimentazione elettrica dei cassoni scarrabili compattanti ad ogni fine turno;
 - registrazione dei bilanci di massa dei rifiuti in ingresso e quelli in uscita come meglio specificato nei paragrafi seguenti;
 - corretta compilazione e conservazione di tutta la modulistica adottata presso i CdR;
 - custodia delle attrezzature in dotazione al CdR, al riparo o all'interno di locali chiusi, qualora presenti;
 - chiusura del Centro di Raccolta e corretta gestione delle chiavi di accesso.

Art.26ter - Sistema di controllo e registrazione dei rifiuti nei Centri di Raccolta

Le procedure di contabilizzazione dei rifiuti in ingresso e in uscita dai CDR vengono attuate attraverso un modulo informatico di Hergo Ambiente denominato Hergo CDR.

Tale strumento è implementato nell'ottica di facilitare e velocizzare le operazioni di registrazione lato "front end" da parte dell'operatore del CDR nel momento del contatto con l'utenza (con benefici che si traducono nella riduzione delle attese all'ingresso), e di rendere disponibili dati costantemente aggiornati lato "back end" attraverso strumenti di monitoraggio evoluti (elaborazione dati, report, ...), i quali consentono, tra l'altro, il miglioramento continuo della capacità ricettiva dei CDR.

In tutti i Centri di Raccolta è effettuata la contabilizzazione di tutti i rifiuti in ingresso e in uscita tramite idonee procedure e sistemi informativi al fine di:

- predisporre il bilancio di massa, per le sole Utenze Non Domestiche come previsto dal DM 08/04/2008 e s.m.i.;
- attribuire i flussi di raccolta differenziata ai Comuni di riferimento nel caso di Centri di Raccolta sovracomunali;
- applicare eventuali forme incentivanti o sgravi.

I CdR sono dotati di un sistema di pesatura computerizzato con riconoscimento e registrazione dell'utenza. In particolare, l'utente che conferisce i rifiuti è identificato dall'operatore addetto alla conduzione tramite la Carta Smeraldo e/o codice fiscale; qualora l'utente ne sia sprovvisto, l'identificazione può avvenire tramite ricerca anagrafica del cliente nel sistema informatico o la presentazione, da parte dell'utente, di uno scontrino di un precedente conferimento. L'identificazione costituisce verifica della regolarità del conferitore, condizione per l'accettazione del conferimento e per l'eventuale ottenimento di forme incentivanti o sgravi.

La registrazione informatizzata si avvale di un sistema di pesatura (collegato a piattaforma di pesatura o piccola pesa), di un software e di un terminale video per l'associazione automatica peso/ tipo rifiuto/ utente (e targa mezzo e partita IVA per le utenze non domestiche) e di un data base per l'archiviazione dei dati. Tali informazioni sono raccolte in un sistema informativo centralizzato.

I sistemi informativi impiegati garantiscono la possibilità di accesso ai CDR da parte di utenze ubicate in Comuni diversi da quello di sede del Centro, purché ricadenti all'interno del Bacino territoriale di Gara (sovracomunalità dei CDR).

Il sistema consente di gestire, inoltre, iniziative di promozione tramite l'associazione dei conferimenti ad uno specifico progetto.

Lo stato di riempimento dei contenitori è controllato e comunicato in tempo reale tramite sistema Hergo CDR dal personale di conduzione che:

- valuta i tempi opportuni del ricambio o dello svuotamento dei contenitori (in conformità al DM 08/04/2008 s.m.i.);
- verifica e comunica lo stato di riempimento dei vari contenitori secondo le periodicità concordate;
- comunica la necessità del ricambio o dello svuotamento indicando la tipologia del rifiuto.

Il Gestore, tramite uffici preposti che ricevono le richieste di svuotamento da parte degli addetti alla conduzione, analizza le esigenze di ritiro e organizza la logistica accordandosi su giorni e orari di intervento e stilando un apposito programma di ritiro e trasporto presso gli impianti di trattamento, o interfacciandosi con i consorzi obbligatori e/o sistemi collettivi come CONAI, CdC RAEE, ...

Tutte le uscite dei rifiuti dai CdR sono sottoposte a registrazione.

Art.26quater – Attrezzature dei Centri di Raccolta

Il Gestore deve curare e verificare che le attrezzature fornite per la gestione dei Centri di Raccolta siano in misura sufficiente a garantire la gestione delle tipologie di rifiuti per ciascun Centro di Raccolta. Le attrezzature sono pertanto dimensionate, e quindi fornite e posizionate nei CDR, in modo da accogliere la maggior parte delle frazioni di raccolta differenziata previste per flussi omogenei.

Dove possibile vengono privilegiate le seguenti modalità di raccolta e deposito:

- rifiuti non pericolosi (ad es. Ingombranti, Sfalci/Potature, Inerti, Legno): a terra su apposite platee impermeabilizzate;
- rifiuti non pericolosi caratterizzati da rilevanti volumi (ad es. Carta/Cartone, Plastica e Metalli): cassoni scarrabili compattanti;
- rifiuti non pericolosi (altri rifiuti o dove non è possibile il deposito a terra): cassoni scarrabili di adeguata capienza;

- RAEE: a seconda del raggruppamento - a terra su apposite platee impermeabilizzate o in appositi contenitori all'interno di tettoie/capannoni/locali o in box coperti dotati di bacini di contenimento;
- RUP: in appositi contenitori all'interno di tettoie/capannoni/locali o box coperti dotati di bacini di contenimento.

Art. 27 - Manutenzione straordinaria e realizzazione di nuovi Centri di Raccolta

In caso di richiesta, da parte di un'amministrazione comunale per tramite dell'Agenzia, di realizzazione, manutenzione straordinaria e adeguamento dei Centri di Raccolta, il Concessionario dovrà presentare entro 3 mesi dalla richiesta un progetto degli interventi da eseguire.

Il costo per la realizzazione dell'intervento dovrà essere definito facendo riferimento a prezzi unitari non superiori a quanto derivante dall'applicazione del ribasso percentuale offerto in sede di gara all'*"Elenco regionale dei prezzi delle opere pubbliche e di difesa del suolo della Regione Emilia Romagna"* pro tempore vigente.

Il progetto, approvato dall'Agenzia congiuntamente al Comune interessato anche in relazione al relativo costo di realizzazione, dovrà essere realizzato entro 12 mesi dalla richiesta.

Il costo di realizzazione dell'intervento dovrà essere riconosciuto al Gestore attraverso il suo inserimento nel corrispettivo.

In caso di realizzazione di nuovi Centri di Raccolta, l'area per la sua realizzazione potrà essere messa a disposizione del Gestore a titolo non oneroso, se di proprietà pubblica del Comune interessato. Qualora invece la disponibilità dell'area comporti la sua acquisizione onerosa da parte del Gestore, i relativi costi di acquisizione (comunque soggetti ad approvazione da parte dell'Agenzia sentito il Comune interessato) dovranno essere riconosciuti al Gestore attraverso il loro inserimento nel corrispettivo.

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

Art. 28 - Spazzamento del suolo pubblico

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.

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 Minimi Prestazionali.

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.

Si riepilogano le prestazioni di "spazzamento manuale" da svolgere da parte degli operatori addetti:

- completa rimozione dei rifiuti presenti sulla totale estensione delle aree/strade assegnate;
- raccolta del rifiuto con paletta e scopino con carico sull'automezzo, mentre i rifiuti differenziati potranno essere conferiti nei rispettivi contenitori dedicati presenti sul territorio;
- spazzamento manuale di mantenimento delle aree interessate, inteso come attività di passaggio su tutta l'area programmata ed effettuazione degli interventi di pulizia puntuale dove vi è presenza di rifiuto a terra;

- segnalazione tempestiva di necessità di intervento con spazzatrice meccanica in casi di situazioni di particolare rilevanza;
- svuotamento e pulizia dei cestini porta rifiuti, pieni o prossimi al riempimento, sostituzione dei sacchetti a perdere, compresa la fornitura del sacchetto; si vedano comunque nel seguito le ulteriori specifiche cui attenersi in relazione allo svuotamento e pulizia dei suddetti cestini;
- sigillatura dei cestini in occasione di eventi a carattere eccezionale e non, laddove siano impartite disposizioni in merito da parte delle Autorità competenti in materia di sicurezza urbana;
- raccolta di eventuali piccoli rifiuti depositati esternamente ai cestini porta rifiuti presenti nel percorso di spazzamento;
- segnalazione di eventuali necessità di manutenzione dei cestini porta rifiuti;
- pulizia dell'area circostante le bocche di conferimento delle Isole Interrate;
- pulizia superficiale delle bocche di lupo/caditoie (evitando che il materiale in superficie cada all'interno delle stesse);
- pulizia di portici e sottopassi;
- eventuale raccolta di sacchi di rifiuti non conformi, riportanti adesivo di non conformità applicato da parte dell'operatore che effettua l'attività di raccolta, in aree servite con modalità di raccolta domiciliare. La rimozione avverrà entro 24 ore dall'apposizione del talloncino;
- pulizia delle postazioni/piazzole di alloggiamento dei contenitori (cassonetti, bidoni carrellati, campane) con contestuale rimozione dei rifiuti presenti di qualsiasi natura entro il limite dei 5 metri;
- segnalazione della presenza di scarichi abusivi lungo il percorso di spazzamento assegnato non rimuovibili direttamente dall'operatore (es. materiale ingombrante di grandi dimensioni non movimentabile a mano o non compatibile con gli automezzi utilizzati per lo spazzamento manuale, rifiuti pericolosi e/o che necessitano di caratterizzazione e/o di particolari imballi per la movimentazione e/o il trasporto in sicurezza); a seguito di segnalazione, il rifiuto abbandonato sarà opportunamente gestito/rimosso mediante l'utilizzo di altre squadre di lavoro attivate dal Gestore e secondo le specifiche riportate all'Art. 32 del presente Disciplinare Tecnico;
- attivazione delle procedure necessarie per la segnalazione della presenza di carogne animali giacenti sul suolo pubblico, come da specifica di cui all'Art. 32 del Disciplinare Tecnico.

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

Al fine di migliorare la qualità del servizio offerto e garantire un presidio frequente nei centri di specifici Comuni, l'Aggiudicatario ha strutturato un servizio di spazzamento manuale denominato "Spazzino di quartiere". Il servizio consiste nella presenza di un operatore addetto allo spazzamento manuale, dotato di autocarro leggero con vasca, che garantisce un efficace presidio del territorio con interventi mirati e puntuali nelle vie e nelle piazze più frequentate e caratterizzate da maggior affluenza pedonale e turistica. L'operatore, oltre a svolgere attività ordinarie di spazzamento, sarà formato adeguatamente dal Gestore per rendersi anche disponibile a informare le utenze circa i servizi di igiene urbana attivi nel Centro Storico e/o nelle altre zone presidiate, rappresentando un importante punto di riferimento per cittadini ed esercenti delle aree in cui opera. Tale servizio viene erogato in giornate e/o orari maggiormente critici, in coerenza con quanto indicato nell'Allegato B.1.

Lo spazzamento meccanizzato è eseguito con spazzatrici meccaniche e/o aspiranti. La scelta del modello di spazzatrice è in funzione delle specificità delle singole aree oggetto del servizio e del tipo prevalente di rifiuto da asportare. Le operazioni di spazzamento meccanizzato permettono una pulizia ottimale di tutte le superfici oggetto dell'intervento garantendo particolare efficacia nell'opera di pulizia dei cordoli e delle cunette, a lato o centro strada, ovvero nelle aree dove il rifiuto tende naturalmente ad accumularsi (in particolar modo in caso di precipitazioni meteoriche).

Lo spazzamento meccanizzato in aree caratterizzate da specifiche esigenze di servizio, quali aree del centro storico, pavimentate con porfido, pietre, ecc. potrà essere opportunamente condotto con l'impiego di attrezzature aspiranti elettriche in grado di limitare il disturbo per l'effettuazione dell'attività e di garantire una migliore asportazione di piccoli rifiuti.

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.

Per evitare che il rifiuto preparato possa rientrare in cunetta a causa del traffico veicolare o risultare di nuovo disperso, nella programmazione dei servizi il Gestore dovrà porre particolare cura affinché ci sia il massimo coordinamento tra gli operatori che effettuano l'attività manuale di preparazione e

lo spazzamento meccanizzato, in maniera tale che il tempo intercorrente tra la preparazione manuale ed il passaggio della spazzatrice sia il più breve possibile.

In taluni casi (specialmente per interventi di pulizia in Comuni montani o in concomitanza con prestazioni non programmate o nel periodo di caduta foglie) il Gestore potrà avvalersi, previo assenso da parte dell'Agenzia e del Comune, di punti di scarico temporanei individuati per la sola durata dell'operazione di spazzamento e caratterizzati dalla presenza di un cassone scarrabile che sarà trasportato all'impianto di destinazione al termine della prestazione erogata.

Il Gestore dovrà comunicare con gli stakeholder (esercenti, Associazioni di categoria interessate) orari di lavoro, modalità di servizio e integrazione delle attività di spazzamento con quelle di raccolta domiciliare, con particolare riferimento ai centri storici al fine di ottimizzare il servizio e minimizzare il disagio.

L'elenco delle vie e la tipologia di servizio prevista sono riportate negli allegati B.6a-b.

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 collocati 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. 183 c.1 lett. bb, del d.lgs 152/2006 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.

Qualora durante l'esecuzione del servizio gli operatori addetti rinvenivano la presenza di rifiuti abbandonati sul suolo pubblico, incluse carogne animali, il Gestore dovrà provvedere alle attività propedeutiche agli interventi di rimozione come da specifica di cui all'art. 32 del presente Disciplinare.

All'interno del servizio di spazzamento è compreso anche il servizio "Raccolta foglie", come specificato negli SMP. 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). In ragione dell'elevata quantità di foglie raccolte nel periodo suddetto, dovrà essere potenziata la frequenza di svuotamento dei cassoni scarrabili destinati al trasbordo del carico delle spazzatrici al fine di garantire la massima ottimizzazione dei trasporti presso gli impianti finali di destino autorizzati, contenendo l'impatto veicolare e ambientale.

Il Gestore dovrà provvedere alla pulizia, svuotamento e manutenzione dei cestini porta rifiuti (compresi i "cestini speciali" proposti dall'Aggiudicatario e riportati all'interno dell'Allegato B.1) 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 e comunque con frequenza tale da evitare il verificarsi di situazioni di disagio per gli utenti. Il servizio cestini deve essere erogato anche in aree non interessate da servizi di spazzamento manuale e/o misto, con frequenza tale da evitare il verificarsi di situazioni di disagio per gli utenti. 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.

Ove necessario e previo accordo col Comune, sarà cura del Gestore predisporre idonea segnaletica di sgombero delle auto in sosta.

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 dei Comuni, 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 Piano includerà l'elenco delle strade interessate dagli interventi

di spazzamento e la calendarizzazione degli interventi, al fine di concordare con i Comuni l'installazione della opportuna cartellonistica.

Si possono prevedere due modalità operative di applicazione del Piano:

- sulla base del progetto di servizio di spazzamento meccanizzato e misto, è previsto di calendarizzare le giornate e gli orari dedicati alle attività di pulizia in funzione delle strade. Si prevede a tale scopo l'installazione di cartellonistica fissa per facilitare la comunicazione e la facile comprensione da parte dei cittadini;
- per quanto riguarda interventi non calendarizzati, si prevede l'installazione di cartellonistica mobile (ad es. su piantane) per facilitare la comunicazione e la facile comprensione da parte dei cittadini. La posa della cartellonistica avverrà nei giorni precedenti l'attività di spazzamento, con tempi idonei e concordati con l'Amministrazione Comunale e coerenti con il Codice della Strada e il Disciplinare Tecnico.

L'attività di comunicazione alle utenze delle giornate programmate si avvarrà anche di strumenti informatici tipo web:

- sito internet del Gestore;
- applicativi specifici quale l'App "Il Rifiutologo";
- informative sui siti delle Amministrazioni Comunali;
- altre forme di comunicazione.

Il servizio di "pulizia di parchi e aree verdi", come definito negli SMP, è ricompreso nell'ambito delle attività ordinarie di spazzamento manuale e/o misto e consiste nello svolgimento delle seguenti attività:

- svuotamento e pulizia dei posacenere, dei cestini ed altri contenitori porta rifiuti pieni o prossimi al riempimento, sostituzione dei sacchetti a perdere; dovrà in ogni caso essere garantita la 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 e comunque con frequenza tale da evitare il verificarsi di situazioni di disagio per gli utenti; si ricorda che il servizio cestini deve essere erogato anche in aree non interessate da servizi di spazzamento, con frequenza tale da evitare il verificarsi di situazioni di disagio per gli utenti;
- raccolta di eventuali rifiuti depositati esternamente ai cestini presenti;

- segnalazione di eventuale necessità di manutenzione dei cestini porta rifiuti presenti;
- pulizia piazzole di alloggiamento dei contenitori eventualmente presenti all'interno di tali aree e segnalazione della presenza di scarichi abusivi;
- rimozione rifiuti da aree giochi oggetto di particolare criticità igienica tramite pinze e analoghe attrezzature;
- rimozione dei rifiuti presenti a fianco e sotto le panchine, nei camminamenti pedonali, nell'area verde, negli accessi (ingressi / uscite), all'esterno delle fontane;
- rimozione dei rifiuti e svuotamento dei cestini all'interno delle aree di sgambamento cani;
- rimozione di rami di piccola pezzatura;
- pulizia di piccoli fossati, siepi e parcheggi eventualmente presenti.

L'elenco dei parchi e aree verdi e la tipologia di servizio è specificato in dettaglio nell'Allegato B.7.

Per “spazzamento marciapiedi e piste ciclabili” si intende l'attività di pulizia che coinvolge nello specifico itinerari ciclabili, caratterizzati da specifica segnaletica orizzontale e verticale, di diversa tipologia e riservati alla circolazione dei velocipedi. Dovrà essere svolta laddove prevista in coerenza all'allegato B1. Le modalità di intervento su pista ciclabile possono variare in funzione del suo posizionamento rispetto alla carreggiata stradale.

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. È comunque a carico del Gestore, compresa nel corrispettivo a base d'asta, l'installazione/mantenimento di un numero di cestini, in ogni singolo Comune, pari a quanto indicato negli Standard Minimi Prestazionali di cui all'allegato B.1.

È a carico del Gestore lo spostamento temporaneo o la sigillatura dei cestini in occasione di eventi a carattere eccezionale e non, laddove siano impartite disposizioni in merito da parte delle Autorità Competenti in materia di sicurezza urbana.

Art. 29 - Lavaggio delle strade

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 Minimi Prestazionali.

I mezzi e le attrezzature utilizzate per lo svolgimento del servizio devono 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.

Il servizio di "lavaggio strade", come riportato in Allegato B.1, si articola nelle attività di "Pulizia con macchine idropulitrici" e "Lavaggio pavimenti". Tali tipologie di prestazione consistono entrambe nel lavaggio di aree pubbliche o private soggette ad uso pubblico tramite idropulitrice e/o mezzi equivalenti. In alternativa all'utilizzo di un autocarro dotato di cisterna e lancia, si può infatti prevedere di adoperare in contesti specifici anche spazzatrici idrostatiche, di dimensioni limitate, dotate di lancia e di operatore appiedato affiancato all'autista del mezzo.

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.

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

Art. 30 - 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, i Comuni avranno 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.

Nell'Allegato A.7 si riporta, a guisa di riferimento indicativo, una serie di eventi, segnalati dai Comuni; il lavoro da svolgere in ogni Comune dovrà rispettare gli Standard Minimi Prestazionali previsti per ciascun Comune.

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 alla 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 dai Comuni o dagli stessi patrocinati, nel rispetto degli Standard Minimi 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.

Il Gestore dovrà adattare i servizi necessari tenendo conto delle peculiarità di ogni singolo Comune (es. Ordinanze delle Amministrazioni Comunali) e delle reali caratteristiche dimensionali e organizzative di ogni singolo evento.

I servizi saranno sviluppati nel rispetto di tre principi cardine:

- predisposizione di servizi adeguati a garantire la massima qualità e quantità della raccolta differenziata;
- messa in campo di strumenti necessari alla sensibilizzazione degli operatori/ esercenti presenti al fine di perseguire gli obiettivi di riduzione dei rifiuti e di una corretta ed efficace raccolta differenziata, nonché quelli di utilizzo decoroso dell'area;
- progettazione dei servizi atti a garantire il mantenimento dell'igiene e del decoro tramite la massima tempestività ed efficacia di intervento.

La tabella sottostante riporta in sintesi le dotazioni indicative per la raccolta presso mercati/fiere/sagre/manifestazioni.

Tabella dotazioni indicative per la raccolta presso mercati/fiere/sagre/manifestazioni

| | Frazione merceologica | Descrizione della dotazione | Dotazione indicativa | |
|---------|--------------------------------------|-------------------------------------|--|----------------------|
| Mercati | Secco Residuo | Bidone 240 l | alla bisogna (destinati a utenze per le quali si ravvisi necessità) | |
| | | Bidone 360 l | | |
| | Plastica e Metalli, Carta/Cartone | Sacco 80 l in polietilene | 1 sacco azzurro + 1 sacco giallo, per banco per giornata (variabile in funzione delle specifiche esigenze) | |
| | | Contenitore componibile tipo Ecobox | circa 1 ogni 5 banchi (per mercati con n. banchi > 200) | |
| | | Sacco 100 l in polietilene | circa 1 ogni Ecobox per giornata | |
| | Organico | Bidone 240 l | alla bisogna (destinati a utenze per le quali si ravvisi necessità) | |
| | | Bidone 360 l | | |
| | | Bidoncino PAP 40 l | 1 ogni banco che ne ravvisi la necessità (per mercati con n. banchi > 200) | |
| | Vetro | Bidone 240 l | alla bisogna (destinati a utenze per le quali si ravvisi necessità) | |
| | | Bidone 360 l | | |
| | | Frazione merceologica | Descrizione della dotazione | Dotazione indicativa |

| | Frazione merceologica | Descrizione della dotazione | Dotazione indicativa |
|-------------------------------|--|-------------------------------------|---|
| Manifestazioni, sagre e fiere | Secco Residuo, Plastica e Metalli, Carta/Cartone | Contenitore componibile tipo Ecobox | circa 10, 20, 30 (a seconda della dimensione dell'evento: piccolo, medio, grande) |
| | | Sacco 100 l in polietilene | circa 1 ogni Ecobox per giornata |
| | Vetro | Bidone 240 l | circa 3, 6, 10 (a seconda della dimensione dell'evento: piccolo, medio, grande), in funzione della presenza di stand gastronomici |
| | Organico | | |

L'Aggiudicatario si dovrà rendere disponibile a dotare gli organizzatori dell'evento di Carta Smeraldo per l'accesso ai cassonetti stradali e agli altri servizi informatizzati disponibili sul territorio.

Art. 31 - Lavaggio dei Cassonetti

Il lavaggio (sia interno sia esterno) e la disinfezione dei contenitori utilizzati per la raccolta stradale dovrà essere eseguito sul posto o in cantiere con automezzo all'uopo destinato.

La pulizia, il lavaggio e la sanificazione dei contenitori va effettuata con cura utilizzando prodotti detergenti - disinfettanti - deodoranti idonei a garantire l'igiene e la sicurezza dei cittadini e degli operatori stessi. L'acqua del lavaggio non può essere versata a terra, ma deve essere raccolta durante le operazioni di lavaggio e poi scaricata e trattata, secondo la normativa vigente, in idonei impianti di depurazione, a cura e spese del Gestore. Il servizio di cui sopra verrà svolto in modo tale che ogni contenitore venga lavato e disinfettato.

Il numero e la frequenza minimi degli interventi sono descritti negli Standard Minimi Prestazionali di cui all'Allegato B.1.

Art. 32 - Raccolta e Trasporto Rifiuti Abbandonati

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

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 Minimi Prestazionali, per quantità superiori ad un metro

cubo (fino ad un massimo di 5 metri cubi per intervento).

Interventi eccedenti gli Standard Minimi 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 servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti abbandonati avviene su segnalazione. Queste possono pervenire direttamente dall'Agenzia o dal Comune o da privati cittadini o altri soggetti, secondo i canali concordati tra Gestore e Agenzia e Comune, o anche derivare da quanto riscontrato da operatori del Gestore nel corso dell'effettuazione dei diversi servizi sul territorio. A seconda del soggetto da cui è pervenuta la segnalazione, del canale di acquisizione della segnalazione di rifiuti abbandonati, della tipologia e quantità di rifiuto, vengono predisposte le attività per raccogliere tali rifiuti e ripristinare le condizioni di decoro.

Il Gestore dovrà 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 di tutti i rifiuti raccolti.

Il Gestore, nell'ambito del servizio di spazzamento e, comunque, al ricevimento di specifiche segnalazioni, è tenuto ad attivare tempestivamente le procedure necessarie per la segnalazione della presenza di carogne animali giacenti su suolo pubblico coordinandosi con la Polizia municipale e/o il Medico Veterinario dell'Asl agevolando il ritiro della carcassa e l'eventuale invio all'istituto zooprofilattico del territorio di appartenenza.

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

Il “Piano di comunicazione e sensibilizzazione” proposto dall’Aggiudicatario è illustrato nel Fascicolo 5 Sezione 2 dell’Offerta Tecnica (protocollo PG/AT/2020/065 dell’8 gennaio 2020).

Art. 33 - Piano di comunicazione e sensibilizzazione

Il Gestore presenta annualmente un Piano di comunicazione e sensibilizzazione in conformità con quanto presentato in sede di gara nel “Fascicolo 5” dell’Offerta Tecnica (protocollo PG/AT/2020/065 dell’8 gennaio 2020), con riferimento in particolare alla sezione relativa al “Progetto delle attività di comunicazione ed informazione alle utenze”, e 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 secondo le modalità definite nell’offerta tecnica e approvate dall’Agenzia.

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 porta a porta dei kit per la raccolta differenziata relativi alla fase di start-up di cui all’Art. 43, 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. 34;
- b. fase a regime, di cui al successivo art. 35.

Art. 34 - 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. Il Fascicolo 5 dell’Offerta Tecnica, illustra l’attività di comunicazione in fase di start-up del servizio prevista dall’Aggiudicatario.

Un aspetto cruciale della fase di start-up del servizio riguarda la comunicazione delle novità relative ai servizi di raccolta. L’Aggiudicatario creerà strumenti di comunicazione dedicati ad ogni tipologia di servizio.

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. 43, 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 vasta portata e di forte impatto. Il materiale informativo riporterà il logo del Gestore, dell'Agenzia e dovrà essere personalizzato per singolo Comune laddove necessario, ad esempio relativamente a differenti modalità di raccolta.

Le forme di comunicazione diretta di cui all'art. 40 saranno integrate con materiali di visibilità di cui all'art. 41 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. 43
2. Formazione del personale coinvolto, come descritto al successivo art. 37
3. Mailing per utenze domestiche e non domestiche, come descritto al successivo art. 38
4. Produzione di materiali promozionali di visibilità, come descritto al successivo art. 39
5. Servizi di informazione diretta, come descritto al successivo art. 40
6. Sistema informativo e rapporti con l'utenza, come descritto al successivo art. 41
7. Integrazione di specifiche iniziative di sensibilizzazione
8. Comunicazione dei risultati come descritto al successivo art. 42
9. Censimento delle utenze, come descritto al successivo art. 36
10. Consegna delle attrezzature, come descritto al successivo art. 43
11. Attivazione di un Numero Verde come descritto all'art. 44
12. Predisposizione della Carta dei Servizi come descritto all'art. 45
13. Istituzione di URP/Ecosportelli dedicato come descritto all'art. 46

14. Sistema di Customer Care informatizzato come descritto all'art. 47
15. Sistema di Customer Satisfaction come descritto all'art. 48
16. Attivazione del servizio "Agenti accertatori" di cui all'art. 49

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 in coerenza con quanto presentato in sede di offerta.

La tabella alla pagina seguente contiene la sintesi degli strumenti di coinvolgimento per tipologia di utenze diverse nella fase di Start-Up proposti dall'Aggiudicatario.

Tabella Sintesi degli strumenti di coinvolgimento per tipologia di utenze diverse nella fase di Start-Up

| Tipologia di target | GLI SCETTICI  | I MODERATI  | GLI OBBLIGATI  | I GREEN ORIENTED  | Turisti e non residenti  |
|---|---|--|---|---|---|
| Bisogni e necessità | Utilità dello sforzo Trasparenza comunicativa | Coinvolgimento emozionale esempio dei figli | Vantaggi individuali e facilitazioni nel servizio | Motivazione e miglioramento | Possibilità e opportunità |
| OBIETTIVI FASE START-UP: Spiegare e accompagnare il cambiamento | | | | | |
| Strumenti per tutti i target | Esempi di alcuni contenuti strategici per la comunicazione al singolo target | | | | |
| Engagement  | | Continuare la collaborazione tramite associazioni del territorio di categoria, scuole e attività per famiglie | Continuare la collaborazione tramite associazioni di territorio e di categoria e momenti pubblici | Azioni di supporto attivo per la diffusione dei nuovi servizi e delle nuove pratiche | Coinvolgimento enti dedicati (Proloco, agenzie immobiliari,...) |
| Stampa  | Focus sulla modifica dei servizi e sui risultati. Raccontare gli esempi positivi della nuova raccolta degli altri territori | Focus sulla modifica dei servizi e sui risultati e facilità di accesso al servizio | Focus sulla modifica dei servizi e sui risultati e facilità di accesso al servizio | Focus sulla modifica dei servizi e sui risultati e concretizzare i benefici verso l'ambiente | |
| Supporti informativi  | Raccontare gli esempi positivi della nuova raccolta degli altri territori | Approfondimenti sulle corrette modalità di separazione dei rifiuti e i servizi a disposizione con FAQ semplici | Valorizzare ed enfatizzare la «comodità» H24 per utilizzo di contenitori stradali e la comodità della raccolta domiciliare «davanti a casa» | Approfondimenti e consigli sui servizi a disposizione per aumentare la qualità del materiale raccolto | «Green welcome» come bussola per le nuove modalità di conferimento |
| social  | Gestire in «Real time» l'insorgere di criticità e dare feedback a eventuali dubbi | pillole smart ,video ironici, notizie in pillole, per approfondire i nuovi servizi propria conoscenza | Video tutorial per spiegare la facilità di accesso al servizio e la semplicità di riduzione dell'indifferenziato | Potenziamento della di una community green a supporto anche degli altri target | Potenziare la fruizione delle informazioni |
| App e web  | Facilitare l'accesso a informazioni e interviste a testimonial | Agevolare l'accesso a dati, informazioni e l'iterazione con la concorrente | Spiegare che con semplici accortezze si ridurre la quantità di indifferenziato | Creare un rapporto attivo di scambio informazioni con la Concorrente | Potenziare la fruizione delle informazioni |
| Serate informative  | Portare un testimonial che può raccontare come ha vissuto il cambiamento (es. cittadino di un altro comune) | Enfatizzare benefici per l'ambiente e le generazioni future | Spiegare che con semplici accortezze si ridurre la quantità di indifferenziato | Approfondire l'autocompostaggio e altri progetti di riduzione attivi | Serate informative |
| Animazione territoriale e «casa smeraldo»  | Punti informativi per confronto diretto con la concorrente | Laboratori dedicati a famiglie e bambini come momento di diffusione di materiale informativo e confronto | Eventi espositivi come «Scart», conferenze sceniche... | Iniziative dedicate a pannolini lavabili, spreco alimentare, laboratori riciclo creativo | Animazione territoriale e «casa smeraldo» |

Fonte: Fasciolo 5 dell'Offerta Tecnica

Art. 35 - Campagna di comunicazione a regime

La campagna di informazione e comunicazione a regime dovrà riguardare la 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.

Il Fascicolo 5 dell'Offerta Tecnica illustra l'attività di comunicazione nella fase a regime del servizio prevista dall'Aggiudicatario.

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 i Centri 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. 34 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; il materiale sarà disponibile anche in formato elettronico sul sito del Gestore.

La tabella seguente riporta la Sintesi degli strumenti di mantenimento informazioni e motivazione proposti dall'Aggiudicatario.

Tabella Sintesi strumenti di mantenimento informazioni e motivazione

| Tipologia di target | GLI SCETTICI  | I MODERATI  | GLI OBBLIGATI  | I GREEN ORIENTED  | Turisti e non residenti  |
|--|--|--|--|--|---|
| Bisogni e necessità | Utilità dello sforzo Trasparenza comunicativa | Coinvolgimento emozionale esempio dei figli | Vantaggi individuali e facilitazioni nel servizio | Motivazione e miglioramento | Possibilità e opportunità |
| OBIETTIVI FASE REGIME: mantenimento, informazione e motivazione | | | | | |
| Strumenti per tutti i target | Esempi di alcuni contenuti strategici per la comunicazione al singolo target | | | | |
| Engagement  | Proseguire nel coinvolgimento tramite associazioni del territorio e di categoria | Proseguire nel coinvolgimento tramite associazioni del territorio di categoria, scuole e attività per famiglie | Proseguire nel coinvolgimento tramite associazioni di territorio e di categoria e momenti pubblici | Momenti di confronto diretto e azioni di collaborazione attiva | Proseguire nel coinvolgimento di enti dedicati (Proloco, agenzie immobiliari,...) |
| Stampa  | Comunicati stampa/interviste per diffondere i risultati, e valorizzare le iniziative di economia circolare | Comunicati stampa/interviste per diffondere i risultati, e valorizzare le iniziative di economia circolare | Comunicati stampa/interviste per diffondere i risultati, e valorizzare le iniziative di economia circolare | Comunicati stampa/interviste per diffondere i risultati, e valorizzare le iniziative di economia circolare | Comunicazioni di mantenimento sulle iniziative dedicate |
| Supporti informativi e animazione territoriale  | Supporti informativi focalizzati alla qualità della raccolta | Iniziative di animazione territoriale durante eco-eventi e attività di coinvolgimento per famiglie e bambini | Iniziative di animazione territoriale come strumento di intercettazione alternativo ai supporti di comunicazione istituzionale | Coinvolgimento attivo nei momenti pubblici come amplificatore delle buone pratiche ambientali | |
| social  | Creare una rete di utenze con sensibilità diverse «indipendenti» con cui potersi confrontare | pillole smart ,video ironici, notizie in pillole, per ampliare la propria conoscenza | pillole smart ,video ironici, notizie in pillole, per accedere comodamente alle informazioni essenziali | Creazione di una community green | |
| App e web  | Agevolare l'accesso a dati, informazioni e l'iterazione con la concorrente per dubbi e segnalazioni | Facilitare l'accesso a informazioni e la valorizzazione dei benefici collettivi dei comportamenti green | Agevolare l'accesso alle informazioni | Creare un rapporto attivo di scambio informazioni con la Concorrente | Facilitare l'accesso a informazioni |

Fonte: Fascicolo 5 Offerta tecnica

Art. 36 - Censimento delle Utenze

Nella fase preliminare all'attivazione dei servizi di raccolta porta a porta, il Gestore si impegna ad effettuare un'analisi delle utenze attraverso la verifica puntuale dei dati forniti dall'Agenzia e dai singoli Comuni (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 Minimi 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.

Nel caso di attivazione di servizi di raccolta stradali, il Censimento delle Utenze è funzionale a supportare la corretta fornitura alle utenze dei kit (quali sacchi e contenitori comunque previsti in dotazione, tessere o equivalenti per apertura contenitori informatizzati, materiale informativo, eventuali ulteriori) e il corretto dimensionamento e la collocazione dei contenitori stradali e le relative frequenze di svuotamento, nel rispetto comunque degli Standard Minimi Prestazionali e dell'Offerta Tecnica presentata. Quanto nel seguito specificato a supporto dei servizi di raccolta porta a porta è da intendersi richiamato anche per i servizi di raccolta stradali esclusivamente per quanto pertinente rispetto alle finalità sopra specificate.

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 dai Comuni 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

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. Le modalità e i contenuti della formazione sono riportati nell'offerta tecnica.

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 tutti gli immobili nelle aree oggetto di avvio di nuovi servizi, ossia:

- utenze domestiche non condominiali (stabili con 1 - 3 unità abitative) con controllo dell'esistenza dell'utenza, conteggio delle unità abitative presenti ed eventuale modifica del data base;
- utenze domestiche non condominiali (stabili con 4 - 5 unità abitative) con controllo dell'esistenza dell'utenza, conteggio delle unità abitative presenti ed eventuale modifica del data base;
- utenze domestiche condominiali (stabili con 6 o più unità abitative) con controllo dell'esistenza dell'utenza, conteggio delle unità abitative presenti, verifica amministratore e spazi di pertinenza per contenitori ed eventuale modifica del database;

- utenze non domestiche con controllo dell'esistenza dell'utenza, verifica delle quantità e tipologia di rifiuti prodotti, spazi di pertinenza per contenitori ed eventuale modifica del database.

In ogni caso gli operatori di indagine saranno tenuti alla valutazione della potenziale produzione specifica di ogni utenza non domestica o condominiale 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

Per quanto concerne nello specifico le utenze non domestiche, affinché il servizio di raccolta domiciliare per le Utenze Non Domestiche risulti efficace e sia correttamente applicato dalle utenze, l'Aggiudicatario presterà particolare attenzione alle loro specifiche esigenze, proponendo soluzioni puntuali "*Customer oriented*". In particolare, in fase di censimento iniziale, per poter agevolare le imprese produttive e commerciali nella scelta del contenitore e del servizio più idoneo alla loro produzione di rifiuti, l'Aggiudicatario offrirà un servizio di consulenza per poter individuare soluzioni dedicate e personalizzate. Ai pubblici esercizi con spazi ristretti, sarà offerto un servizio di consulenza gratuito per l'individuazione delle modalità di gestione degli spazi interni; alle imprese artigiane sarà offerto, su richiesta, un servizio di consulenza gratuito per l'individuazione/rimodulazione delle tipologie e volumetrie di contenitori più opportune; alle imprese produttive e commerciali, sarà offerto a richiesta un servizio di consulenza integrativo per l'individuazione delle tipologie personalizzate di rifiuti prodotti.

e) 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. 37 - Formazione degli operatori impiegati nel servizio e degli altri soggetti coinvolti

Il Fascicolo 4 dell'Offerta Tecnica protocollo PG/AT/2020/065 dell'8 gennaio 2020.) contiene le azioni per la valorizzazione, tutela e formazione del personale.

Il Gestore dovrà garantire una adeguata formazione di tutto il personale, in relazione agli specifici ruoli, formazione che dovrà necessariamente includere la normativa pertinente, gli elementi di pericolosità dei rifiuti e di rischio per la salute e l'ambiente, le corrette modalità d'uso dei dispositivi di protezione individuale, le modalità di conservazione dei documenti, i metodi di

acquisizione e gestione dei dati, la conduzione delle macchine e dei mezzi per la raccolta e il trasporto dei rifiuti, le modalità comunicative con il pubblico.

Il Gestore dovrà inoltre garantire una adeguata specifica 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. 46,
- Associazioni ambientaliste e di supporto al servizio, es. G.E.V.,
- Operatori della distribuzione dei Kit di raccolta di cui all'art. 43.

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 dall'impresa nel Piano Annuale delle Attività di cui all'art. 3 del presente Disciplinare, in coerenza con quanto offerto in sede di gara.

Art. 38 - 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** riportante frequenze e modalità per la raccolta domiciliare.

Il Gestore distribuirà inoltre un foglio contenente le **FAQ** (Frequently Asked Questions) ovvero sia le domande più frequenti che il cittadino si pone quando viene modificato un servizio ambientale e che riportano anche i temi trattati durante gli incontri pubblici (art. 40). Tale foglio aiuterà l'utente a comprendere meglio il cambiamento in atto.

Per attivare il coinvolgimento più ampio di tutte le fasce della popolazione, la lettera e le FAQ saranno tradotte in lingua, sulla base delle indicazioni delle etnie prevalenti ricevute da parte delle Amministrazioni comunali. Inoltre, in collaborazione con i referenti delle comunità straniere, copie della lettera e delle FAQ in lingua saranno distribuite presso i punti di maggior aggregazione dell'etnia corrispondente (luoghi di culto, centri interculturali, ...).

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. 43. 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 dai Comuni.

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. 39 - 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 nei comuni del territorio.

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. 40 - Attività di Informazione diretta

Incontri pubblici

L'informazione diretta verrà 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. 44, attraverso il quale i cittadini potranno ottenere informazioni sulle modalità di svolgimento dei servizi ed effettuare prenotazione di servizi a richiesta.

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 presentato dai concorrenti in sede di gara dovrà specificare i target e le modalità di raggiungimento dell'utenza. Relativamente gli strumenti informativi via web di cui sopra, in particolare il Gestore farà uso degli strumenti social: profili Instagram, Twitter e LinkedIn, nati con l'obiettivo di diffondere notizie, aggiornamenti e informazioni legati anche ai servizi ambientali. Per favorire il passaparola digitale saranno creati contenuti adatti a un utilizzo sui principali canali sociali.

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. La seguente tabella riepiloga i progetti, le campagne e gli strumenti di comunicazione proposti per le scuole dall'Aggiudicatario.

Tabella riepilogo progetti, campagne e strumenti di comunicazione

| Campagne e strumenti di comunicazione per scuole di diverso ordine e grado (profilo punteggio : 2.5.2 c) | | | | | |
|--|--------------|---------------|---------------|----------------|---------------|
| | Infanzia | Primarie | Secondarie I° | Secondarie II° | Università |
| Laboratori creativi e percorsi didattici con <i>Grande Macchina del Mondo</i> e <i>Casa Smeraldo</i> | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Workshop/convegni organizzati in <i>Casa Smeraldo</i> | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| Hackathon | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| Concorsi di comunicazione e sensibilizzazione | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Video e giochi per Lavagna Interattiva Multimediale o incontri in classe | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Visite reali o virtuali impianti con la <i>Grande Macchina del Mondo</i> | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Apertura canale sensibilizzazione tramite social, web e materiali cartacei | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Potenziati studenti coinvolti | 5.000 | 18.000 | 10.000 | 23.000 | 16.000 |

Fonte: Fascicolo 5 dell'Offerta Tecnica

Punti informativi (info-point)

Il gestore è tenuto ad assicurare, nella fase 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. 46 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. 41 - 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 dello stesso 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 Comuni/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 similari 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.

In particolare, l'Aggiudicatario metterà a disposizione due App gratuite, disponibili per Android e iOS: "Il Rifiutologo" e "MyHera". Le due App saranno tra loro collegate: da MyHera sarà possibile accedere con un link direttamente a Il Rifiutologo.

L'App "Il Rifiutologo" permetterà l'autenticazione dell'utenza con smartphone.

Art. 42 - 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. 43 - Distribuzione delle attrezzature per la raccolta differenziata domiciliare e stradale informatizzata

Durante la fase di avvio dei servizi di raccolta domiciliare e stradale informatizzata 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 i responsabili del servizio (gli operatori) 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) tessere o equivalenti per apertura contenitori informatizzati;
- c) materiale di comunicazione (ecocalendari, brochure, opuscoli etc.);
- d) scheda di consegna per il comodato d'uso se non consegnata precedentemente;
- e) modulo di adesione all'autocompostaggio se non consegnato precedentemente.

Il kit predisposto dell'Aggiudicatario è chiamato "Kit Smeraldo", un kit personale per la raccolta; oltre alle attrezzature sono compresi i materiali per guidare gli utenti nel nuovo servizio, orientarli nella raccolta differenziata ed incentivarli all'adozione di buone pratiche.

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.

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 nelle banche-dati comunali, la consegna dei kit di raccolta almeno presso i centri 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.

In particolare, al termine della fase di consegna domiciliare, per tutti gli utenti che non avranno ricevuto le dotazioni, la Concorrente mette a disposizione le “Case Smeraldo”. La casa Smeraldo è una struttura temporanea allestita in punti strategici del territorio, che consente un accesso rapido al ritiro delle attrezzature grazie alla flessibilità dell’orario di apertura e la comodità di accesso; successivamente l’utente si potrà recare presso gli Ecosportelli (di cui all’art. 46). Presso le “Case Smeraldo” l’utente potrà ritirare il kit Smeraldo e ricevere le informazioni di dettaglio relative al nuovo servizio. Il punto sarà organizzato in modo da rispondere al meglio alle esigenze di fruizione

da parte degli utenti con orari di apertura ampi (orario continuato), aperture nel week end, possibilità di delega al ritiro uno o più utenti e aree dedicate alla prova dei contenitori, inclusi quelli apribili con Carta Smeraldo. Le utenze non domestiche avranno una corsia dedicata per informazioni e ritiro delle attrezzature.

La Casa Smeraldo sarà inoltre organizzata in modo da essere uno spazio modulare e polifunzionale, all'interno del quale il Gestore metterà a disposizione di cittadini e imprese un ampio ventaglio di servizi, tra cui:

- laboratori scientifici e di riciclo creativo, a tema ambientale, dedicati a scuole e famiglie progettati per target di età diverse;
- seminari di approfondimento sulle corrette modalità della raccolta differenziata e sulle tematiche inerenti (compostaggio domestico, riduzione rifiuti, acquisti sostenibili, riduzione sprechi alimentari...);
- tavole rotonde per la diffusione di buone pratiche green adottate da stakeholder locali (associazioni, esercenti, scuole, ...) e la condivisione di idee;
- altre iniziative a tema ambientale in accordo con le Amministrazioni comunali;
- spazi dedicati ai bambini per agevolare la partecipazione dei genitori a tutte le iniziative proposte, incluso il momento di ritiro del kit.

L'Aggiudicatario propone l'allestimento di "Case Smeraldo" fino ad un massimo di 12 strutture complessive (della durata indicativa di 1 mese) distribuite su tutto il Bacino di Affidamento.

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.

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, laddove prevista in relazione alle modalità di raccolta attuate, e materiale d'uso presso i Centri di Raccolta e presso gli Ecosportelli presenti sui territori comunali attraverso il posizionamento, in numero adeguato, di idonei distributori informatizzati tipo “vending machine” e/o attraverso il personale preposto al presidio dei Centri di Raccolta e degli ecosportelli. Il Gestore deve provvedere alla continua fornitura dei sacchetti, laddove prevista in relazione alle modalità di raccolta attuate, durante l'intero periodo di concessione. I distributori e punti di distribuzione di sacchetti dovranno essere regolarmente riforniti in modo da non essere mai privi delle forniture previste.

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

Per quanto riguarda la consegna alle utenze di nuove attivazioni di dotazioni di grandi volumetrie (ad esempio bidoni da 120-240-360 litri o cassonetti da 1.700 litri) l'Aggiudicatario proporrà le consegne a domicilio, in modo tale da offrire una maggiore accessibilità alle attrezzature, difficilmente trasportabili dalle utenze. Durante la consegna delle attrezzature sarà possibile concordare il punto di esposizione delle stesse su suolo pubblico per la raccolta domiciliare.

La dotazione annuale di sacchi prevista potrà essere ritirata dalle utenze presso tutti i Centri di Raccolta dell'ambito di affidamento, presso gli Ecosportelli messi a disposizione e presso altri punti di consegna concordati con l'Agenzia e le Amministrazioni; anche le dotazioni successive alla prima fornitura potranno essere ritirate presso i Centri di raccolta.

La seguente tabella riepiloga le attività di consegna del “Kit Smeraldo” previste dall'Aggiudicatario.

Tabella Attività e modalità di consegna del Kit

| modalità di consegna dei kit (profilo punteggio : 2.5.2 a) | | |
|---|--------------------------------|--------------------------------|
| Attività di consegna | Efficacia servizio di consegna | Qualità del servizio percepito |
| Censimento preventivo | ✓ | |
| Lettere nominative, affissione manifesti, comunicati stampa, diffusione informazioni con social | ✓ | ✓ |
| Diffusione informazioni di consegna (luoghi, date, modalità) su canali istituzionali (comuni, URP, vigili urbani.) | ✓ | ✓ |
| Possibilità di identificare gli operatori di consegna tramite divise e cartellini e attraverso le informazioni (foto, nominativi) pubblicati sul sito e comunicati agli enti di riferimento (comuni, vigili,..) | ✓ | ✓ |
| Adeguate formazione operatori | ✓ | ✓ |
| Utilizzo mediatore culturale con preventivo coinvolgimento di associazioni e opinion leader delle comunità straniere locali | ✓ | ✓ |
| Calendarizzazione estiva comuni montani e di villeggiatura | ✓ | ✓ |
| Scheda consegna con firma digitale e rilascio opportuna modulistica | | ✓ |
| Gestione agenda su appuntamento per utenze deboli e coinvolgimento di servizi sociali o altri enti/ associazioni del territorio | ✓ | ✓ |
| Possibilità di ritiro con delega (con opportuna documentazione) a domicilio e presso la casa smeraldo | ✓ | ✓ |
| Possibilità di ritiro kit presso la Casa Smeraldo in giornate e orari a scelta dell'utenza | ✓ | ✓ |
| Approccio customer oriented per utenze non domestiche | ✓ | ✓ |
| Cassonetti di prova a disposizione per ritiro kit presso casa smeraldo e punto informativo | | ✓ |

Fonte: Fascicolo 5 dell'Offerta Tecnica

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. 44 - Numero Verde

Il gestore si impegna ad attivare uno specifico Numero Verde con risposta diretta da parte di un operatore nella fascia oraria dalle 8.00 alle 22.00 nei giorni feriali (da lunedì a venerdì) e dalle 8:00 alle 18:00 il Sabato 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. 45 - Carta dei Servizi

Al Gestore spetta la redazione della Carta dei Servizi 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 dei servizi deve essere redatta secondo lo schema tipo approvato e pubblicato da Atersir con Deliberazione di Consiglio d'Ambito n. 87 del 17 dicembre 2018.

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

Art. 46 - Attivazione di uffici di relazione col pubblico denominati Ecosportelli

All'atto dell'avvio dei servizi il Gestore avrà l'obbligo della contestuale attivazione dei punti di relazione con l'utenza, denominati "Ecosportelli", in numero almeno pari a quanto previsto nell'Allegato B.3 e in ogni caso non inferiore a quanto previsto dallo schema di Carta dei Servizi approvato dall'Agenzia.

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) richiedere l'assegnazione o la sostituzione delle tessere o equivalenti per apertura contenitori informatizzati;
- f) prenotare i servizi a chiamata;
- g) ottenere informazioni sull'ubicazione gli orari di apertura e le tipologie di rifiuti/beni conferibili presso i Centri di Raccolta;
- h) segnalare eventuali disservizi e presentare reclami.

Presso gli ecosportelli, 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.

Il monte ore settimanale di apertura degli ecosportelli sarà pari complessivamente a 357 ore/settimana; in particolare sarà garantita l’apertura al sabato mattina in 10 dei 20 ecosportelli complessivi (si veda l’Allegato B.3).

La seguente tabella riepiloga le attività aggiuntive degli Ecosportelli proposte dall’Aggiudicatario.

Tabella attività aggiuntive Ecosportello

| Tipologie attività Ecosportello: attività aggiuntive |
|--|
| Nuovi contratti e volture |
| Applicazione riduzioni e agevolazioni richieste e previste da normative e regolamenti |
| Aggiornamenti anagrafiche e/o modifiche parametri contrattuali come variazioni di superficie, ecc... |
| Rettifiche di fatturazione |
| Assistenza nella compilazione di tutta la modulistica |
| Rateizzazioni, dilazioni e gestione credito |
| Pagamenti fatture scadute tramite Pos/Carta |

Art. 47 - 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. 48 - 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, comprendendo sia le utenze domestiche che quelle non domestiche.

L'Aggiudicatario propone un'indagine di customer satisfaction che si basa su una metodologia riconosciuta a livello internazionale per valutare la qualità dei servizi offerti e la soddisfazione dei clienti. La rilevazione viene condotta telefonicamente tramite metodologia CATI (Computer Assisted Telephone Interviews) e viene realizzata su un campione di clienti statisticamente rilevante e solido, selezionato per provincia di residenza, classe di età, sesso e modalità di raccolta (domiciliare/stradale).

L'indagine è strutturata per raggiungere i seguenti obiettivi:

- calcolare un indicatore sintetico di soddisfazione (ICS) rappresentativo di tutte le variabili considerate. Lo stesso indicatore si compone di un giudizio “globale” del servizio e di un giudizio rispetto alle esigenze;
- misurare ed evidenziare gli scostamenti nel tempo, grazie alla disponibilità di dati storici con profondità pluriennale;
- quantificare le relazioni tra qualità percepita, soddisfazione e comportamenti e identificare le componenti della qualità e i processi a maggior impatto sulla soddisfazione e conseguentemente evidenziare le priorità operative del gestore.

Oltre all'indagine annuale di customer satisfaction, L'Aggiudicatario prevede “in continuo” la realizzazione giornaliera di interviste “a caldo” indirizzate agli utenti che hanno contattato il servizio clienti: si tratta di telefonate al cliente (o in alternativa invio di email), effettuate il giorno successivo al contatto. Proprio per la tempistica di intervista immediatamente successiva al contatto con il Gestore, queste indagini riescono a rilevare con maggior precisione il giudizio esperienziale del cliente in merito al canale utilizzato (call center: sportelli. Servizi Online - web - e app). 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. 49 - Agenti Accertatori

Ai fini del conseguimento degli obiettivi descritti, il Gestore 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. Il Servizio di vigilanza riveste un ruolo importante non solo nei confronti degli stakeholder del servizio (cittadini e Amministrazioni) ma anche all'interno dell'organizzazione stessa del Gestore: grazie alla propria azione di monitoraggio, il Gestore acquisisce maggiore sensibilità sulla realtà territoriale in cui opera. Pertanto il Gestore potrà e dovrà prevedere la realizzazione di servizi di raccolta e campagne di comunicazione mirate all'effettivo fabbisogno territoriale, anche sulla base delle evidenze del Servizio di vigilanza, garantendo una maggiore efficacia del servizio nel suo complesso

Sarà in capo al Gestore la verifica dell'adeguata formazione degli Agenti Accertatori.

Per il bacino oggetto della presente concessione il Gestore dovrà attivare sul territorio non meno di n. 8 Agenti Accertatori a tempo pieno. L'organizzazione del Servizio sarà modulata in funzione dei fabbisogni dei territori, determinati dal Gestore in collaborazione con Comuni e Agenzia, anche sulla base dei rilievi segnalati durante l'esercizio del servizio di raccolta e spazzamento e delle segnalazioni eventualmente pervenute dai servizi comunali (Ufficio Ambiente, Polizia Municipale).

I costi per l'effettuazione dell'attività descritta sono già ricompresi nel corrispettivo della presente concessione.

Ad ulteriore supporto dell'azione di controllo sul territorio, il Gestore potrà opportunamente prevedere l'installazione di fototrappole, provvedendo inoltre al relativo servizio di gestione, inclusa sim dati, scarico dati, gestione e sostituzione batterie. L'attività sarà nel caso da effettuarsi in raccordo con gli Uffici Comunali ed in particolare con la Polizia Locale, provvedendo inoltre al posizionamento dei cartelli informativi previsti dalle norme di riferimento.

CAPO VIII - MEZZI E ATTREZZATURE

Art. 50 - 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 Minimi 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 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 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.

I contenitori e/o i sacchi, laddove previsti, impiegati per il conferimento dei rifiuti da parte degli utenti dovranno avere caratteristiche tali da supportare l’associazione del contenitore all’utente, l’identificazione dell’utente, la contabilizzazione dei conferimenti da parte di ogni singola utenza, così come specificato nell’articolato del presente Disciplinare Tecnico. Tale onere è a carico del Gestore, sia per i contenitori forniti all’utenza o installati sul territorio dal Gestore stesso, sia per quelli già in possesso delle utenze o già installati sul territorio.

Spetta quindi al Gestore, per quanto pertinente:

- gestire la fase di inizializzazione dei codici a barre e/o transponder e/o altre dotazioni equivalenti, con allineamento del codice univoco dello stesso alla specifica utenza assegnataria del contenitore;
- gestire la fase di inizializzazione delle tessere o equivalenti per l'accesso ai contenitori stradali informatizzati, con allineamento del codice univoco alla specifica utenza assegnataria;
- gestire il flusso dati e la contabilizzazione degli svuotamenti;
- 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.

La caratterizzazione delle attrezzature di raccolta previste è riportata negli Allegati 2A e 2B del Fascicolo 1 dell'Offerta Tecnica. Si precisa che i contenitori stradali informatizzati saranno interconnessi con i sistemi informativi del Gestore e, integrati ad una vasta gamma di contenitori di diverse volumetrie, garantiranno piena flessibilità di servizio, assicurando la limitazione dell'accesso al conferimento alle sole utenze autorizzate, con contabilizzazione dei singoli conferimenti effettuati da ciascuna utenza. Presso ogni contenitore informatizzato è possibile l'autenticazione sia mediante tessera con TAG RFID ("Carta Smeraldo", art. 55bis), che mediante smartphone con tecnologia NFC (mediante App predisposta dal Gestore, art. 41), entrambi associati univocamente all'utenza.

La seguente tabella riporta ulteriori specifiche delle attrezzature da impiegarsi.

Tabella con ulteriori specifiche delle attrezzature

| Utenze/Porzioni di territorio/CDR interessati | Descrizione |
|---|--|
| Tutte le utenze in tutto il bacino di gara con servizio domiciliare | Fornitura di bidoncini con spazio dedicato alla personalizzazione - su ogni bidone sarà serigrafata un'apposita area dove l'utente potrà riportare il proprio identificativo per evitare/ridurre smarrimenti e/o scambi di contenitore in caso di promiscuità. |
| Tutte le utenze in tutto il bacino di gara con servizio domiciliare | Fornitura di bidoncini individuali per il porta a porta con scrittura braille – La Concorrente, per facilitare l'utilizzo dei servizi di raccolta e per favorire l'inclusione (accessibilità a persone non vedenti od ipovedenti), doterà i suoi contenitori di una scrittura Braille, indicante la filiera di raccolta a cui il contenitore fa riferimento. |
| Condomini da 5 unità abitative in su | Contenitore per la raccolta di Secco Residuo prodotta dalle pulizie di parti Comuni – La Concorrente offre la possibilità alle utenze condominiali, su richiesta, di raccogliere il rifiuto Secco Residuo prodotto dalla sola pulizia e manutenzione delle parti Comuni, con un bidone carrellato da 120 litri. |
| Tutte le utenze in tutto il bacino di gara a raccolta domiciliare (su richiesta) | Per ovviare a possibili problematiche legate all'esposizione dei contenitori in occasione delle raccolte domiciliari , ad esempio in giornate di vento o in zone ad elevato passaggio, si prevede di fornire (assieme al contenitore e a richiesta dell'utenza) un apposito gancio che permetta di fermare lo stesso contenitore alla recinzione dell'abitazione . |
| Tutte le utenze in tutto il bacino di gara (Esclusi PaP integrali) | Predisposizione alla contabilizzazione delle frazioni differenziate (Carte/Cartone, Plastica e Metalli, Scarti Verde) mediante cassonetti informatizzati dotati di coperchio (Scarti Verde) o opportune feritoie (Carta/Cartone e Plastica e Metalli) recanti sistema di blocco ad apertura con riconoscimento utenza per mezzo di Carta Smeraldo e/o App il Rifiutologo. Anche le isole ecologiche interrate destinate alle raccolte differenziate saranno dotate di dispositivi meccatronici aventi caratteristiche tecniche e funzionali similari. |
| Tutte le utenze servite con sistema stradale | Ove vi sia la presenza di una pedaliera per la chiusura del dispositivo di limitazione al conferimento dedicato alla raccolta del rifiuto Secco Residuo, è possibile anche la chiusura manuale . Questa doppia possibilità di chiusura meccanica è pensata a supporto di alcune categorie di utenti diversamente abili . |
| Tutte le utenze servite con sistema stradale (Approfondimento al Paragrafo 2.11.1.4) | Contenitori con grafica a basso impatto visivo - In contesti urbani di pregio la Concorrente prevede di contenere al massimo l'impatto visivo ed estetico delle attrezzature proposte riducendo la visibilità/percezione della presenza delle attrezzature posizionate con la massima mimetizzazione nel contesto urbano, tramite la "personalizzazione" della grafica apposta sulle attrezzature e con specifiche verniciature (per n° 300 contenitori). I contenitori stradali sono dotati di elementi grafici utili a guidare le utenze alla migliore fruizione prevista della attrezzatura posizionata, con la possibilità di aggiungere messaggi "istituzionali" (campagne con elementi di visibilità) di sensibilizzazione e guida ai buoni comportamenti per la sostenibilità ambientale (riduzione dei rifiuti e del degrado, attivazione di corrette pratiche per la RD). |
| Tutto il territorio, ove presenti le attrezzature descritte | I cassonetti informatizzati sviluppati dalla Concorrente consentono modalità di funzionamento "non standard" attivabili/disattivabili anche da remoto per soddisfare specifiche esigenze temporanee (ad es. sigillatura ovvero impedimento del conferimento in occasione di eventi a carattere eccezionale e non, laddove siano impartite disposizioni in merito da parte delle Autorità Competenti in materia di sicurezza urbana); tali modalità sono disponibili anche per le cassette stazionarie informatizzate. |
| Tutto il territorio | Conformità sacchi per Organico alla norma UNI 13432 : requisiti per imballaggi recuperabili mediante compostaggio e biodegradazione. |
| Tutto il territorio | Certificazione "Plastica Seconda Vita" per contenitori rigidi in materiale plastico di volumetria minore od uguale ai 40 litri : sistema di certificazione ambientale di prodotto dedicata ai materiali e ai manufatti ottenuti dalla valorizzazione dei rifiuti plastici. Tutti i contenitori rigidi in materiale plastico di volumetria minore od uguale ai 40 litri forniti saranno realizzati in materiali riciclati (materiale plastico derivante dalla raccolta differenziata post-consumo) in percentuale sempre superiore a quanto previsto dai Criteri Ambientali Minimi di cui al Decreto del Ministero dell'Ambiente 13 febbraio 2014 (G.U. n. 58 dell'11 marzo 2014). |
| Tutto il territorio | Contenuto in materiale riciclato dei sacchi in LDPE per la raccolta dei rifiuti : realizzati in materiali riciclati in percentuale sempre superiore a quanto previsto dai Criteri Ambientali Minimi di cui al Decreto del Ministero dell'Ambiente 13 febbraio 2014 (G.U. n. 58 dell'11 marzo 2014). |
| Tutto il territorio, ove presenti le attrezzature descritte | Ottimizzazione del volume utile di conferimento e prevenzione delle contaminazioni (per tutti i contenitori) : superfici interne lisce per cassoni ed elettrocompattatori, possibilità di copertura bocche di carico dei compattatori, possibilità di oblo sui bidoni, cassonetti con sistema informatizzato di conferimento declinato in funzione della tipologia di rifiuto raccolto. |
| Tutto il territorio, ove presenti le attrezzature descritte | Riduzione impatto ambientale dei contenitori : verniciatura a basso impatto ambientale e riciclabilità dei contenitori. |

| UtENZE/Porzioni di territorio/CDR interessati | Descrizione |
|---|---|
| Tutto il territorio, ove presenti le attrezzature descritte | Migliorie tecniche sui contenitori per il porta a porta finalizzate a migliorare le condizioni operative del personale: manico ergonomico, presa sul fondo, assenza di bordi taglienti e spigoli vivi, presenza di doppi catadiottri rifrangenti ai lati sui bidoncini. |
| Tutto il territorio, ove presenti le attrezzature descritte | Caratteristiche tecniche dei ganci di sollevamento attrezzature in ottica di maggior sicurezza operativa: facilmente ispezionabili e certificati. |
| Tutto il territorio, ove presenti le attrezzature descritte | Migliorie tecniche su cassoni e compattatori scarrabili in ottica di maggior sicurezza ed ottimizzazione operativa nelle fasi di scarico: chiusure e blocchi di sicurezza, soluzioni per garantire la sicurezza durante le operazioni di scarico in fossa. |
| Tutto il territorio, ove presenti le attrezzature descritte | Blocco di sicurezza su coperchio idraulico cassoni scarrabili: a coperchio totalmente aperto, garantisce la posizione di apertura anche in caso di anomalie al sistema idraulico del cassone. |
| Tutto il territorio, ove presenti le attrezzature descritte | Piatto di espulsione rifiuti su compattatori scarrabili: soluzione adottabile al fine di agevolare ed effettuare in piena sicurezza le operazioni di scarico di rifiuti compattati dagli elettrocompattatori scarrabili. |
| Tutto il territorio, ove presenti le attrezzature descritte | Migliorie tecniche sui compattatori scarrabili in ottica di maggior sicurezza di utilizzo e movimentazione: eventuale presenza di copertura delle bocche di carico, con fermi di sicurezza, fotocellule ed elettro-interruttori di STOP del ciclo di lavoro. |
| Tutto il territorio, ove presenti le attrezzature descritte | Tutti i contenitori stradali (ad eccezione dei contenitori per pile, farmaci e cestini) sono dotati di Tag R-Fid passivo che permette il conteggio degli svuotamenti e quindi il monitoraggio del servizio svolto sul territorio |
| Utenti interessati dal servizio (Approfondimento al Paragrafo 2.11.1.5) | I cassonetti per la raccolta del rifiuto Secco Residuo sono dotati di fori laterali che consentono di inserire piccoli rifiuti e sacchetti per deiezioni canine. Questa soluzione aumenta il numero di potenziali cestini disponibili determinando la diminuzione dei microabbandoni e aumentando il servizio disponibile sul territorio. Inoltre, rappresenta un'opportunità di conferimento da parte di eventuali utenti non residenti o turisti aventi piccole quantità di rifiuto e impossibilitati ad utilizzare il cassonetto per mancanza di tessera di riconoscimento. |
| Tutto il territorio, ove presenti le attrezzature descritte | Disponibilità ed accessibilità delle informazioni tecniche di conduzione e manutenzione di ciascuna attrezzatura scarrabile: soluzione per rendere la consultazione da parte degli utilizzatori facile e immediata. |
| Tutto il territorio, ove presenti le attrezzature descritte | Apertura a sezione completa per le attrezzature contenenti contenitori da estrarre in fase di raccolta o manutenzione: soluzioni per agevolare l'operatore nella rimozione e reintroduzione del contenitore interno. |
| Tutto il territorio, ove presenti le attrezzature descritte | Migliorie tecniche su contenitori individuali per il porta a porta (volumetrie 25, 30 e 40 litri) in ottica di utilizzo ed esposizione più efficiente: superfici interne lisce, spigoli arrotondati, impilabilità e ridotto ingombro in fase esposizione ed utilizzo; sportellino per consentire il conferimento anche qualora impilati (volumetrie 30 e 40 l) e coperchio apribile completamente e dotato di funzione antirandagismo, con possibilità di fornire un gancio che permetta di ancorare il contenitore. |
| Tutto il territorio, ove presenti le attrezzature descritte | Migliorie tecniche per ridurre l'impatto sul contesto: tamponi antirumore per bidoni carrellati. |
| Tutto il territorio, ove presenti le attrezzature descritte | Migliorie tecniche per migliorare le condizioni di utilizzo dei contenitori: cassonetti dedicati alle raccolte differenziate del verde caratterizzati da pedaliera per apertura e coperchio senza feritoie dotato di molla di frenaggio e gomma di protezione per prevenire la chiusura violenta dello stesso; sui contenitori per la raccolta degli oli vegetali portello apribile dotato di maniglia posizionata in modo da allontanare il punto di contatto dalla zona di conferimento. |
| Tutto il territorio | Migliorie per la comunicazione ed il decoro urbano: brevetto Publi-Waste e " Effetto Vetrina - Progetto decoro urbano". |
| Tutto il territorio, ove presenti le attrezzature descritte | Tutti i cassonetti informatizzati sono inoltre dotati di tecnologia NFC. |

Art. 51 - 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 i Comuni. 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. 52 - 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 previsti 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:

- Tutti i mezzi devono avere motorizzazione rispondente alla normativa Euro 5 o successive, oppure essere veicoli elettrici, alimentati a gas naturale o GPL o ibridi.
- Il 100% (in numero) dei mezzi di servizio per la raccolta stradale e domiciliare dovranno essere dotati di idonea strumentazione atta alla lettura dei tag apposti sui sacchi o contenitori esposti dagli utenti. Il sistema di lettura/scarico dati 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.

Il Gestore dovrà acquisire dal gestore uscente i mezzi e le attrezzature descritte nell'Allegato I del Contratto di Servizio.

Vetustà dei mezzi e caratteristiche ambientali

Al momento del subentro operativo del nuovo concessionario e comunque a seguito della regolare stipula contrattuale, almeno il 50% del numero di mezzi necessari per il servizio oggetto della concessione, ad esclusione di quelli acquisiti dal Gestore cessante, dovranno essere di nuova immatricolazione, mentre i rimanenti dovranno avere prima immatricolazione non anteriore a tre anni.

Per problemi organizzativi può essere richiesta una deroga parziale, da parte del Gestore, per i primi sei mesi dall'attivazione dei servizi o per particolari e giustificati casi tecnici che prevedano un utilizzo parziale di mezzi dall'elevato contenuto tecnologico. In quest'ultimo caso l'uso di veicoli diversi dovrà essere preventivamente autorizzato dall'Agenzia.

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

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.

La caratterizzazione dei mezzi di raccolta previsti è riportata nell'Appendice 6 del Fascicolo 1 dell'Offerta Tecnica. La seguente tabella riassume ulteriori specifiche caratterizzanti i mezzi di cui si prevede l'impiego.

Tabella con ulteriori specifiche dei mezzi

| Utenze/Porzioni di territorio/CDR interessati | Descrizione |
|---|--|
| Tutto il territorio | Sistema di Gestione delle Flotte: sistema informatizzato di gestione/monitoraggio delle flotte al fine di garantirne la massima efficienza possibile. |
| Tutto il territorio | CHECK LIST di bordo Mezzo: sistema di monitoraggio dei livelli prestazionali del mezzo tramite modulistica giornaliera consentendo all'operatore di verificare puntualmente le principali componenti del mezzo e segnalare eventuali anomalie. |
| Tutto il territorio | Stabilizzazione del mezzo: certificazione da parte del costruttore per i veicoli dotati di ribaltamento posteriore, con stabilità propria (sull'asse), in conformità alla normativa UNI EN 1501 o in alternativa equipaggiamento con soluzioni tecnologiche che eliminino meccanicamente il rischio di ribaltamento. |
| Tutto il territorio | Automatismo rullo stabilizzatore: automatismo che impone la discesa del rullo stabilizzatore in anticipo rispetto alle altre manovre di incarramento e scarramento, garantendo la stabilità del mezzo e la sicurezza dell'operatore. |
| Tutto il territorio | Verifica limiti di portata dei mezzi dotati di multi-lift: sistema che impedisce all'operatore di movimentare cassoni scarrabili con massa totale a terra superiore a quella trasportabile dal mezzo garantendo così il rispetto della normativa. |
| Tutto il territorio | Verifica limiti di portata di mezzi di grande portata: sistema che segnala all'operatore il raggiungimento del peso totale ammesso per il veicolo garantendo così il rispetto della normativa. |
| Tutto il territorio | Indicatori visivi per segnalazione mezzo operativo in azione nell'area di lavoro: automatismo nell'accensione simultanea dei lampeggiatori del mezzo, integrativo a quello standard a pulsante già presente. |
| Tutto il territorio | Radiocomando per gru: consolle di comando che consente all'operatore di lavorare ad una distanza di sicurezza (e di norma a quota calpestio) monitorando allo stesso tempo tutta l'area oggetto di intervento. |
| Tutto il territorio | Maggior rapidità svuotamento tramoggia: accorgimenti meccanici integrativi all'interno della tramoggia che velocizzano le operazioni di svuotamento dei cassonetti a beneficio del traffico veicolare. |
| Tutto il territorio | Presca "sicura" del cassonetto: rilevatori che inibiscono il sollevamento del cassonetto se questo non è agganciato correttamente evitando così potenziali pericoli generati dal sollevamento in quota di carichi. |
| Tutto il territorio | Trattamento enzimatico contenitori stradali >=120 litri: impianto per l'insufflazione automatica/semiautomatica di prodotti enzimatici, post svuotamento. Presente sui mezzi monoperatore. |
| Tutto il territorio | Presca antincendio – Circuito antincendio con presa esterna al cassone rifiuti: bocchettone antincendio nel vano di carico dei rifiuti presente nei mezzi monoperatore, che consente di spegnere potenziali focolai intervenendo dall'esterno del mezzo senza dover aprire la cuffia posteriore incidendo positivamente sugli aspetti di sicurezza e attenzione all'ambiente. |
| Tutto il territorio | Autodiagnosi del sistema: sistema che monitora il corretto funzionamento dell'attrezzatura e in caso di anomalie dà indicazioni di base migliorando così la gestione operativa. Presente sui mezzi monoperatore. |
| Tutto il territorio | Sistema a tendina per la chiusura del vano tramoggia: sistema di chiusura del vano tramoggia sull'automezzo monoperatore che evita la perdita del rifiuto leggero durante i trasferimenti. |
| Tutto il territorio | Attrezzatura - Presca da vicino: dispositivo presente sull'automezzo monoperatore che consente la presa ravvicinatissima del mezzo al cassonetto da svuotare riducendo quindi l'ingombro del mezzo nella carreggiata. |

| Utenze/Porzioni di territorio/CDR interessati | Descrizione |
|---|--|
| Tutto il territorio | Attrezzatura - Sistema di post compressione: azione su dispositivi idraulici che consente di recuperare volumi di carico e ottimizzare la gestione del servizio effettuato con mezzo monoperatore. |
| Tutto il territorio | Disinserimento automatico presa di forza: automazione di innesto/disinnesto della presa di forza contestualmente all'inserimento/disinserimento del freno a mano. Riduzione dei movimenti ripetitivi da parte dell'operatore e salvaguardia della durata degli organi di trasmissione del veicolo. |
| Tutto il territorio | Cambio automatico: ausilio opzionale che aumenta la sicurezza per gli operatori, migliora le condizioni operative, riduce l'usura meccanica della catena cinematica di trazione con un'ottimizzazione dei consumi. |
| Tutto il territorio | Controllo di sicurezza serraggio bulloni ruote: dispositivo per il controllo visivo ed immediato del corretto serraggio dei bulloni delle ruote. |
| Tutto il territorio | Rallentatore ausiliario: sistema opzionale di rallentamento integrativo al sistema frenante standard che riduce l'usura meccanica tipicamente nei servizi stop & go. |
| Tutto il territorio | DST - Dispositivo per la verifica della modalità di guida dell'autista: dispositivo che monitora lo stile di guida dell'autista ottimizzando i comportamenti e gli stili individuali con conseguente diminuzione dei consumi di carburante, delle emissioni in atmosfera e delle manutenzioni dovute a rotture da stress. |
| Tutto il territorio | Guida a destra (sicurezza, condizioni operative): Alcuni mezzi possono essere dotati di guida a destra garantendo così una maggiore sicurezza per l'operatore (salita/discesa dal mezzo dal lato marciapiede e non dal lato esposto al traffico veicolare) e migliorando anche le condizioni operative in quanto si riduce notevolmente il percorso effettivo per raggiungere il punto di prelievo del rifiuto. |
| Tutto il territorio | Telecamera posteriore: telecamera che si attiva automaticamente all'inserimento della retromarcia garantendo una maggior sicurezza all'operatore durante la manovra. |
| Tutto il territorio | Terza spazzola: terza spazzola anteriore ad azionamento idraulico che consente di ampliare la fascia di spazzamento e di intervenire su strade con ostacoli che interrompono la continuità operativa. |
| Tutto il territorio | Lubrificante ecologico: lubrificanti per impianti oleodinamici ad elevato grado di biodegradabilità che riducono gli impatti ambientali in caso di sversamento accidentale per rottura. |
| Tutto il territorio | Estintore: presente sui mezzi, consente un primo intervento tempestivo preservando così il mezzo e locali da maggiori danni. |
| Tutto il territorio | Cestello posteriore ribaltabile: contenitore posteriore ribaltabile di ausilio nei servizi di micro raccolta, che consente all'operatore conferimenti ergonomici riducendo lo sforzo fisico e migliorando la sicurezza. |
| Tutto il territorio | Portella/sponda di carico ribassata: apertura laterale o sponda mobile di ausilio nei servizi di micro raccolta, che consente conferimenti ad un'altezza ribassata. |
| Tutto il territorio | Sezionatore batteria elettrica: dispositivo opzionale elettronico che interrompe in automatico i circuiti elettrici del veicolo in caso di corto circuito evitando così potenziali incendi. |
| Tutto il territorio | Antenna fissa R-Fid che consente sia per i mezzi dedicati alla raccolta stradale (automatizzata e non) che per i mezzi dotati di sistema di carico multi-lift di leggere automaticamente i TAG R-Fid dei contenitori svuotati/sollevari, in modo da ridurre gli errori determinati dal "fattore umano". La soluzione dedicata alla raccolta porta a porta è dotata di dispositivi integrativi di segnalazione luminosa e acustica a supporto dell'operatore e a maggiore garanzia di una corretta lettura del dato e conseguente precisa consuntivazione. |

CAPO IX - CONTROLLO E MONITORAGGIO DEI SERVIZI

Art. 53 - 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 nel Contratto di Servizio e negli allegati dello stesso, incluso presente Disciplinare Tecnico;
- valutare l'andamento economico-finanziario della gestione;
- definire nel complesso tutte le attività necessarie a verificare la corretta e puntuale attuazione degli standard indicati nel Contratto di Servizio e negli allegati dello stesso, incluso presente Disciplinare Tecnico.

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 in continuo dell'andamento dei servizi dovrà essere garantito all'Agenzia da un sistema informativo duale posto in essere dal soggetto gestore dei servizi come descritto al successivo art. 54.

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 saranno utilizzate per eventuali sanzioni e penali di cui all'art. 58 del Contratto, dovute al mancato rispetto degli standard tecnici minimali previsti dal Contratto di Servizio e dagli allegati dello stesso, incluso presente Disciplinare Tecnico.

Art. 54 - Sistema informativo duale per il controllo e la gestione dei dati

Il Gestore deve disporre di un sistema informativo duale di gestione dei dati ossia un sistema di controllo al quale l'Agenzia, i Comuni, o i soggetti delegati dall'Agenzia possano accedere in remoto, in qualsiasi momento, per la consultazione di tutte le informazioni necessarie al controllo

dei servizi effettuati.

Tale sistema è finalizzato a garantire: 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 di cui al Contratto di Servizio e allegati dello stesso, incluso presente Disciplinare Tecnico.

Il sistema informativo dovrà rendere disponibili almeno le seguenti informazioni:

Aggiornamento Settimanale

- la programmazione settimanale dei servizi,
- elenco delle segnalazioni effettuate dagli utenti via telefono, mail o tramite applicazioni per smartphone con i tempi e la descrizione delle risposte o azioni di loro presa in carico,
- attività di emergenza in relazione a servizi non effettuati per cause di forza maggiore con indicazione della tempistica di risoluzione del problema.

Aggiornamento Mensile

- numero e tipo di utenze servite,
- appuntamenti richiesti per servizi a chiamata e tempi di evasione della richiesta,
- flussi giornalieri di utenti e di materiali nei centri di raccolta,
- 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),
- tempi medi di attesa presso ecosportelli e altre strutture dedicate al rapporto con l'utenza.

Aggiornamento Trimestrale

- quantità di rifiuti raccolti, in funzione del tipo di rifiuto (come identificato dai codici EER, compresi i RAEE ed i rifiuti ingombranti), 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 o di effettuazione dei servizi in genere, comprensivo delle attività svolte da eventuali terze parti.

Aggiornamento Annuale

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

- numero, tipo e caratteristiche di contenitori utilizzati per la raccolta domiciliare e per quella stradale,
- estensione, localizzazione e modalità della raccolta, per tipologia di servizio e singole zone appartenenti a uno stesso 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 relativi alla gestione post-mortem delle discariche (produzione di percolato, biogas, incendi, interventi di manutenzione ordinaria/straordinaria... etc...)
- dati sul compostaggio domestico e di comunità (utenze presenti nel territorio che praticano l'autocompostaggio o che sono servite da compostaggio di comunità, dati relativi alle ispezioni effettuate),
- ogni informazione necessaria alla compilazione del MUD dei Comuni 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.

Il progetto del sistema deve comprendere la descrizione degli strumenti e delle apparecchiature necessari al suo funzionamento.

L’Aggiudicatario è dotato di un sistema informativo unico ed integrato per:

- la gestione della complessità dei servizi di raccolta e spazzamento;
- il monitoraggio delle attività eseguite direttamente o da terzi;
- la misurazione delle prestazioni al fine di migliorare l’efficienza nell’esecuzione dei servizi.

Il sistema in uso, denominato “Hergo Ambiente”, gestisce in maniera integrata tutte le attività dei Servizi Ambientali del Gruppo e si configura come infrastruttura di supporto al “Sistema Duale”; le funzionalità del sistema, infatti, consentono:

- tracciabilità dei rifiuti;
- contabilizzazione delle utenze,
- controllo e monitoraggio dello svolgimento dei servizi;
- gestione delle segnalazioni e dei reclami da parte dell’utenza.

L’Aggiudicatario attiverà pertanto un accesso, tramite Portale dedicato, alle principali informazioni che Hergo Ambiente mette a disposizione per la tracciabilità dei rifiuti, la contabilizzazione delle utenze, il controllo e il monitoraggio dello svolgimento dei servizi e la gestione delle segnalazioni e dei reclami. Tale soluzione consentirà all’Agenzia di verificare il mantenimento degli standard qualitativi e quantitativi di cui al Contratto di Servizio e allegati dello stesso, incluso presente Disciplinare Tecnico.

Hergo Ambiente verrà utilizzato per la redazione di tutte le documentazioni richieste dall’Agenzia (O.R.So, Delibera 754, ...); la stessa fonte informativa verrà utilizzata per la trasmissione dei dati relativi ai MUD, nel rispetto delle vigenti normative in materia.

La seguente tabella riassume i report che, tramite Hergo Ambiente, possono essere consultati, filtrati, esportati e schedulati per invio e-mail ai destinatari previsti e indicati dall’Agenzia.

Tabella Report di Hergo Ambiente

| Report Servizi Programmati | |
|---|---|
| Caratteristica | Descrizione |
| Dettaglio | Comune Tipologia di servizio Data di programmazione Descrizione itinerario |
| Frequenza erogazione | Settimanale |
| Navigabilità | Comune Tipologia di servizio Data di programmazione |
| Report Segnalazioni | |
| Caratteristica | Descrizione servizio |
| Dettaglio | Comune Tipologia di segnalazione Canale di provenienza Data di segnalazione Tempi di gestione (compatibili con frequenza di erogazione report) Esito |
| Frequenza erogazione | Settimanale |
| Navigabilità | Comune Tipologia di segnalazione Canale di provenienza Data di segnalazione |
| Report Servizi Emergenza | |
| Caratteristica | Descrizione |
| Dettaglio | Comune Tipologia di richiesta Data evento Tempo di evasione |
| Frequenza erogazione | Settimanale |
| Navigabilità | Comune Tipologia di richiesta Data evento |
| Report Utenze Servite | |
| Caratteristica | Descrizione |
| Dettaglio | Utenza Tipologia (Domestica/Non domestica) Categoria Comune |
| Frequenza erogazione | Mensile |
| Navigabilità | Utenza Tipologia (Domestica/Non domestica) Categoria Comune |
| Report Servizi su appuntamento | |
| Caratteristica | Descrizione |
| Dettaglio | Comune Tipologia di richiesta Data di programmazione Tempo di evasione |
| Frequenza erogazione | Mensile |
| Navigabilità | Comune Tipologia di richiesta Data di programmazione |
| Report Flussi Utenti e rifiuti nei Centri di Raccolta | |
| Caratteristica | Descrizione |
| Dettaglio | Comune Centro di Raccolta Provenienza del rifiuto (servizi territoriali/utenze) Materiale |

| | |
|---|---|
| | Intervallo temporale di analisi Destinazione Fascia oraria di conferimento Tipologia dell'utenza |
| Frequenza erogazione | Mensile |
| Navigabilità | Comune Centro di Raccolta Provenienza del rifiuto (servizi territoriali/utenze) Materiale Intervallo temporale di analisi Destinazione Fascia oraria di conferimento Tipologia dell'utenza |
| Report Segnalazioni Aree Critiche | |
| Caratteristica | Descrizione |
| Dettaglio | Comune Criticità del Servizio (abbandoni, abusivi, errati conferimenti, ...) Localizzazione della segnalazione Intervallo temporale di analisi |
| Frequenza erogazione | Mensile |
| Navigabilità | Intervallo temporale Comune Tipologia di criticità Provenienza della segnalazione (call center, Rifiutologo, ..) |
| Report Eventi, Sagre, Mercati | |
| Caratteristica | Descrizione |
| Dettaglio | Servizio Periodo/Data Tipo Raccolta Contenitori |
| Frequenza erogazione | Mensile |
| Navigabilità | Servizio Periodo/Data Tipo Raccolta Contenitori |
| Report tempi medi di attesa presso gli sportelli | |
| Caratteristica | Descrizione |
| Dettaglio | Sportello Afflusso Tempi medi di attesa Tempi medi di servizio Percentuale oltre lo standard |
| Frequenza erogazione | Mensile |
| Navigabilità | Sportello Periodo |
| Caratteristica | Descrizione |
| Dettaglio | CER Data conferimento/fine trasporto Modalità di raccolta Modalità di rilevazione Quantitativi |
| Frequenza erogazione | Trimestrale |
| Navigabilità | CER Data conferimento/fine trasporto Modalità di raccolta Modalità di rilevazione |
| Report Mezzi | |
| Caratteristica | Descrizione |
| Dettaglio | Mezzo Portata Massima a Terra |
| Frequenza erogazione | Trimestrale |
| Report Addetti | |
| Caratteristica | Descrizione |
| Dettaglio | Tipo servizio Qualifica |

| | |
|---|---|
| | Numerosità addetti Ore di impiego |
| Frequenza erogazione | Trimestrale |
| Report Contenitori | |
| Caratteristica | Descrizione |
| Dettaglio | Contenitore Tipologia (cassonetto, bidone, ...) Volumetria Rifiuto Comune di collocazione |
| Frequenza erogazione | Annuale (entro 30 giorni dalla scadenza del Piano Annuale delle Attività – Art. 3) |
| Navigabilità | Contenitore Tipologia (cassonetto, bidone, ...) Volumetria Rifiuto Comune di collocazione |
| Report Aree modalità di raccolta | |
| Caratteristica | Descrizione |
| Dettaglio | Comune/Area territoriale Tipo Raccolta |
| Frequenza erogazione | La soluzione consiste in una risorsa cartografica statica, aggiornata annualmente coerentemente con il Piano Annuale delle Attività (rif. Art 3) |
| Navigabilità | Piattaforma web con sovrapposizione di layer tematico rappresentante le modalità di raccolta |
| Report destinazione flussi di raccolta | |
| Caratteristica | Descrizione |
| Dettaglio | Periodo Impianto Rifiuto raccolto |
| Frequenza erogazione | Il report può essere consultato in qualsiasi momento e schedato secondo quanto previsto nel disciplinare |
| Navigabilità | Periodo Impianto Rifiuto raccolto |
| Report banca dati utenze | |
| Caratteristica | Descrizione |
| Dettaglio | Comune Utente (codice, Nome/Cognome/Ragione Sociale, Codice Fiscale/P.Iva) Indirizzo di fornitura del servizio (Via/Civico) Tipologia contrattuale |
| Frequenza erogazione | Il report può essere consultato in qualsiasi momento |
| Navigabilità | Comune Utente (codice, Nome/Cognome/Ragione Sociale, Codice Fiscale/P.Iva) Indirizzo di fornitura del servizio (Via/Civico) Tipologia contrattuale |
| Report Quantità di rifiuti e tariffe | |
| Report Gestione post-mortem delle discariche | |
| Report compostaggio domestico | |

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 in tempo reale 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, memorizzazione e visualizzazione in real time;
- 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 di cui al sistema duale, su tracciato standard concordato tra Agenzia e Gestore, con frequenza non superiore ai cinque minuti utilizzando la comunicazione GPRS o superiore.

In particolare, tramite Hergo Ambiente, i dati di localizzazione richiesti saranno campionati con un intervallo non superiore ai 30 secondi e saranno resi disponibili in formato cartografico, con tracciatura e ricostruzione dei percorsi; l'invio di queste informazioni dal campo avverrà con frequenza non superiore ai cinque minuti. Hergo Ambiente consentirà di accedere in visualizzazione ai servizi svolti dalla flotta, in tempo reale, dal portale o da soluzione mobile.

La consultazione in tempo reale dei dati dovrà essere garantita all'Agenzia, oltre che sui computer di ufficio, anche sui tablet e sui cellulari mediante apposita applicazione scaricabile via internet.

Tali dati dovranno inoltre essere trasmessi all'Agenzia su supporto magnetico 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 la 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 un anno dall'avvio operativo del servizio; precedentemente alla sua attivazione, il sistema di trasmissione dovrà essere collaudato e omologato dalla struttura tecnica dell'Agenzia.

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

Art. 55 - Banca dati utenze e attrezzature

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

- inizializzazione dei codici a barre e/o transponder,
- allineamento del codice univoco dello stesso alla specifica utenza assegnataria del contenitore,
- assegnazione del badge (si veda l'art. 55bis) per accesso alle strutture informatizzate e ai cassonetti stradali ad accesso limitato,
- misurazione dei conferimenti operati dalle utenze.

Al fine dell'allineamento con le banche dati proprie delle amministrazioni comunali 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.

I dati dovranno essere gestiti con modalità adeguate anche allo sviluppo della 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.

Art. 55bis – Carta Smeraldo

L'Aggiudicatario predisporrà come badge personalizzati la cosiddetta “Carta Smeraldo”.

La Carta Smeraldo fisica e/o virtuale verrà distribuita a tutte le Utenze Domestiche residenti e Non Domestiche, incluse quelle servite con raccolta domiciliare, indipendentemente dal modello di raccolta applicato nel Comune o Areale di servizio specifico. Alle utenze con più di 3 componenti verrà fornita, su richiesta, una seconda Carta Smeraldo. L'Aggiudicatario propone la Carta Smeraldo come strumento strategico di accesso rapido ai servizi ambientali. Questo consentirà a tutte le utenze, comprese quelle servite con il sistema domiciliare, di accedere ai contenitori informatizzati presenti sul proprio territorio comunale. Inoltre, la Carta Smeraldo consente l'accesso a tutti i servizi informatizzati (cassette informatizzate, RAEE Point) e una semplificazione della procedura di registrazione al CDR per tutte le utenze.

La Carta Smeraldo fisica e/o virtuale verrà, inoltre, distribuita a tutte le Utenze Domestiche non residenti, consentendo di utilizzare tutti i servizi in modo flessibile.

Per tutte le Utenze Turistiche con soggiorno da “privati”, facendo riferimento ad abitazioni con proprietario (rientranti quindi nelle casistiche sopra citate “Carta Smeraldo a tutte le utenze non residenti”) sarà responsabilità degli affittuari/locatari mettere a disposizione dei turisti le attrezzature (fisiche o virtuali) per accedere a tutti i servizi disponibili del proprio comune.

Per agevolare l'accessibilità al servizio alle Utenze Turistiche l'Aggiudicatario propone:

- per gli alberghi e tutte le strutture recettive turistiche (agriturismi, B&B, ostelli, ecc.), che hanno già a disposizione la Carta Smeraldo collegata all'utenza non domestica a cui fanno capo e che possono avere contenitori di raccolta interni in grado di soddisfare le esigenze di conferimento di rifiuto del turista, il Gestore consegnerà un apposito "Kit Alberghi" composti da contenitori in polipropilene alveolare (ca. 25 l) distribuiti nelle varie camere/alloggi per facilitare la raccolta interna alle strutture;

- per i turisti che fanno capo a Agenzie specializzate il Gestore, in accordo con le Amministrazioni Comunali e le Agenzie, metterà a disposizione dei kit per turisti cosiddetti "Welcome Kit" che saranno assemblati con forniture per coperture settimanali; in particolare:

- 2 sacchi gialli per la raccolta di Plastica e Metalli;
- 2 sacchi in materiale compostabile per la raccolta dell'Organico;
- 1 sacco azzurro in carta da utilizzare per la raccolta di Carta/Cartone;
- Breve guida alla raccolta differenziata, in funzione del modello di raccolta attivo nel comune di riferimento (tradotta in almeno due lingue);
- Vademecum per tutte le iniziative di prevenzione dei rifiuti (tradotta in almeno due lingue).

- per i turisti che prendono contatti diretti con privati (airbnb, booking o similari, ecc.), il Gestore metterà a disposizione dei proprietari il "Welcome kit informativo" da lasciare in fase di benvenuto; in questo caso, sacchi e attrezzature saranno quelle già messe a disposizione delle utenze di riferimento del contratto Tari/TCP.

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

Art. 56 - Gestione della Tariffa di natura corrispettiva ex art. 1 comma 668 L. 147/2013 e s.m.i

Nel rispetto degli Standard Minimi Prestazionali, al termine della fase transitoria tutti i Comuni saranno dotati di strumenti per la misurazione puntuale dei rifiuti.

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.

I Comuni, pertanto, tramite l'Agenzia, nel corso della concessione, potranno chiedere al Gestore di gestire l'applicazione della Tariffa di natura corrispettiva "puntuale" riconoscendo al Gestore i corrispettivi previsti all'Allegato B "Elenco dei 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 (di cui all'art. 56bis), 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. 56bis – Sistema di misurazione dei rifiuti adottato dall'Aggiudicatario

Il metodo utilizzato dall'Aggiudicatario per determinare la quantità di rifiuto prodotto - conformemente ai criteri del D.M. 20 aprile 2017 - è la misurazione volumetrica, in cui il rifiuto conferito è misurato "vuoto per pieno". Vengono pertanto conteggiati e successivamente tariffati il numero di prelievi in caso di utilizzo di pattumelle, bidoni o sacchi e il numero di accessi al cassonetto in caso di utilizzo del limitatore volumetrico informatizzato e moltiplicati per le rispettive volumetrie.

Il modello operativo è flessibile e all'interno dello stesso comune si possono utilizzare modelli diversi di misurazione.

Nelle aree di servizio stradale, il rifiuto Secco Residuo viene conferito attraverso il limitatore volumetrico informatizzato sui contenitori stradali tramite l'utilizzo della tessera personalizzata (Carta Smeraldo). A ogni conferimento corrisponderà un volume "vuoto per pieno" pari alla dimensione del limitatore volumetrico informatizzato. La tessera personale potrà essere utilizzata anche per accedere ai contenitori della raccolta differenziata e ai Centri di Raccolta. In tale maniera l'utente con un solo strumento potrà avere accesso a tutti i servizi messi in campo dal Gestore.

Ove sul territorio è attivo il servizio "porta a porta", gli utenti potranno conferire il rifiuto Secco Residuo esponendo il contenitore personale (bidoncino o sacco) dotato di TAG nel giorno di raccolta previsto da calendario e, a ogni conferimento, verrà imputata la volumetria corrispondente all'intero volume del contenitore. L'utente sarà inoltre dotato di idonea tessera personalizzata che potrà utilizzare per l'accesso ai Centri di Raccolta.

Art. 57 - Modalità di svolgimento del servizio di gestione della Tariffa di natura corrispettiva

Il Gestore acquisirà la banca dati cartacea e/o informatica degli utenti dal Comune o dal precedente Gestore 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 ad 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. 46.

Per la contabilizzazione dei proventi derivanti dall'applicazione della Tariffa, il Gestore emetterà

bollette con cadenza almeno semestrale e 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.

Il Gestore si impegna, qualora richiesto, a svolgere le attività previste nel presente disciplinare tecnico per tutti i Comuni che decideranno di applicare la Tariffa di natura corrispettiva.

Art. 58 - Piano Economico Finanziario e articolazione tariffaria

Il Piano Economico Finanziario annuale valido per l'annualità successiva, corredato dalla relazione del Gestore sull'andamento del servizio rifiuti per tutti i Comuni interessati 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 dei singoli Comuni. Il Gestore dovrà redigere il Piano Economico Finanziario secondo la vigente regolazione ARERA, o altre norme per tempo vigenti, nel rispetto del Contratto di Servizio e degli allegati dello stesso, incluso presente Disciplinare Tecnico. La Predisposizione del Piano Economico Finanziario è approvata da Atersir.

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

Il Piano Economico Finanziario per i Comuni che hanno adottato la tariffa di natura corrispettiva deve comprendere i costi amministrativi relativi all'accertamento, riscossione e contenzioso.

L'articolazione tariffaria dei Comuni che hanno adottato la tariffa di natura corrispettiva è determinata annualmente in conformità con la regolamentazione vigente e le specifiche norme applicative dettate dalla vigente regolazione ARERA, 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.

Art. 59 - Monitoraggio sull'attuazione del Piano Finanziario e dell'articolazione tariffaria

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 - PRESCRIZIONI TECNICHE E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI DI GESTIONE POST-OPERATIVA DELLE DISCARICHE

Art. 60 - Gestione post-mortem delle discariche ubicate nel bacino territoriale

La concessione ha per oggetto il servizio di funzionamento e gestione post-operativa delle seguenti discariche per rifiuti non pericolosi di proprietà pubblica site nel bacino territoriale:

- sito Fontanamera, Comune di Montefiorino;
- sito di Casa Zeccone, Comune di Pavullo nel Frignano;
- sito di Casa Marmocchio, Comune di Pievepelago.

La gestione delle discariche dovrà essere svolta nei termini sotto indicati, e comprenderà l'esecuzione di lavori di ordinaria manutenzione e prestazioni di manodopera, mezzi ed attrezzature necessarie, nel rispetto delle normative vigenti in materia, dei piani e progetti approvati, delle modalità e prescrizioni riportate nel Contratto di Servizio e negli allegati dello stesso, incluso presente Disciplinare Tecnico, quali parti integranti e sostanziali del presente articolo.

Per impianto di discarica o, brevemente, discarica, si deve intendere il complesso di attrezzature fisse e mobili, comprese le opere civili di qualunque genere, che si trovano all'interno dell'area di pertinenza dell'impianto.

Le attività di gestione post-operativa descritte nel presente Capo XI e nei documenti allegati sono da intendersi interamente remunerate all'interno del corrispettivo per i servizi base, fatta eccezione per il solo trasporto a impianti autorizzati e smaltimento del percolato di discarica, che non concorre alla determinazione del corrispettivo del Gestore, come specificato all'art. 8 comma 4 del Contratto di Servizio.

Nel caso di affidamento al Gestore, nella forma di servizi integrativi, della gestione post-operativa di ulteriori discariche di proprietà pubblica non incluse nell'elenco di cui sopra, le relative attività di gestione post-operativa dovranno essere svolte nei termini indicati nel presente Capo XI e comprenderanno l'esecuzione di lavori di ordinaria manutenzione e prestazioni di manodopera, mezzi ed attrezzature necessarie, nel rispetto delle normative vigenti in materia, dei piani e progetti approvati, delle modalità e prescrizioni riportate negli eventuali documenti allegati al Contratto di Servizio e allegati dello stesso, incluso presente Disciplinare Tecnico quali parti integranti e

sostanziali del presente articolo. Per tali ulteriori discariche, al Gestore saranno riconosciuti proventi aggiuntivi, secondo le modalità indicate all'art. 8 comma 2, lett.b) del Contratto di Servizio. Anche per tali ulteriori discariche saranno da considerarsi comunque esclusi i costi di trasporto a impianti autorizzati e smaltimento del percolato di discarica, che non concorreranno alla determinazione del corrispettivo del Gestore, come specificato all'art. 8 comma 4 del Contratto di Servizio.

Art. 61 - Attività oggetto della gestione post operativa delle discariche affidate in concessione

Sono attività oggetto della presente concessione tutte le prestazioni, anche se non specificatamente indicate nel presente articolo, necessarie per una corretta gestione della discarica da effettuarsi nel rispetto di tutte le normative di settore ed in particolare del D.lgs. 36/2003 e del D.lgs. 152/2006, nonché delle norme intese a salvaguardare la sicurezza degli addetti compresi i terzi comunque autorizzati all'accesso nella discarica.

A titolo esemplificativo, l'aggiudicatario dovrà provvedere a:

- gestione e manutenzione ordinaria con monitoraggio complessivo dell'impianto;
- controllo del percolato, dei livelli nelle vasche di accumulo, delle pompe, dell'eventuale ricircolo con i mezzi e le attrezzature già presenti in cantiere, degli asporti, ecc.;
- controllo dello stato generale della sistemazione dell'area della discarica, con particolare attenzione e frequenza nei periodi di pioggia, al fine di garantire la perfetta funzionalità dei fossi, canalette, ecc.;
- controllo e manutenzione, inclusa pulizia, di canalette, fossi, tombini e drenaggi e più in generale del sistema di smaltimento delle acque superficiali, regimazione delle acque chiare di superficie e sotterranee;
- controllo e manutenzione dei piezometri eventualmente posizionati a raccolta monitoraggio dell'impianto;
- manutenzione ordinaria degli impianti ed attrezzature, compresa la pulizia delle vasche di accumulo del percolato;
- manutenzione della strada interna all'impianto;
- soffocamento di eventuali incendi;

- operazioni di derattizzazione, demuscazione, disinfestazione e disinfezione dell'area discarica;
- controllo e verifica funzionamento del sistema di allarme del livello del percolato;
- controllo e verifica funzionamento attrezzature di captazione e trattamento del biogas quali, a titolo esemplificativo, torcia combustione biogas o impianto di recupero biogas;
- segnalazione all'Agenzia di eventuali danni o anomalie.

Sono inoltre a carico del Gestore, comprese nel corrispettivo posto a base di gara, i seguenti oneri:

- spese per la fornitura di energia elettrica, acqua e telefono, compresi eventuali rinnovi o adeguamenti degli allacci necessari al corretto svolgimento del servizio;
- ogni attività di monitoraggio nei modi previsti nei documenti autorizzativi la gestione post mortem, compresi quelli di monitoraggio del fenomeno di assestamento del livello morfologico, centralina meteorologica;
- la voltura dell'assicurazione dal precedente intestatario all'aggiudicatario e il suo rinnovo annuo;
- fornitura di tutti i materiali di consumo necessari a garantire il funzionamento dell'impianto;
- controllo della funzionalità dei dreni e delle condotte, dei pozzetti e delle vasche;
- controllo della funzionalità delle pompe di ricircolo e operazioni di manutenzione ordinaria delle stesse;
- controllo degli impianti civili (impianto idrico, di illuminazione interna ed esterna, edifici, recinzioni, ecc.) ed effettuazione delle operazioni della pulizia dei locali e delle operazioni di manutenzione ordinaria;
- manutenzione delle aree a verde dell'impianto e dell'area di pertinenza attraverso lo sfalcio, la potatura e quant'altro necessario;
- manutenzione della recinzione perimetrale dell'impianto sostituendo ed integrando le parti deteriorate al fine di garantire la sua idoneità.

È a carico del Gestore disporre per il trasporto a impianti autorizzati e per lo smaltimento del percolato, nel rispetto di quanto specificato dall'art. 33 comma 5 del Contratto di Servizio, essendo i relativi costi non concorrenti alla determinazione del corrispettivo del Gestore, come specificato all'art. 8 comma 4 del medesimo Contratto.

La tabella seguente riporta la scheda dei controlli e delle manutenzioni generali indicativamente da eseguirsi per mantenere in efficienza il sistema discarica nel suo complesso, dovendo in ogni caso

essere garantito quanto previsto nei documenti autorizzativi e nelle norme di riferimento pro tempore vigenti.

Tabella scheda dei controlli e delle manutenzioni generali

| Parte impianto | Attività | Frequenza |
|--|---|--|
| Stato della copertura definitiva discarica | Controllo stato della copertura definitiva discarica | Mensile |
| Pendici di contorno/banche | Controllo visivo per verifica eventuali fratture e/o franamenti | Mensile |
| Fossi di raccolta acque meteo | Controllo visivo fossi di raccolta acque meteo (con eventuale pulizia) | All'occorrenza |
| Controllo degli impianti civili ove presente | Controlli (impianto idrico, illuminazione, edifici ecc.) ed effettuazione delle operazioni di pulizia dei locali e manutenzioni ordinarie | Mensile |
| Recinzioni e cancelli | Controllo condizione recinzione e cancelli perimetrali | Mensile |
| Strada di accesso discarica | Controllo condizione strada di accesso | All'occorrenza |
| | Pulizia fossette di scolo e pozzetti | All'occorrenza |
| | Sgombero neve e spargimento sale | Semestrale o all'occorrenza |
| Manutenzione aree verdi | Sfalcio dell'erba del corpo discarica e sue pertinenze | Secondo piano annuale |
| Derattizzazione | Piano di derattizzazione | Mensile |
| Gestione della centralina meteorologica SE PRESENTI | Controllo efficienza e scarico dati | Annuale differenziali – in base alla normativa |
| Verifica degli impianti elettrici | Controllo differenziali e verifica di messa a terra | Semestrale |
| Verifica presidi antincendio SE PRESENTI | Manutenzione ordinaria Controllo corretto posizionamento | Mensile |

Art. 62 - Organizzazione della gestione post operativa delle discariche affidate in concessione e personale impiegato

Il Gestore dovrà avvalersi di personale qualificato per ogni operazione relativa al servizio o lavori affidati ed avere nel suo organico personale con competenze e titoli idonei ad assumere il ruolo di Direzione Tecnica dell’Impianto. Il Direttore Tecnico dell’impianto assumerà le funzioni di Responsabile Tecnico dell’Impianto che, a norma delle vigenti disposizioni, dovrà assicurare adeguata presenza nelle ore di lavoro dell’impianto, quale rappresentante del Gestore e reperibilità per ogni evenienza.

In genere il Gestore avrà la facoltà di sviluppare i servizi e lavori nel modo che riterrà più conveniente. Sarà cura del Direttore Tecnico della discarica o dal personale da lui delegato apportare tutte quelle variazioni nella sequenza e modalità dei lavori ritenute opportune.

Qualora dovesse avverarsi una sospensione del servizio attribuibile a cause imputabili al Gestore, questo dovrà risarcire tutti i danni materiali derivanti, nonché rispondere di tutte le conseguenze civili e/o penali.

Il numero di addetti necessari alla corretta gestione della discarica è lasciato alle valutazioni del Gestore fermo restando il rispetto della normativa di sicurezza; dovrà essere garantita comunque la presenza di almeno un operatore durante il prelievo e la pesatura del percolato dalle vasche.

Il Gestore dovrà essere comunque sempre reperibile e dovrà intervenire in qualunque momento eventuali situazioni di emergenza lo richiedano.

Qualora un incendio si sviluppi nell'area dell'impianto, il Gestore è tenuto ad avvisare immediatamente l'Agenzia e ad intervenire altrettanto immediatamente, a proprie spese, per le operazioni di spegnimento con attrezzature tecniche, personale adeguato e materiale idoneo al soffocamento dell'incendio stesso. Il Gestore dovrà tenere sempre disponibile all'interno dell'impianto le attrezzature minime sufficienti per un primo intervento in caso di incendio, dislocate in modo tale da ridurre al minimo i tempi per la loro messa in opera. Per garantire un pronto intervento dei propri addetti, anche nelle ore notturne, il Gestore, al momento della consegna dei lavori, dovrà fornire il nome dei dipendenti reperibili con i relativi recapiti telefonici.

Art. 63 - Controllo del percolato

Il percolato estratto dal corpo dei rifiuti dovrà essere avviato a trattamento presso impianti di depurazione opportunamente autorizzati, fatto salvo il ricorso al rilancio del percolato all'interno della massa di rifiuti, nel rispetto delle prescrizioni previste nei documenti di approvazione di chiusura della Discarica ed avvio della gestione post-mortem, per motivi legati: alla umidificazione dei rifiuti stessi, allo smaltimento progressivo dell'accumulo del percolato prodotto nel tempo ed alla eccezionalità delle condizioni meteorologiche che possono verificarsi nel corso dell'anno.

Il Gestore dovrà controllare il livello di riempimento dei serbatoi del percolato almeno giornalmente e comunque con la frequenza che richiederanno di volta in volta le condizioni particolari, organizzando nei tempi e modi idonei il relativo asporto e smaltimento dello stesso, che potrà eseguirsi in qualunque ora della giornata anche nei casi di emergenza, nonché avvisare prontamente l'Agenzia per l'insorgenza di eventuali anomalie sia nell'impianto che nel servizio di asporto.

La stessa frequenza di controllo dovrà essere garantita su tutta l'area di pertinenza della discarica, sulle pompe e le linee di trasporto onde evitare eventuali fuoriuscite.

Il Gestore provvederà inoltre ai controlli necessari in fase di rilancio del percolato onde evitare pericoli di fuoriuscita dello stesso o dai pozzi o dal corpo discarica.

Il Gestore provvederà al monitoraggio attraverso:

- misurazioni settimanali dei livelli del percolato nei pozzi di captazione del biogas;
- misurazioni giornaliere dei livelli di produzione e smaltimento percolato, misurato nella relativa vasca di raccolta.

Il Gestore avrà la responsabilità piena ed esclusiva della accettazione in ingresso dei mezzi atti al prelievo del percolato in discarica e dovrà accertare scrupolosamente la pesatura prima e dopo il carico e l'autorizzazione allo smaltimento, l'identità dei trasportatori ed il rispetto delle norme del Piano di Gestione Operativo e del Piano di Sorveglianza e controllo. Il Gestore avrà l'obbligo di respingere i mezzi e persone in cui riscontra la mancata corrispondenza con quanto riportato nei documenti di autorizzazione.

Il Gestore avrà l'obbligo di pesare e registrare, negli appositi registri di carico, i dati relativi al trasporto del percolato.

La mancanza dei controlli sul percolato sopra riportati da parte del Gestore che possono procurare danni o pregiudizio all'ambiente comporterà a carico del Gestore medesimo ogni responsabilità di natura civile e penale, oltre alla risoluzione dell'affidamento, con conseguente risarcimento di ogni e qualsiasi danno all'Agenzia o altri soggetti danneggiati.

La tabella seguente riporta la scheda indicativa dell'attività di gestione del percolato, dovendo in ogni caso essere garantito quanto previsto nei documenti autorizzativi e nelle norme di riferimento pro tempore vigenti.

Tabella attività di gestione del percolato

| Parte impianto | Attività | Frequenza |
|--|---|--|
| Pozzi percolato | Controllo livello pozzi | Mensile |
| Pompe pozzi percolato | Controllo del funzionamento pompe | Mensile |
| Linea di trasporto | Controllo visivo integrità condotte | Mensile |
| Vasche di accumulo: valvole | Controllo integrità valvole e verifica assenza ostruzioni | Controllo all'effettuazione del carico |

| Parte impianto | Attività | Frequenza |
|---|---|----------------|
| Vasche di accumulo: impermeabilizzazione | Controllo visivo integrità vasche e controllo funzionamento sistema di allarme del livello se presente; | Mensile |
| Vasche di accumulo: pulizia | Rimozione fango sedimentato e smaltimento presso apposito impianto | All'occorrenza |
| Carico e smaltimento percolato | Carico e smaltimento percolato con peso da verificare a destino | All'occorrenza |

Art. 64 - Controllo del biogas

Il Gestore provvederà alla gestione, compresa attività di manutenzione ordinaria, ed al monitoraggio, dell'impianto di captazione e trattamento del biogas (torcia di combustione e/o impianto di recupero energetico), e ad effettuare le relative registrazioni.

La mancanza dei controlli sul biogas da parte del Gestore che possono procurare danni o pregiudizio all'ambiente comporterà a carico del Gestore medesimo ogni responsabilità di natura civile e penale, oltre alla risoluzione dell'affidamento, con conseguente risarcimento di ogni e qualsiasi danno all'Agenzia o altri soggetti danneggiati.

La tabella seguente riporta la scheda indicativa delle attività di gestione del biogas, dovendo in ogni caso essere garantito quanto previsto nei documenti autorizzativi e nelle norme di riferimento pro tempore vigenti.

Tabella attività di gestione del biogas

| Parte impianto | Attività | Frequenza |
|--|--|-----------|
| Teste di pozzo | Controllo visivo su ogni testa | Mensile |
| Linee di trasporto | Controllo visivo per eliminare la presenza di eventuali occlusioni/presenza di liquido nelle tubazioni | Mensile |
| Sottostazioni di regolazione | Verifica efficienza regolazione | Mensile |
| Tubazioni | Controllo visivo tubazioni e relativi raccordi | Mensile |
| Stazione di aspirazione e combustione | Controllo tensionamento cinghie Ingrassaggio ingranaggi Controllo cuscinetti Altri controlli tecnici specifici sulle parti di impianto. | Mensile |

Art. 65 - Attività di disinfestazione, derattizzazione e demuscazione

Sono a carico del Gestore adeguate e tempestive operazioni di disinfestazione, derattizzazione, demuscazione tali comunque da non ritardare o inibire il ciclo di mineralizzazione della sostanza organica contenuta nei rifiuti.

La frequenza dei trattamenti sarà tale da evitare la presenza in discarica di roditori, insetti, larve ed altri animali e sarà in funzione delle condizioni climatiche stagionali.

Art. 66 - Manutenzione di mezzi, attrezzature ed impianti

Il Gestore dovrà avere disponibili i mezzi d'opera necessari al corretto svolgimento del servizio o per eventuali emergenze.

Il Gestore è responsabile degli impianti, delle attrezzature e dei mezzi ad essa affidati in uso per il servizio di gestione post mortem della discarica e dovrà curarne il perfetto stato di manutenzione e funzionamento rimanendo unico responsabile dei danni diretti ed indiretti che dovessero verificarsi per imperizia, imprudenza, cattivo uso, scarsa manutenzione, fatti salvi i danni di forza maggiore.

Per eventuali interruzioni del funzionamento degli impianti ed attrezzature fornite al Gestore sarà cura dello stesso procurarsi tempestivamente i mezzi necessari a dare continuità alle operazioni ed alle attività del servizio.

Gli interventi di manutenzione ordinaria di tutti gli impianti e le attrezzature affidati sono a carico del Gestore.

Sono a carico del Gestore le attività di manutenzione ordinaria e straordinaria, la fornitura del carburante ed ogni altro costo di esercizio dei mezzi necessari al corretto svolgimento del servizio.

CAPO XII - SERVIZI GENERALI AMMINISTRATIVI E TECNICI

Art. 67 - Struttura aziendale

Il Gestore, al momento della sottoscrizione del verbale di avvio dell'esecuzione del contratto, deve comunicare all'Agenzia l'organigramma della struttura aziendale comprensivo dell'elenco nominativo del personale, amministrativo, responsabile e di coordinamento, con le relative qualifiche di inquadramento, e successivamente comunicherà, entro 7 giorni, tutte le eventuali variazioni.

Il Gestore dovrà dotarsi, come standard minimo per la gestione dell'azienda ed il coordinamento dei servizi, di personale tecnico ed impiegatizio avente mansione di responsabile/coordinatore di specifica attività, dedicato in esclusiva al cantiere oggetto di concessione e come di seguito descritto:

1. Referente dell'Impresa;
2. Responsabile operativo del Gestore per il Bacino nel rispetto delle mansioni di cui all'art. 68; tale figura professionale deve essere garantita con continuità e quindi deve prevedere un sostituto in caso di necessità;
3. Responsabile dei servizi informatici del Gestore nel rispetto delle mansioni di cui all'art. 69;
4. Responsabile Relazioni Esterne e Comunicazione, e Responsabile delle attività di comunicazione ed informazione alle utenze del territorio, compresa gestione ecosportelli e numero verde;
5. Responsabile tecnico impianti per la gestione delle discariche post mortem, tale figura professionale deve essere garantita con continuità e quindi deve prevedere un sostituto in caso di necessità;
6. Responsabile amministrativo che sovrintende alle attività amministrative, contabili, finanziarie, e tributarie del Gestore, compresa la eventuale gestione della tariffa;
7. Responsabile Servizio di Prevenzione e Protezione.

Art. 68 - Responsabile operativo del Gestore

Il Gestore deve indicare 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 mobile con costante reperibilità diurna (dalle ore 6.00 alle 22.00), giorni festivi inclusi, e

non deve coincidere con il Referente dell'impresa, in quanto quest'ultima figura di più alta professionalità e di coordinamento.

Art. 69 - 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 nei singoli Comuni.

Art. 70 - 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, con la finalità 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.

Se diverso da quanto comunicato dall'impresa ai sensi dell'art. 67, con periodicità settimanale dovranno essere comunicati in forma scritta al Direttore dell'esecuzione del contratto i nominativi del personale facente funzioni di Responsabile operativo del Gestore e il telefono, fisso o cellulare, a cui lo stesso è reperibile.

In caso di attivazione del servizio di reperibilità, il Direttore dell'esecuzione del contratto contatterà telefonicamente il Responsabile operativo del Gestore 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 dell'indennità di reperibilità per il Responsabile operativo del Gestore sono già ricompresi nel corrispettivo dei servizi di base della presente concessione.

Dal momento della prima richiesta di attivazione il Responsabile operativo del Gestore 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. 71 - Sede operativa del Gestore e organizzazione territoriale

Il Gestore deve garantire la presenza di almeno una struttura immobiliare, situata all'interno del bacino territoriale di affidamento, quale articolazione territoriale ove dovrà operare il personale tecnico ed impiegatizio di cui all'art. 67. La sede rappresenterà il punto di riferimento aziendale e dovrà rappresentare un riferimento per ogni comunicazione riguardante il servizio e/o questioni di natura amministrativo-contabile, coordinamento e controllo delle attività aziendali.

La sede operativa dovrà essere inoltre dotata di apposita struttura hardware e software come descritto al Capo IX.

La struttura dovrà essere dotata, 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. 70 "Servizio di reperibilità e pronto intervento".

Nella sede operativa 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.

Tale sede dovrà essere operativa entro 60 giorni dalla data di stipula del Contratto di servizio.

Il gestore dovrà altresì garantire che il ricovero dei mezzi adibiti ai servizi operativi sia effettuato in strutture site all'interno del bacino di affidamento.

Gli oneri per l'acquisto o la locazione delle strutture di cui al presente articolo, 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.

ALLEGATI AL DISCIPLINARE TECNICO

A) Servizi attivi al momento dell'emanazione del bando di gara

A.6) Stradario dei Servizi di Spazzamento

A.7) Caratteristiche dimensionali del servizio di raccolta rifiuti e pulizia in occasione di mercati, sagre e manifestazioni

A.13) Servizio di raccolta all'interno delle pertinenze private

B) Standard Minimi Prestazionali

B.1) Standard Minimi Prestazionali del servizio a regime

B.2) Abitanti residenti, Utenze ed Abitanti Equivalenti

B.3) Standard Minimi Prestazionali relativi agli Ecosportelli

B.4) Calendarizzazione delle ore di apertura CDR per Comune

B.5a) Calendarizzazione dei servizi di raccolta porta a porta

B.5b) Cartografia dei servizi di raccolta

B.6a-b) Elenco delle vie servizio di spazzamento e cartografia associata

B.7) Elenco aree di intervento servizio parchi

B.8) Cartografia lavaggio

B.9) Dotazioni previste di automezzi e personale

C) Personale in servizio al gestore uscente

D) Schede degli impianti di smaltimento in gestione post-operativa

E) Cronoprogramma complessivo delle attività di trasformazione dei servizi di raccolta
