

# **Piano d'Ambito del Servizio di Gestione dei Rifiuti urbani e assimilati della Provincia di Ravenna**

## **Allegato 8 – Monitoraggio e controllo dei servizi erogati**

**27 gennaio 2015**

# Indice

<b>1</b>	<b>INDICATORI E STANDARD .....</b>	<b>3</b>
1.1	INDICATORI RELATIVI ALLE RACCOLTE.....	3
1.2	STANDARD DI EFFETTUAZIONE DEI SERVIZI .....	3
1.2.1	<i>Significato ed utilizzo degli standard.....</i>	3
1.2.2	<i>Standard generali .....</i>	4
1.2.3	<i>Standard per l'erogazione dei principali servizi di raccolta e spazzamento .....</i>	5
<b>2</b>	<b>IL SISTEMA DI CONTROLLO DEI SERVIZI EROGATI .....</b>	<b>22</b>
<b>3</b>	<b>CONTROLLO REMOTO DEI SERVIZI .....</b>	<b>28</b>
<b>4</b>	<b>PROCEDURE REPORTISTICHE E STAZIONE DUALE .....</b>	<b>29</b>

## 1 INDICATORI E STANDARD

Ai fini del controllo dei servizi erogati e del raggiungimento degli obiettivi di pianificazione dovranno essere monitorati e verificati:

1. indicatori relativi alle raccolte;
2. gli standard con i quali sono effettuati i servizi stessi.

Per ogni tipo di attività (raccolta, servizi accessori ecc.), l'Impresa dovrà implementare un sistema interno di controllo dell'operatività in grado anche di fornire le dovute garanzie sullo svolgimento di quanto richiesto. Tale sistema dovrà essere approvato dal Committente .

Le informazioni dovranno essere contenute in apposite schede di rilevazione, in formato digitale che saranno accessibili al Committente per consentire il controllo in continuo di quanto svolto.

A tal proposito sono necessari dispositivi software e hardware dedicati.

### 1.1 INDICATORI RELATIVI ALLE RACCOLTE

Ai fini del controllo dei servizi erogati e del raggiungimento degli obiettivi di pianificazione, per ciascun comune, dovranno essere monitorati e verificati in particolare:

1. il quantitativo annuale totale di rifiuti prodotti ed intercettati;
2. la produzione pro-capite di rifiuti prodotti ed intercettati;
3. il quantitativo annuale totale per ciascuna frazione merceologica intercettata;
4. il quantitativo pro-capite di rifiuti per ciascuna frazione merceologica intercettata;
5. i costi del servizio;
6. il costo pro-capite del servizio.

Tali dati dovranno essere confrontati con le previsioni contenute nel presente strumento di pianificazione.

### 1.2 STANDARD DI EFFETTUAZIONE DEI SERVIZI

#### 1.2.1 Significato ed utilizzo degli standard

L'individuazione di indicatori di qualità costituisce il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e migliora i livelli di qualità del servizio, intesi come capacità di soddisfare le aspettative della clientela nel tempo.

Lo standard ha, essenzialmente, due valenze:

- costituisce un obiettivo dinamico prestabilito annualmente dal gestore, come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità
- costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti del cittadino/cliente/utente sul livello di qualità del servizio garantito.

Gli standard devono essere sottoposti a continuo monitoraggio e devono essere comunicati alle utenze attraverso la carta dei servizi.

### 1.2.2 Standard generali

#### Continuità e servizio di emergenza

Il gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento delle attrezzature e degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, fornendo adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

I servizi sono da considerarsi ad ogni effetto servizi pubblici essenziali e costituiscono attività di pubblico interesse.

In caso di sciopero si applicano le disposizioni della Legge 146/90 e successive modificazioni e integrazioni che detta norma per l'esercizio di tale diritto nei servizi in oggetto.

Il gestore si impegna a garantire la regolarità del servizio di igiene urbana, avvalendosi di una struttura organizzativa che le consente di monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate.

Sono previste inoltre turnazioni di lavoro alternate su fasce antimeridiane, pomeridiane e notturne per favorire interventi sull'intero arco della giornata e servizi di minima nelle giornate festive.

Tale organizzazione del lavoro consente di eliminare situazioni di pericolo o di particolare disagio, anche su segnalazione delle autorità competenti, intervenendo con sollecitudine in caso di bisogno o di emergenza. Qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio per un tempo limite da indicare non superiore alle 48 ore, il gestore è tenuto ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

#### Tempi di preavviso per interventi programmati

Vengono indicate, con un periodo di tempo indicato dal gestore non inferiore a due giorni di anticipo, le modalità di preavviso di lavori da effettuare ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio.

#### Durata delle sospensioni programmate

I gestori indicano i tempi di durata massima delle interruzioni programmate, che comunque non devono essere superiori a 24 ore.

## **Pronto intervento**

I gestori comunicano la disponibilita' di servizi di pronto intervento e relative modalita' di accesso in tutti i periodi dell' anno e del giorno in relazione, in particolare, a:

- il tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento in caso di guasto di apparecchi accessori di proprieta' del gestore installati;
- il tempo massimo per il ripristino del servizio interrotto a seguito di guasto;

### **1.2.3 Standard per l'erogazione dei principali servizi di raccolta e spazzamento**

Nella seguente tabella sono riportati standard per l'erogazione dei principali servizi di raccolta e spazzamento.

RIEPILOGO STANDARD GESTIONE RIFIUTI				
N	Servizio	Modalità operative	Standard qualitativi: operazioni da svolgere	Standard quantitativi
1	RACCOLTA STRADALE DEL RIFIUTO URBANO RESIDUO (INDIFFERENZIATO)	raccolta con contenitori	<p><b>Gli addetti al servizio dovranno svolgere le seguenti operazioni:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lo svuotamento ed il riposizionamento dei contenitori in tutti i punti di raccolta assegnati;</li> <li>• la raccolta del materiale eventualmente presente all'esterno del contenitore compatibile con la tipologia di rifiuto che si sta raccogliendo;</li> <li>• la frenatura o l'ancoraggio del cassonetto dopo lo svuotamento;</li> <li>• il conferimento del rifiuto raccolto presso gli impianti di trattamento/smaltimento o altro punto di raccolta nel rispetto delle disposizioni di sicurezza ed operative ivi previste;</li> <li>• l'adeguamento, in corrispondenza con il turno di lavaggio dei contenitori, dei tempi di esecuzione delle prestazioni con quelli di esercizio della lavacassonetti;</li> <li>• in ogni operazione di scarico del contenitore l'operatore è tenuto a non arrecare danni alle attrezzature, ad attenersi a tutte le disposizioni di sicurezza, pulire il rifiuto eventualmente caduto a terra.</li> </ul>	<p><b>Territorio servito:</b> vedi dettaglio per singolo Comune</p>
			<p><b>Modalità di fruizione da parte delle utenze</b> Le utenze sono tenute al rispetto delle modalità di conferimento indicate nei regolamenti comunali.</p>	<p><b>Utenze servite:</b> vedi dettaglio per singolo Comune</p> <p><b>Frequenza del servizio:</b> vedi dettaglio per singolo Comune</p> <p><b>Giorni e orario di espletamento del servizio:</b> da lunedì a sabato compresi; dalle ore 6,00 alle ore 22,00</p> <p><b>NOTE:</b></p> <p><b>Mezzi ed attrezzature:</b> I mezzi e le relative attrezzature da impiegare dovranno essere idonei alla movimentazione di tutti i contenitori posizionati sul territorio ed al transito, o comunque all'operatività, lungo tutta la viabilità del territorio da servire.</p>

RIEPILOGO STANDARD GESTIONE RIFIUTI				
N	Servizio	Modalità operative	Standard qualitativi: operazioni da svolgere	Standard quantitativi
2	RACCOLTA RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIAZI	Raccolta con sacchi e/o con contenitori domiciliari	<p>Il servizio prevede: il prelievo manuale di sacchi depositati a terra, lo svuotamento di bidoni carrellati (da 120 fino a 360 litri), pattumiere (da 50 litri) e cassonetti (da 770 fino a 1700 litri, generalmente dotati di doppio attacco Din su Bologna) cassonetti da 2400 lt-3600 lt dotati di sistema di limitazione.</p> <p><b>Gli addetti al servizio dovranno svolgere le seguenti operazioni:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la raccolta porta a porta manuale del rifiuto conferito in “sacchi” o contenitori domiciliari, intendendo per “sacco” qualunque contenitore utilizzato dall'utente per contenere il rifiuto;</li> <li>• la raccolta del rifiuto non insaccabile, compreso il materiale ingombrante movimentabile manualmente e lasciato dall'utente vicino al punto di raccolta ad esclusione dei rifiuti pericolosi, e dei rifiuti che per peso e dimensioni non sono movimentabili manualmente o caricabili sull'automezzo utilizzato;</li> <li>• richiudere eventuali sportelli dei box di alloggiamento dei rifiuti evitando la sporgenza di sportelli aperti sulla carreggiata;</li> <li>• lo scarico dell'automezzo potrà avvenire in un apposito compattatore in prossimità della zona di raccolta</li> <li>• in ogni operazione di scarico l'operatore è tenuto a non arrecare danni alle attrezzature, attenersi a tutte le disposizioni di sicurezza, pulire il rifiuto eventualmente caduto a terra;</li> <li>• I contenitori vanno riposizionati esattamente nel punto da cui sono stati rimossi e lasciati col coperchio chiuso e pronti al riuso da parte dell'utenza, avendo cura di allinearli in maniera ordinata.</li> </ul>	<p><b>Territorio servito:</b> vedi dettaglio per singolo Comune</p>
				<p><b>UtENZE servite:</b> vedi dettaglio per singolo Comune</p>
				<p><b>Frequenza del servizio:</b> vedi dettaglio per singolo Comune. Generalmente 2 volte a settimana.</p>
				<p><b>Giorni e orario di espletamento del servizio:</b> i giorni di effettuazione del servizio differiscono a seconda dei Comuni</p> <p><b>NOTE:</b> dai periodi prefissati.</p>

RIEPILOGO STANDARD GESTIONE RIFIUTI				
N	Servizio	Modalità operative	Standard qualitativi: operazioni da svolgere	Standard quantitativi
			<p><b>Modalità di fruizione da parte delle utenze</b> Le utenze sono tenute al rispetto delle modalità di conferimento indicate nei regolamenti comunali. L'utenza dovrà depositare i rifiuti oggetto della raccolta opportunamente confezionati all'interno dei sacchi e/o dei contenitori rigidi di varia volumetria depositato presso l'ingresso della propria abitazione su spazi e strade pubbliche e/o su marciapiede (in maniera tale da non costituire intralcio per il pubblico transito), nei giorni e nelle fasce orarie prefissate che verranno comunicate alla cittadinanza e compatibili con l'espletamento del servizio di raccolta.</p>	<p><b>Mezzi ed attrezzature:</b> I mezzi e le relative attrezzature da impiegare dovranno essere idonei alla movimentazione di tutti i contenitori posizionati sul territorio ed al transito, o comunque all'operatività, lungo tutta la viabilità del territorio da servire. Il servizio andrà effettuato utilizzando autocarri compattatori a caricamento posteriore,</p>
3	RACCOLTA STRADALE DELLA CARTA (CARTA CONGIUNTA )	SVUOTAMENTO CASSONE TTI	<p><b>Gli addetti al servizio dovranno svolgere le seguenti operazioni:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• svuotamento di cassonetti;</li> <li>• in ogni operazione l'operatore è tenuto a non arrecare danni alle attrezzature, ad attenersi a tutte le disposizioni di sicurezza e a rimuovere il rifiuto eventualmente caduto a terra;</li> <li>• richiudere eventuali sportelli dei box di alloggiamento dei rifiuti evitando la sporgenza di sportelli aperti sulla carreggiata;</li> <li>• la frenatura o l'ancoraggio dei contenitori (ove presenti) dopo lo svuotamento;</li> <li>• l'eventuale raccolta e/o lettura, mediante apposito lettore ottico/trasponder dei codici a barre/chip che identificano i conferimenti degli utenti;</li> <li>• in ogni operazione di scarico del contenitore l'operatore è tenuto a non arrecare danni alle attrezzature della Committente, attenersi a tutte le disposizioni di sicurezza, pulire il rifiuto eventualmente caduto a terra;</li> <li>• l'operatore non deve mai miscelare tipologie diverse di rifiuto;</li> <li>• i rifiuti raccolti devono essere trasportati direttamente dai punti di raccolta o prelievo agli impianti di destinazione o in aree di trasbordo.</li> </ul>	<p><b>Territorio servito:</b> vedi dettaglio per singolo Comune</p> <p><b>Utenze servite:</b> vedi dettaglio per singolo Comune</p> <p><b>Frequenza del servizio:</b> vedi dettaglio per singolo Comune. In generale, 1 volta a settimana</p> <p><b>Giorni e orario di espletamento del servizio:</b> i giorni di effettuazione del servizio differiscono a seconda dei Comuni. In generale, da lunedì a sabato compresi; dalle ore 6,00 alle ore 22,00</p> <p><b>Mezzi ed attrezzature:</b> I mezzi e le relative attrezzature da impiegare dovranno essere idonei alla movimentazione di tutti i contenitori posizionati sul territorio ed al transito, o comunque all'operatività, lungo tutta la</p>



RIEPILOGO STANDARD GESTIONE RIFIUTI				
N	Servizio	Modalità operative	Standard qualitativi: operazioni da svolgere	Standard quantitativi
				viabilità del territorio da servire. Il servizio andrà effettuato, in generale, utilizzando autocarri compattatori a caricamento laterale
			<p><b>Modalità di fruizione da parte delle utenze</b> Le utenze sono tenute al rispetto delle modalità di conferimento indicate nei regolamenti comunali</p>	<b>Note:</b>
4	RACCOLTA A PORTA A PORTA DELLA CARTA (CARTA CONGIUNTA) -	SVUOTAMENTO BIDONI CARRELLATI E/O PATTUMIERE	<p>Il servizio prevede: lo svuotamento di bidoni carrellati da 120 fino a 360 litri, pattumiere da 50 litri e cassonetti da 770 litri (dotati di doppio attacco Din/rastrelliera).</p> <p><b>Gli addetti al servizio dovranno svolgere le seguenti operazioni:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• svuotamento di bidoni, pattumiere;</li> <li>• in ogni operazione l'operatore è tenuto a non arrecare danni alle attrezzature, ad attenersi a tutte le disposizioni di sicurezza e a rimuovere il rifiuto eventualmente caduto a terra;</li> <li>• richiudere eventuali sportelli dei box di alloggiamento dei rifiuti evitando la sporgenza di sportelli aperti sulla carreggiata;</li> <li>• la frenatura o l'ancoraggio dei contenitori (ove presenti) dopo lo svuotamento;</li> <li>• l'eventuale raccolta e/o lettura, mediante apposito lettore ottico/trasponder dei codici a barre/chip che identificano i conferimenti degli utenti;</li> <li>• in ogni operazione di scarico del contenitore l'operatore è tenuto a non arrecare danni alle attrezzature della Committente, attenersi a tutte le disposizioni di sicurezza, pulire il rifiuto eventualmente caduto a terra;</li> <li>• l'operatore non deve mai miscelare tipologie diverse di rifiuto;</li> <li>• in caso di rifiuti collocati all'interno di utenze non domestiche e/o in area private le operazioni connesse all'esecuzione delle prestazioni dovranno essere effettuate previa autorizzazione all'ingresso e senza recare disagio all'utenza. Senza tale autorizzazione la raccolta deve essere effettuata al di fuori della proprietà privata;</li> <li>• è necessario segnalare la presenza di materiale non compatibile conferito dall'utenza mettendo sopra o sotto il rifiuto un avviso di errato conferimento del rifiuto;</li> </ul>	<p><b>Territorio servito:</b> vedi dettaglio per singolo Comune</p> <p><b>Utenze servite:</b> vedi dettaglio per singolo Comune</p> <p><b>Frequenza del servizio:</b> vedi dettaglio per singolo Comune. Generalmente</p> <p><b>Giorni e orario di espletamento del servizio:</b> i giorni di effettuazione del servizio differiscono a seconda dei Comuni</p> <p><b>Mezzi ed attrezzature:</b> I mezzi e le relative attrezzature da impiegare dovranno essere idonei alla movimentazione di tutti i contenitori posizionati sul territorio ed al transito, o comunque all'operatività, lungo tutta la viabilità del territorio da servire.</p>

RIEPILOGO STANDARD GESTIONE RIFIUTI				
N	Servizio	Modalità operative	Standard qualitativi: operazioni da svolgere	Standard quantitativi
			<ul style="list-style-type: none"> <li>i rifiuti raccolti devono essere trasportati direttamente dai punti di raccolta o prelievo agli impianti di destinazione o in aree di trasbordo.</li> </ul>	Il servizio andrà effettuato, in generale, utilizzando autocarri con vasca e voltabidoni
			<p><b>Modalità di fruizione da parte delle utenze</b></p> <p>Le utenze sono tenute al rispetto delle modalità di conferimento indicate nei regolamenti comunali, inoltre, le utenze dovranno attenersi alle modalità indicate nel materiale informativo che dovrà essere loro recapitato e dovranno utilizzare attrezzature o materiali destinati alla raccolta forniti dal gestore.</p> <p>L'utenza dovrà depositare i rifiuti oggetto della raccolta opportunamente confezionati all'interno dei contenitori rigidi di varia volumetria depositati presso l'ingresso della propria abitazione su spazi e strade pubbliche e/o su marciapiede (in maniera tale da non costituire intralcio per il pubblico transito), nei giorni e nelle fasce orarie prefissate che verranno comunicate alla cittadinanza e compatibili con l'espletamento del servizio di raccolta.</p>	Note:
5	RACCOLTA A PORTA A PORTA DEL CARTONE (CARTA SELETTIVA)	Prelievo materiale depositato a terra o in cassonetti	<p>Il servizio prevede il prelievo manuale di materiale depositato a terra o in cassonetti da 1300 fino a 1700 litri, in prossimità o all'interno delle attività produttive in posizioni comunque accessibili con il mezzo meccanico, in punti predefiniti e secondo un calendario prestabilito.</p> <p><b>Gli addetti al servizio dovranno svolgere le seguenti operazioni:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>la raccolta dei sacchi della carta e del cartone depositato a terra o in campane, cassonetti o cestoni;</li> <li>in ogni operazione l'operatore è tenuto a non arrecare danni alle attrezzature, e ad attenersi a tutte le disposizioni di sicurezza e a rimuovere il rifiuto eventualmente caduto a terra.</li> <li>richiudere eventuali sportelli dei box di alloggiamento dei rifiuti evitando la sporgenza di sportelli aperti sulla carreggiata;</li> <li>la frenatura o l'ancoraggio dei contenitori (ove presenti) dopo lo svuotamento;</li> <li>l'eventuale raccolta e/o lettura, mediante apposito lettore ottico/trasponder fornito dalla Committente, dei codici a barre/chip che identificano i conferimenti degli utenti;</li> <li>l'operatore non deve mai miscelare tipologie diverse di rifiuto;</li> <li>in caso di rifiuti collocati all'interno di area private le operazioni connesse all'esecuzione delle prestazioni dovranno essere effettuate previa autorizzazione all'ingresso e senza recare disagio all'utenza. Senza tale autorizzazione la raccolta deve essere effettuata al di fuori della proprietà privata;</li> </ul>	<p><b>Territorio servito:</b> vedi dettaglio per singolo Comune</p> <p><b>Utenze servite:</b> Commerciali, artigianali, produttive in genere</p> <p><b>Frequenza del servizio:</b> vedi dettaglio per singolo Comune. Generalmente, 1 volta a settimana</p> <p><b>Giorni e orario di espletamento del servizio:</b> i giorni di effettuazione del servizio differiscono a seconda dei Comuni</p> <p><b>NOTE:</b> dai periodi prefissati.</p>

RIEPILOGO STANDARD GESTIONE RIFIUTI				
N	Servizio	Modalità operative	Standard qualitativi: operazioni da svolgere	Standard quantitativi
			<ul style="list-style-type: none"> <li>è necessario segnalare la presenza di materiale non compatibile conferito dall'utenza mettendo sopra o sotto il rifiuto un avviso di errato conferimento del rifiuto;</li> <li>i rifiuti raccolti devono essere trasportati direttamente dai punti di raccolta o prelievo agli impianti di destinazione o in aree di trasbordo;</li> <li>qualora durante lo svolgimento delle prestazioni si dovesse sporcare il suolo con liquidi o solidi, questi dovranno essere immediatamente raccolti, pulendo il suolo a regola d'arte e smaltiti correttamente.</li> </ul>	
			<p><b>Modalità di fruizione da parte delle utenze</b> Le utenze sono tenute al rispetto delle modalità di conferimento indicate nei regolamenti comunali e a depositare il materiale a terra o in cassonetti, in prossimità o all'interno delle attività produttive in posizioni comunque accessibili con il mezzo meccanico, in punti predefiniti e secondo un calendario prestabilito.</p>	<p><b>Mezzi ed attrezzature:</b> Il servizio andrà pertanto effettuato utilizzando autocarri compattatori a caricamento posteriore e/o autocarri muniti di vasca</p>
6	RACCOLTA DIFFERENZIATA DEL VETRO	SVUOTAMENTO CONTENITORI STRADALI TIPO "CAMPANA"	<p>IL servizio consiste nella raccolta, nel trasporto e nello svuotamento di contenitori tipo campana adibiti alla raccolta differenziata del vetro (eventualmente raccolto congiuntamente a alluminio e acciaio/banda stagnata)</p> <p><b>Gli addetti al servizio dovranno svolgere le seguenti operazioni:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>lo svuotamento ed il riposizionamento dei contenitori in tutti i punti di raccolta;</li> <li>la raccolta del materiale compatibile eventualmente presente all'esterno del contenitore;</li> <li>il conferimento del rifiuto raccolto nel sito o all'impianto indicato prestabilito nel rispetto delle disposizioni di sicurezza ed operative ivi previste;</li> <li>l'adeguamento, in corrispondenza con il turno di lavaggio dei contenitori, dei tempi di esecuzione delle prestazioni con quelli di esercizio del lavaggio;</li> <li>in ogni operazione di scarico del contenitore l'operatore è tenuto a non arrecare danni alle attrezzature, attenersi a tutte le disposizioni di sicurezza, pulire il rifiuto eventualmente caduto a terra;</li> <li>i contenitori vanno riposizionati esattamente nel punto da cui sono stati rimossi e pronti al riuso da parte dell'utenza, avendo cura di allinearli in maniera ordinata in maniera da consentire l'accessibilità delle aperture per l'utenza</li> </ul>	<p><b>Territorio servito:</b> tutte le zone del territorio</p> <p><b>UtENZE servite:</b> vedi dettaglio per singolo Comune</p> <p><b>Frequenza del servizio:</b> vedi dettaglio per singolo Comune</p> <p><b>Giorni e orario di espletamento del servizio:</b> i giorni di effettuazione del servizio differiscono a seconda dei Comuni. L'orario di svolgimento delle prestazioni dovrà essere compatibile con le norme in materia di inquinamento acustico e con le ordinanze emesse dal Sindaco competente per territorio. In generale,</p>

RIEPILOGO STANDARD GESTIONE RIFIUTI				
N	Servizio	Modalità operative	Standard qualitativi: operazioni da svolgere	Standard quantitativi
				da lunedì a sabato compresi; dalle ore 6,00 alle ore 22,00
				<b>NOTE:</b>
			<p><b>Modalità di fruizione da parte delle utenze</b> Le utenze sono tenute al rispetto delle modalità di conferimento indicate nei regolamenti comunali.</p>	<p><b>Mezzi ed attrezzature:</b> I mezzi e le relative attrezzature da impiegare dovranno essere idonei alla movimentazione (aggancio/ sollevamento e ricollocazione) di tutti i contenitori posizionati sul territorio, o comunque all'operatività, lungo tutta la viabilità del territorio da servire.</p>
7	RACCOLT A STRADALE DEGLI IMBALLAG GI IN PLASTICA	SVUOTA MENTO CASSON ETTI	<p>Il servizio prevede lo svuotamento di cassonetti di volumetria variabile fra 1700 e 3200 litri.</p> <p><b>Gli addetti al servizio dovranno svolgere le seguenti operazioni:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lo svuotamento ed il riposizionamento dei contenitori in tutti i punti di raccolta assegnati;</li> <li>• la raccolta del materiale eventualmente presente all'esterno del contenitore compatibile con la tipologia di rifiuto che si sta raccogliendo;</li> <li>• la frenatura o l'ancoraggio del cassonetto dopo lo svuotamento;</li> <li>• il conferimento del rifiuto raccolto presso gli impianti di trattamento/smaltimento o altro punto di raccolta nel rispetto delle disposizioni di sicurezza ed operative ivi previste;</li> <li>• l'adeguamento, in corrispondenza con il turno di lavaggio dei contenitori, dei tempi di esecuzione delle prestazioni con quelli di esercizio della lavacassonetti;</li> <li>• in ogni operazione di scarico del contenitore l'operatore è tenuto a</li> </ul>	<p><b>Territorio servito:</b> vedi dettaglio per singolo Comune</p> <p><b>Utenze servite:</b> vedi dettaglio per singolo Comune</p> <p><b>Frequenza del servizio:</b> vedi dettaglio per singolo Comune. Generalmente, 1 volta a settimana</p> <p><b>Giorni e orario di espletamento del servizio:</b> i giorni di effettuazione del servizio differiscono a seconda dei Comuni. Generalmente, da lunedì a sabato compresi; dalle ore 6,00 alle ore 22,00</p>

RIEPILOGO STANDARD GESTIONE RIFIUTI				
N	Servizio	Modalità operative	Standard qualitativi: operazioni da svolgere	Standard quantitativi
			<p>non arrecare danni alle attrezzature, ad attenersi a tutte le disposizioni di sicurezza, pulire il rifiuto eventualmente caduto a terra.</p> <p><b>Modalità di fruizione da parte delle utenze</b> Le utenze sono tenute al rispetto delle modalità di conferimento indicate nei regolamenti comunali.</p>	<p><b>NOTE:</b></p> <p><b>Mezzi ed attrezzature:</b> I mezzi e le relative attrezzature da impiegare dovranno essere idonei alla movimentazione di tutti i contenitori posizionati sul territorio ed al transito, o comunque all'operatività, lungo tutta la viabilità del territorio da servire. Il servizio andrà effettuato, in generale, utilizzando autocarri compattatori a caricamento laterale.</p>
8	RACCOLTA A PORTA A PORTA DEGLI IMBALLAGGI IN PLASTICA	PRELIEVO SACCHI DEPOSITATI A TERRA / SVUOTAMENTO CASSONETTI E/O BIDONI CARRELLATI	<p><b>Il servizio prevede lo svuotamento di bidoni carrellati da 120 fino a 360 litri, cassonetti da 660 fino a 1100 litri, pattumiere da 25 fino a 50 litri e sacchi, secondo un calendario prestabilito.</b></p> <p><b>Gli addetti al servizio dovranno svolgere le seguenti operazioni:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la raccolta dei sacchi della carta e del cartone depositato a terra o in campane, cassonetti o cestoni;</li> <li>• in ogni operazione l'operatore è tenuto a non arrecare danni alle attrezzature, e ad attenersi a tutte le disposizioni di sicurezza e a rimuovere il rifiuto eventualmente caduto a terra.</li> <li>• richiudere eventuali sportelli dei box di alloggiamento dei rifiuti evitando la sporgenza di sportelli aperti sulla carreggiata;</li> <li>• la frenatura o l'ancoraggio dei contenitori (ove presenti) dopo lo svuotamento;</li> <li>• l'eventuale raccolta e/o lettura, mediante apposito lettore ottico/trasponder fornito dalla Committente, dei codici a barre/chip che identificano i conferimenti degli utenti;</li> <li>• l'operatore non deve mai miscelare tipologie diverse di rifiuto;</li> <li>• in caso di rifiuti collocati all'interno di area private le operazioni connesse all'esecuzione delle prestazioni dovranno essere effettuate previa autorizzazione all'ingresso e senza recare disagio all'utenza. Senza tale autorizzazione la raccolta deve essere effettuata al di fuori della proprietà</li> </ul>	<p><b>Territorio servito:</b> vedi dettaglio per singolo Comune</p> <p><b>Utenze servite:</b> Domestiche, commerciali e di servizio.</p> <p><b>Frequenza del servizio:</b> vedi dettaglio per singolo Comune</p> <p><b>Giorni e orario di espletamento del servizio:</b> i giorni di effettuazione del servizio differiscono a seconda dei Comuni</p> <p><b>NOTE:.</b></p>

RIEPILOGO STANDARD GESTIONE RIFIUTI				
N	Servizio	Modalità operative	Standard qualitativi: operazioni da svolgere	Standard quantitativi
			<p>privata;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>è necessario segnalare la presenza di materiale non compatibile conferito dall'utenza mettendo sopra o sotto il rifiuto un avviso di errato conferimento del rifiuto;</li> <li>i rifiuti raccolti devono essere trasportati direttamente dai punti di raccolta o prelievo agli impianti di destinazione o in aree di trasbordo;</li> <li>qualora durante lo svolgimento delle prestazioni si dovesse sporcare il suolo con liquidi o solidi, questi dovranno essere immediatamente raccolti, pulendo il suolo a regola d'arte e smaltiti correttamente.</li> </ul>	
			<p><b>Modalità di fruizione da parte delle utenze</b> Le utenze sono tenute al rispetto delle modalità di conferimento indicate nei regolamenti comunali. In occasione delle giornate di raccolta i sacchi e i contenitori saranno posizionati dall'utenza a bordo strada, in corrispondenza dell'accesso agli stabili o in altre posizioni concordate direttamente con l'utenza.</p>	<p><b>Mezzi ed attrezzature:</b> I mezzi e le relative attrezzature da impiegare dovranno essere idonei alla movimentazione di tutti i contenitori. In generale, si utilizzeranno autocarri compattatori a caricamento posteriore e autocarri muniti di vasca e volta bidoni</p>
9	RACCOLTA STRADALE DEL RIFIUTO ORGANICO - SVUOTAMENTO CASSONETTI	SVUOTAMENTO CASSONETTI	<p>Il servizio prevede lo svuotamento di cassonetti da 1700 litri mediante autocarri compattatori a caricamento laterale.</p> <p><b>Gli addetti al servizio dovranno svolgere le seguenti operazioni:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>lo svuotamento ed il riposizionamento dei contenitori in tutti i punti di raccolta assegnati;</li> <li>la raccolta del materiale eventualmente presente all'esterno del contenitore compatibile con la tipologia di rifiuto che si sta raccogliendo;</li> <li>la frenatura o l'ancoraggio del cassonetto dopo lo svuotamento;</li> <li>il conferimento del rifiuto raccolto presso gli impianti di trattamento/smaltimento o altro punto di raccolta nel rispetto delle disposizioni di sicurezza ed operative ivi previste;</li> <li>l'adeguamento, in corrispondenza con il turno di lavaggio dei contenitori, dei tempi di esecuzione delle prestazioni con quelli di esercizio della lavacassonetti;</li> </ul>	<p><b>Territorio servito:</b> vedi dettaglio per singolo Comune</p> <p><b>Utenze servite:</b> vedi dettaglio per singolo Comune</p> <p><b>Frequenza del servizio:</b> vedi dettaglio per singolo Comune. Generalmente 1 volta a settimana nel periodo da gennaio a febbraio; 2 volte a settimana nel periodo da marzo a dicembre</p> <p><b>Giorni e orario di espletamento del servizio:</b> i giorni di effettuazione del servizio differiscono a seconda dei Comuni. Da lunedì a sabato compresi; dalle ore 6,00 alle ore 22,00</p>

RIEPILOGO STANDARD GESTIONE RIFIUTI				
N	Servizio	Modalità operative	Standard qualitativi: operazioni da svolgere	Standard quantitativi
			<ul style="list-style-type: none"> <li>in ogni operazione di scarico del contenitore l'operatore è tenuto a non arrecare danni alle attrezzature, ad attenersi a tutte le disposizioni di sicurezza, pulire il rifiuto eventualmente caduto a terra.</li> </ul>	<b>NOTE:</b>
			<p><b>Modalità di fruizione da parte delle utenze</b> Le utenze sono tenute al rispetto delle modalità di conferimento indicate nei regolamenti comunali.</p>	<p><b>Mezzi ed attrezzature:</b> I mezzi e le relative attrezzature da impiegare dovranno essere idonei alla movimentazione di tutti i contenitori posizionati sul territorio ed al transito, o comunque all'operatività, lungo tutta la viabilità del territorio da servire.</p>
10	RACCOLTA A PORTA A PORTA DELLA FRAZIONE UMIDA	SVUOTAMENTO CASSONETTI, BIDONI CARRELLATI E/O PATTUMIERE	<p>Il servizio prevede la raccolta della frazione organica (umido o scarto di mensa), mediante lo svuotamento di pattumiere da 7 o 25 litri con coperchio incernierato e sistema anti randagismo, oppure di bidoni carrellati con capacità variabili da 120 fino a 360 litri e cassonetti da 770 litri, secondo un calendario prestabilito.</p> <p><b>Gli addetti al servizio dovranno svolgere le seguenti operazioni:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>svuotamento di bidoni, pattumiere;</li> <li>in ogni operazione l'operatore è tenuto a non arrecare danni alle attrezzature, ad attenersi a tutte le disposizioni di sicurezza e a rimuovere il rifiuto eventualmente caduto a terra;</li> <li>richiudere eventuali sportelli dei box di alloggiamento dei rifiuti evitando la sporgenza di sportelli aperti sulla carreggiata;</li> <li>la frenatura o l'ancoraggio dei contenitori (ove presenti) dopo lo svuotamento;</li> <li>l'eventuale raccolta e/o lettura, mediante apposito lettore ottico/trasponder dei codici a barre/chip che identificano i conferimenti degli utenti;</li> <li>in ogni operazione di scarico del contenitore l'operatore è tenuto a non</li> </ul>	<p><b>Territorio servito:</b> vedi dettaglio per singolo Comune</p> <p><b>Utenze servite:</b> vedi dettaglio per singolo Comune</p> <p><b>Frequenza del servizio:</b> vedi dettaglio per singolo Comune. In generale, 2 volte a settimana</p> <p><b>Giorni e orario di espletamento del servizio:</b> i giorni di effettuazione del servizio differiscono a seconda dei Comuni. Da lunedì a sabato compresi;</p>

RIEPILOGO STANDARD GESTIONE RIFIUTI				
N	Servizio	Modalità operative	Standard qualitativi: operazioni da svolgere	Standard quantitativi
			<p>arrecare danni alle attrezzature della Committente, attenersi a tutte le disposizioni di sicurezza, pulire il rifiuto eventualmente caduto a terra;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'operatore non deve mai miscelare tipologie diverse di rifiuto;</li> <li>• in caso di rifiuti collocati all'interno di utenze non domestiche e/o in area private le operazioni connesse all'esecuzione delle prestazioni dovranno essere effettuate previa autorizzazione all'ingresso e senza recare disagio all'utenza. Senza tale autorizzazione la raccolta deve essere effettuata al di fuori della proprietà privata;</li> <li>• è necessario segnalare la presenza di materiale non compatibile conferito dall'utenza mettendo sopra o sotto il rifiuto un avviso di errato conferimento del rifiuto;</li> <li>• i rifiuti raccolti devono essere trasportati direttamente dai punti di raccolta o prelievo agli impianti di destinazione o in aree di trasbordo.</li> </ul>	dalle ore 6,00 alle ore 22,00
			<p><b>Modalità di fruizione da parte delle utenze</b> Le utenze sono tenute al rispetto delle modalità di conferimento indicate nei regolamenti comunali. In occasione delle giornate di raccolta tali contenitori saranno posizionati dall'utenza a bordo strada, in corrispondenza dell'accesso agli stabili o in altre posizioni concordate direttamente con l'utenza.</p>	<p><b>Mezzi ed attrezzature:</b> I mezzi e le relative attrezzature da impiegare dovranno essere idonei alla movimentazione di tutti i contenitori posizionati sul territorio ed al transito, o comunque all'operatività, lungo tutta la viabilità del territorio da servire. In generale, il servizio andrà effettuato utilizzando autocarri compattatori a caricamento posteriore e autocarri muniti di vasca e volta bidoni.</p> <p><b>NOTE:</b></p>
11	RACCOLTA A PORTA A PORTA DEGLI SCARTI VERDI "LEGGERI"	PRELIEVO SACCHI DEPOSITATI A TERRA / SVUOTAMENTO CASSONETTI E/O BIDONI CARRELLATI	<p>Il servizio prevede la raccolta dello scarto verde leggero (erba e foglie prevalentemente) mediante il prelievo di sacchi "a rendere" depositati a terra (che andranno pertanto riconsegnati all'utenza nel punto di prelievo dopo lo svuotamento) e lo svuotamento di bidoni carrellati con capacità variabile da 120 fino a 360 litri e cassonetti da 770 litri, secondo un calendario prestabilito.</p> <p><b>Gli addetti al servizio dovranno svolgere le seguenti operazioni:</b></p>	<p><b>Territorio servito:</b> vedi dettaglio per singolo Comune</p> <p><b>Utenze servite:</b> vedi dettaglio per singolo Comune. In generale, utenze domestiche</p> <p><b>Frequenza del servizio:</b> vedi dettaglio per singolo Comune.</p> <p><b>Giorni e orario di espletamento del servizio:</b> i giorni di effettuazione del servizio differiscono a seconda dei</p>



RIEPILOGO STANDARD GESTIONE RIFIUTI				
N	Servizio	Modalità operative	Standard qualitativi: operazioni da svolgere	Standard quantitativi
				Comuni.
				<b>NOTE:</b> d
			<p><b>Modalità di fruizione da parte delle utenze</b> Le utenze sono tenute al rispetto delle modalità di conferimento indicate nei regolamenti comunali. In occasione delle giornate di raccolta i sacchi e i contenitori saranno posizionati dall'utenza a bordo strada, in corrispondenza dell'accesso agli stabili o in altre posizioni concordate con l'utenza.</p>	<p><b>Mezzi ed attrezzature:</b> I mezzi e le relative attrezzature da impiegare dovranno essere idonei alla movimentazione di tutti i contenitori posizionati sul territorio ed al transito, o comunque all'operatività, lungo tutta la viabilità del territorio da servire. Il servizio andrà effettuato utilizzando autocarri compattatori a caricamento posteriore e autocarri muniti di vasca e volta bidoni.</p>
12	LAVAGGIO DEI CONTENITORI PER LA RACCOLTA STRADALE DEL RIFIUTO URBANO RESIDUO (INDIFFERENZIATO)	lavaggio esterno ed interno ad acqua	<p>Il servizio prevede il lavaggio esterno ed interno ad acqua dei cassonetti destinati alla raccolta dei rifiuti indifferenziati e organici. Tutti i contenitori in questione dovranno essere accuratamente lavati, sia all'interno che all'esterno, disincrostati, anche con specifiche attrezzature ad intervento manuale. Tale trattamento dovrà garantire la totale rimozione di ogni residuo solido o liquido. Detto trattamento dovrà inoltre avvenire in maniera tale da non danneggiare il cassonetto e alterare l'aspetto esteriore e la segnaletica applicata sullo stesso. Le operazioni dovranno essere effettuate, con automezzi appositamente attrezzati. Il liquido di risulta proveniente dalle predette operazioni dovrà essere opportunamente raccolto e conferito ad impianti di depurazione autorizzati.</p>	<p><b>Territorio servito:</b> vedi dettaglio per singolo Comune</p> <p><b>Utenze servite:</b> vedi dettaglio per singolo Comune</p> <p><b>Frequenza del servizio:</b> 2 volte all'anno.</p> <p><b>Giorni e orario di espletamento del</b></p>

RIEPILOGO STANDARD GESTIONE RIFIUTI				
N	Servizio	Modalità operative	Standard qualitativi: operazioni da svolgere	Standard quantitativi
	E DEL RIFIUTO ORGANICO			<p><b>servizio:</b> i giorni di effettuazione del servizio differiscono in base al programma</p> <p><b>NOTE:</b></p> <p><b>Mezzi ed attrezzature:</b> I mezzi e le relative attrezzature da impiegare dovranno essere idonei alla movimentazione di tutti i contenitori posizionati sul territorio ed al transito, o comunque all'operatività, lungo tutta la viabilità del territorio da servire. Per l'esecuzione di tale intervento dovrà essere impiegata l'attrezzatura tecnicamente adeguata per l'irrorazione a pressione.</p>
13	INTERVENTI DI SANIFICAZIONE DEI CONTENITORI PER LA RACCOLTA DI PROSSIMITÀ DEL RIFIUTO	Sanificazione dei bidoni carrellati	Il servizio prevede l'esecuzione di interventi di sanificazione dei bidoni carrellati. Il prodotto sanificante a formulazione liquida dovrà essere irrorato all'interno dei contenitori stradali dopo il loro svuotamento.	<p><b>Territorio servito:</b> vedi dettaglio per singolo Comune</p> <p><b>Utenze servite:</b> vedi dettaglio per singolo Comune</p> <p><b>Frequenza del servizio:</b> vedi dettaglio per singolo Comune</p>

RIEPILOGO STANDARD GESTIONE RIFIUTI				
N	Servizio	Modalità operative	Standard qualitativi: operazioni da svolgere	Standard quantitativi
	URBANO RESIDUO (INDIFFERENZIATO), DELLA FRAZIONE UMIDA, DEGLI IMBALLAGGI IN PLASTICA E DEL VETRO / IMBALLAGGI IN METALLO			<p><b>Giorni e orario di espletamento del servizio:</b> i giorni di effettuazione del servizio differiscono a seconda dei Comuni</p> <p><b>NOTE:</b></p> <p><b>Mezzi ed attrezzature:</b> Per l'esecuzione di tali interventi dovranno essere impiegate attrezzature tecnicamente adeguate.</p>
14	SPAZZAMENTO	MECCANICO E LAVAGGIO STRADE	<p>Intervento con autospazzatrice aspirante o meccanica da 4 a 6 mc (dotate di terza spazzole) nelle zone assegnate secondo i programmi di lavoro predisposti in aree pubbliche o private di uso pubblico, quali: vie, piazze, strade, cortili, piste ciclabili, piste pedonali, sottopassi e sovrappassi, aree adibite a mercati e fiere.</p> <p>Interventi di lavaggio strade ad acqua in pressione con autocisterne</p>	<p><b>Territorio servito:</b> vedi dettaglio per singolo Comune</p> <p><b>UtENZE servite:</b> vedi dettaglio per singolo Comune</p>

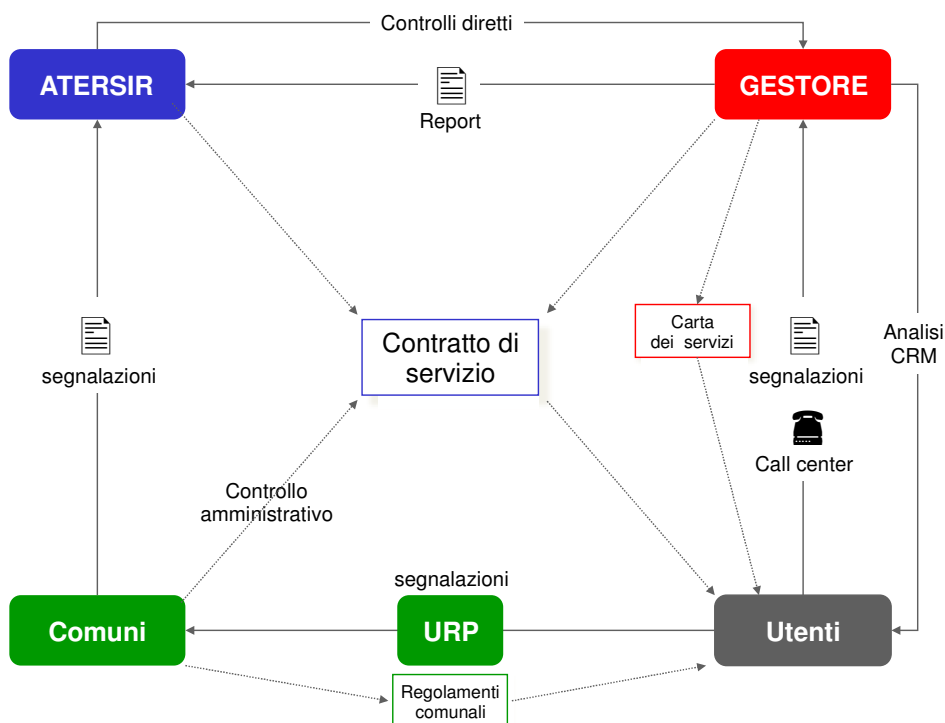
RIEPILOGO STANDARD GESTIONE RIFIUTI				
N	Servizio	Modalità operative	Standard qualitativi: operazioni da svolgere	Standard quantitativi
			appositamente allestite. Interventi di lavaggio di aree di particolare pregio (portici cittadini, aree cortilive, monumenti, ecc.) con acqua calda e detergente irrorato ad alta pressione per la rimozione di guano, grassi, ecc.	<p><b>Frequenza del servizio:</b> vedi dettaglio per singolo Comune</p> <p><b>Giorni e orario di espletamento del servizio:</b> i giorni di effettuazione del servizio differiscono a seconda dei Comuni</p> <p><b>NOTE:</b> dai periodi prefissati.</p> <p><b>Mezzi ed attrezzature:</b> I mezzi e le relative attrezzature da impiegare dovranno essere idonei alla movimentazione di tutti i contenitori posizionati sul territorio ed al transito, o comunque all'operatività, lungo tutta la viabilità del territorio da servire.</p>
15	SPAZZAM ENTO	Manuale	Il servizio prevede lo spazzamento di aree pubbliche o private di uso pubblico e comunque di tutte le zone del territorio indicate nei programmi di lavoro, quali: vie, piazze, strade, cortili, piste ciclabili, piste pedonali, portici, gallerie, sottopassi e	<b>Territorio servito:</b> ZONE URBANE-CENTRI STORICI

RIEPILOGO STANDARD GESTIONE RIFIUTI				
N	Servizio	Modalità operative	Standard qualitativi: operazioni da svolgere	Standard quantitativi
			<p>sovrappassi, marciapiedi, aree verdi, aree attrezzate a gioco, aree adibite a mercati e fiere.</p> <p>Nelle zone assegnate i programmi di lavoro predisposti potranno consistere nelle seguenti attività:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rimozione di qualsiasi tipo di rifiuto presente, compresi gli escrementi di animali; nel caso di rifiuti ingombranti l'operatore dovrà segnalarne in maniera circostanziata la presenza a fine turno; nel caso di rifiuti pericolosi (batterie, pile, bombolette spray, ecc.) dopo la rimozione l'operatore dovrà provvedere al conferimento separato all'interno del Centro di raccolta.</li> <li>2. Pulizia e rimozione dei rifiuti presenti sulle grate delle caditoie e davanti alle bocche di lupo</li> <li>3. Asportazione delle erbe infestanti presenti sui marciapiedi;</li> <li>4. Rimozione dei rifiuti presenti sulle banchine stradali non pavimentate</li> <li>5. Svuotamento dei cestini portarifiuti e dei trespoli reggisacco, sostituendo i sacchetti di raccolta; nel caso di cestini provvisti di porta mozziconi si dovrà inoltre provvedere allo svuotamento e pulizia anche di questi accessori; nel caso in cui i cestini o i trespoli risultino imbrattati si dovrà provvedere alla loro completa pulizia</li> <li>6. Assistenza alla spazzatrice meccanica mediante uso di attrezzatura soffiante e/o aspirante</li> <li>7. Svuotamento dei contenitori adibiti alla raccolta di pile e farmaci, conferendo separatamente i rifiuti raccolti nei CDR;</li> <li>8. Interventi specifici per la raccolta delle foglie nel periodo autunnale</li> </ol>	<p><b>UtENZE servite:</b> vedi dettaglio per singolo Comune</p> <p><b>Frequenza del servizio:</b> vedi dettaglio per singolo Comune</p> <p><b>Giorni e orario di espletamento del servizio:</b> i giorni di effettuazione del servizio differiscono a seconda dei Comuni</p> <p><b>NOTE:</b> dai periodi prefissati.</p> <p><b>Mezzi ed attrezzature:</b></p>

## 2 IL SISTEMA DI CONTROLLO DEI SERVIZI EROGATI

Le procedure da attuarsi in relazione al monitoraggio degli indicatori (per l'acquisizione, verifica, validazione e valutazione dei dati) saranno definite in fase di attuazione del Piano, anche di concerto con la predisposizione della documentazione da porre a base dell'affidamento, al fine di garantire l'adeguato supporto regolamentare in termini di impegni alla fornitura dei dati in capo ai gestori affidatari dei servizi.

Nel seguente diagramma è quindi sinteticamente illustrata una strutturazione indicativa del sistema di monitoraggio e controlli.



Ulteriori disposizioni in materia saranno opportunamente definite nell'ambito della predisposizione dei documenti per l'affidamento.

In fase di attuazione del Piano d'Ambito potranno anche valutarsi opportunità di attivazione di interventi mirati al controllo del territorio con l'impiego di particolari dotazioni tecnologiche, funzionali innanzitutto a prevenire fenomeni di abbandono dei rifiuti o comunque di non corretto conferimento degli stessi, sulla base anche di alcune esperienze già attivate o in corso di attivazione in alcuni contesti locali.

Il controllo sulla qualità e quantità del servizio erogato e in genere sull'operato del Gestore prevede la definizione degli indicatori di efficienza, efficacia, produttività e qualità del servizio.

In relazione alla tipologia di indicatori individuabile, si consideri a livello esemplificativo quanto esposto nei seguenti riquadri.

Esempi di indicatori di monitoraggio e controllo

Tipologia di obbligo	Descrizione dell'obbligo	Tipo di indicatore	di u.d.m.
<b>INDICATORI DI FREQUENZA</b>			
Frequenza dei giri di raccolta domiciliari.	La raccolta domiciliare viene effettuata secondo le frequenze contrattualmente stabilite, eventualmente confermate o revisionate in sede di programmazione annuale	Passaggi effettuati	Numero
Frequenza dei giri di raccolta per lo svuotamento dei cassoni installati presso le grandi utenze o presso i centri di raccolta comunali.	Lo svuotamento dei cassoni installati presso le grandi utenze o presso i centri di raccolta comunali viene effettuato secondo i tempi contrattualmente stabiliti, eventualmente confermati o revisionati in sede di programmazione annuale; si può far riferimento sia a frequenze di svuotamento predefinite sia a servizi di svuotamento a chiamata.	Passaggi effettuati.	Numero
Frequenza media del servizio di spazzamento.	Il Gestore deve rispettare le frequenze previste per i servizi di spazzamento.	Ore di spazzamento procapite.	Ore
<b>INDICATORI DI ESTENSIONE DEL SERVIZIO</b>			
Estensione del servizio di raccolta domiciliare.	Progressiva estensione delle raccolte domiciliari, secondo le tempistiche definite nella documentazione contrattuale e eventualmente revisionate in sede di predisposizione dei preventivi annuali.	Abitanti serviti dalla raccolta domiciliare	Numero
Estensione del servizio di misurazione automatica dei rifiuti conferiti dagli utenti nei centri di raccolta comunali.	Introduzione di sistemi di misurazione automatica dei rifiuti conferiti dagli utenti nelle stazioni ecologiche attrezzate.	Centri di raccolta dotati di sistemi di pesatura automatica.	Numero
Estensione dell'adeguamento e della realizzazione di nuovi centri di raccolta comunali.	Realizzazione o adeguamento della struttura o del parco contenitori dei centri di raccolta comunali.	Centri di raccolta su cui si è intervenuto.	Numero
Estensione del	Introduzione di sistemi di misurazione puntuale e/o	N. Comuni con	Numero

Tipologia di obbligo	Descrizione dell'obbligo	Tipo indicatore	di u.d.m.
servizio di misurazione puntuale dei rifiuti conferiti dagli utenti.	incentivante dei rifiuti conferiti dagli utenti.	misurazione puntuale conferimenti utenti.	
<b>INDICATORI RELATIVI AL SERVIZIO DI EMERGENZA</b>			
Attività di emergenza in relazione a servizi non effettuati per cause di forza maggiore.	Il gestore deve garantire il recupero, entro un numero di giorni lavorativi stabilito, dell'erogazione del servizio non effettuato secondo programma per cause di forza maggiore o per concomitanza di festività.	Interventi effettuati nei tempi/eventi segnalati.	%
<b>INDICATORI RELATIVI AI RAPPORTI CON L'UTENZA</b>			
Rapporti con l'utente in relazione all'attivazione di un servizio di raccolta a domicilio su richiesta (es. per ingombranti e beni durevoli).	Il gestore, attiva, in alcune zone su richiesta del Comune o in linea con le previsioni contrattuali, un servizio di raccolta gratuita a domicilio, che può essere richiesto mediante l'apposito numero telefonico e per il quale è contrattualmente previsto il rispetto di un numero massimo di giorni per l'effettuazione dell'intervento a partire dal momento della richiesta.	Appuntamenti evasi nei tempi stabiliti/ appuntamenti richiesti	%
Rapporti con l'utente in relazione alle rettifiche di fatturazione (per Comuni a tariffa con affidamento riscossione al Gestore)	Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati degli errori e l'errore sia comunicato al gestore dall'utente stesso, il gestore ne verifica l'esistenza e provvede alla rettifica, entro un numero limite di giorni contrattualmente stabilito, della fatturazione accreditando eventuali pagamenti in eccesso sulla bolletta successiva.	Fatture rettificate nei tempi stabiliti/ Fatture contestate ritenute idonee	%
Rapporti con l'utente in relazione alla gestione dei reclami.	Il gestore si impegna a rispondere ai reclami scritti degli utenti, entro un numero limite di giorni contrattualmente stabilito.	Risposte ai reclami nei tempi stabiliti/ Reclami ricevuti	%

Tipologia di obbligo	Descrizione dell'obbligo	Tipo indicatore	di u.d.m.
<b>MONITORAGGIO DELLA COMUNICAZIONE DEI DATI ECONOMICI</b>			
Comunicazione del Piano degli	Il Gestore è tenuto a fornire all'Ente affidante tutti i dati e le informazioni inerenti la gestione del	Non applicabile.	-

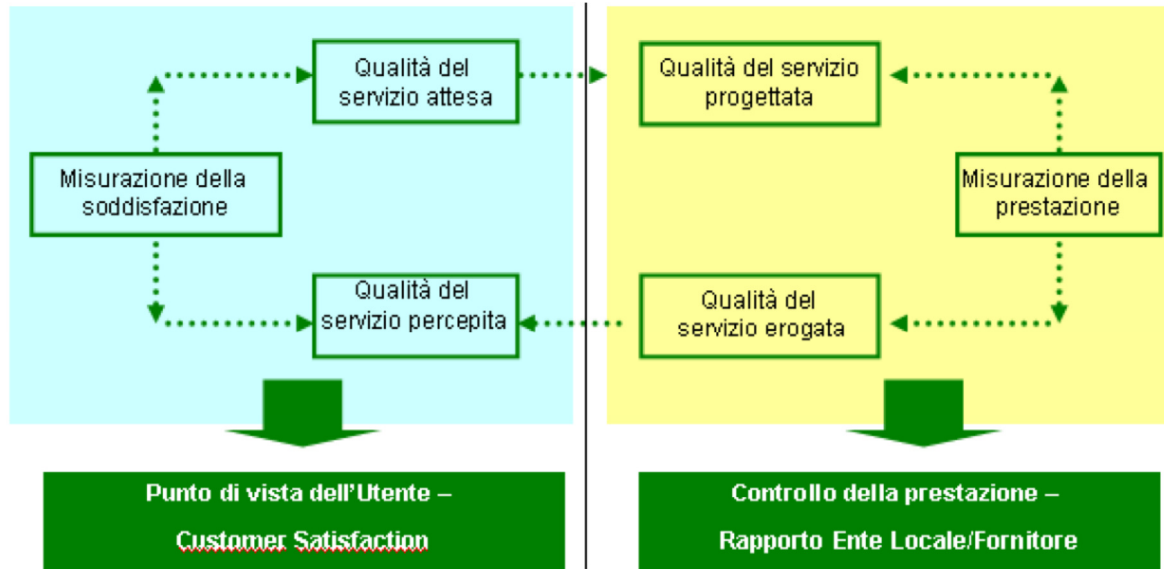


investimenti e degli interventi.	servizio, i contratti in essere, lo stato di attuazione del piano di investimenti, nei tempi e con le modalità richieste dall'Ente affidante stesso.		
Comunicazione dell'elenco dei Contributi Conai.	Il Gestore dovrà comunicare all'Ente affidante l'entità dei contributi (ricavi) ottenuti a qualunque titolo, dal Conai o dai Consorzi di cui alla vigente normativa ovvero da altri soggetti. Intese anche le variazioni dei contratti in essere.	Non applicabile.	-
Comunicazione dei Costi di gestione del servizio di raccolta (centri di costo).	Il gestore si impegna a comunicare all'Ente affidante i dati sui costi di gestione del servizio di raccolta (centri di costo), compresi i costi generali e relativi criteri di imputazione.	Non applicabile.	-
Comunicazione dei Costi di gestione degli impianti.	Il gestore si impegna a comunicare all'Ente affidante i dati sui costi di gestione degli impianti di competenza, compresi i costi generali e relativi criteri di imputazione.	Non applicabile.	-
Comunicazione del Bilancio.	Il gestore si impegna a inviare il bilancio.	Non applicabile.	-
Comunicazione del Piano di Fatturazione (per Comuni a tariffa con affidamento riscossione al Gestore)	Il gestore deve inviare all'Ente affidante l'effettivo Piano di fatturazione.	Non applicabile.	-
<b>MONITORAGGIO DELLA COMUNICAZIONE DEI DATI RELATIVI AI FLUSSI DI RIFIUTI</b>			
Monitoraggio flussi di rifiuti.	Il gestore si impegna a comunicare per ciascun comune i dati relativi ai quantitativi raccolti distinti per frazione merceologica/tipologia di raccolta.	Non applicabile.	-
Monitoraggio flussi di rifiuti per impianti.	Il gestore si impegna a comunicare per ciascun impianto di competenza i dati relativi ai quantitativi in ingresso ed uscita dagli impianti e la provenienza degli stessi.	Non applicabile.	-
<b>MONITORAGGIO DELLA COMUNICAZIONE DEI DATI RELATIVI AL SERVIZIO</b>			
Comunicazione del dettaglio sulle modalità dei servizi di raccolta e dello spazzamento.	Il gestore, per ciascun comune servito, predispone ed aggiorna annualmente, in riferimento all'anno in esame, una scheda tecnica recante il dettaglio delle modalità operative di svolgimento dei servizi. Dette schede devono essere: messe a disposizione degli utenti presso gli sportelli territoriali, inviate ai Comuni per l'esposizione, pubblicate sul sito Internet del	Non applicabile.	-

	gestore.		
Comunicazione dei risultati relativi alle verifiche annuali sulla qualità ed efficacia dei servizi.	Il gestore si impegna ad effettuare verifiche periodiche (secondo la frequenza contrattualmente stabilita) sulla qualità ed efficacia dei servizi prestati in conformità agli standard di qualità definiti nella Carta di Servizio e a pubblicare i risultati delle verifiche svolte.	Non applicabile.	-
Comunicazione dei Report relativi a programma dei servizi, capillarità ed estensione del servizio, servizio di emergenza e ripristino, rapporti con l'utenza.	Il gestore deve inviare all'Ente affidante i Report specificati.	Non applicabile.	-
Risposta alle richieste formali dell'Ente affidante.	Il gestore deve rispondere ufficialmente all'Ente affidante nei termini stabiliti dalla richiesta stessa, fatte salve eventuali proroghe motivatamente richieste dal gestore stesso.	Non applicabile.	-

In caso di effettuazione di circuiti di raccolta sovra comunali, si imporrà l'obbligo di rendicontazione dei dati delle raccolte attraverso la disaggregazione per singolo comune, prevedendo l'effettuazione di operazioni di pesatura del mezzo, a inizio e fine di ogni tratta comunale, avvalendosi di pese disponibili presso i centri di raccolta, di altre pese pubbliche o anche prevedendo che i singoli mezzi siano dotati di celle di carico.

Come si osserva nelle figure seguenti l'azione di monitoraggio e controllo dei servizi erogati del Gestore è inoltre strettamente connessa anche al tema della soddisfazione per il servizio ricevuto da parte dell'Utente. La valutazione del livello di soddisfazione dei cittadini costituisce un tassello di particolare importanza nel quadro generale dell'erogazione del servizio, consentendo di focalizzare l'attenzione sul punto di vista del consumatore piuttosto che su quello del Gestore.



Fonte: Comitato Consultivo Utenti della Regione Emilia Romagna, "Risultanze di uno studio sulla soddisfazione dei cittadini" (studio realizzato nel periodo dicembre 2010-maggio 2011).

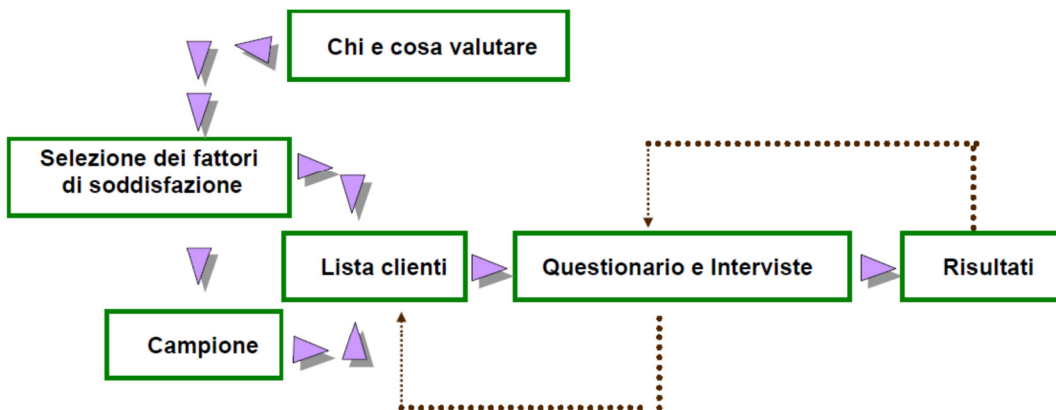
Per valutare la qualità del servizio, specie in relazione al raggiungimento degli standard previsti, è dunque bene che il Gestore svolga apposite verifiche, acquisendo periodicamente la valutazione dei clienti. Uno strumento fondamentale a questo proposito è rappresentato dalla customer satisfaction che è una scienza di analisi dei consumi e serve per misurare la qualità di un servizio.

L'orientamento al cliente deve partire dal monitoraggio della mappa delle insoddisfazioni salienti, individuando soluzioni di miglioramento. L'obiettivo principale e il risultato atteso è di rilevare direttamente la qualità percepita (bisogni espliciti e bisogni impliciti).

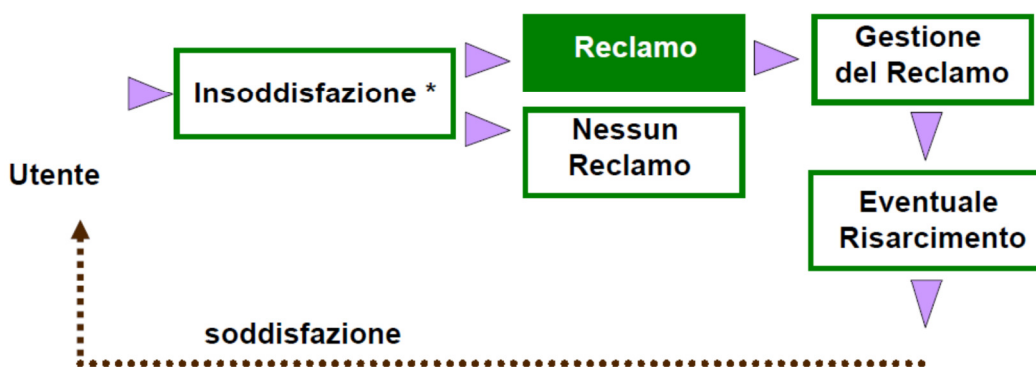
Nei seguenti diagrammi, a titolo esemplificativo, si riportano degli schemi rappresentativi delle modalità di misura diretta e indiretta della soddisfazione del cliente e delle relazioni tra il controllo della soddisfazione del cliente e il controllo della prestazione erogata dal gestore.

Il monitoraggio diretto consiste nell'effettuare indagini e inviare questionari mirati ai clienti con la richiesta di esprimere il livello di soddisfazione, apprezzamento e valutazione sul servizio erogato.

Il monitoraggio indiretto permette la rilevazione della soddisfazione del cliente attraverso "filtri" o indicatori che in maniera più o meno esplicita permettono di correlare i diversi risultati operativi al livello di soddisfazione degli utenti. Tra i metodi indiretti più utilizzati quello di analisi dei reclami rappresenta quello di maggior interesse.



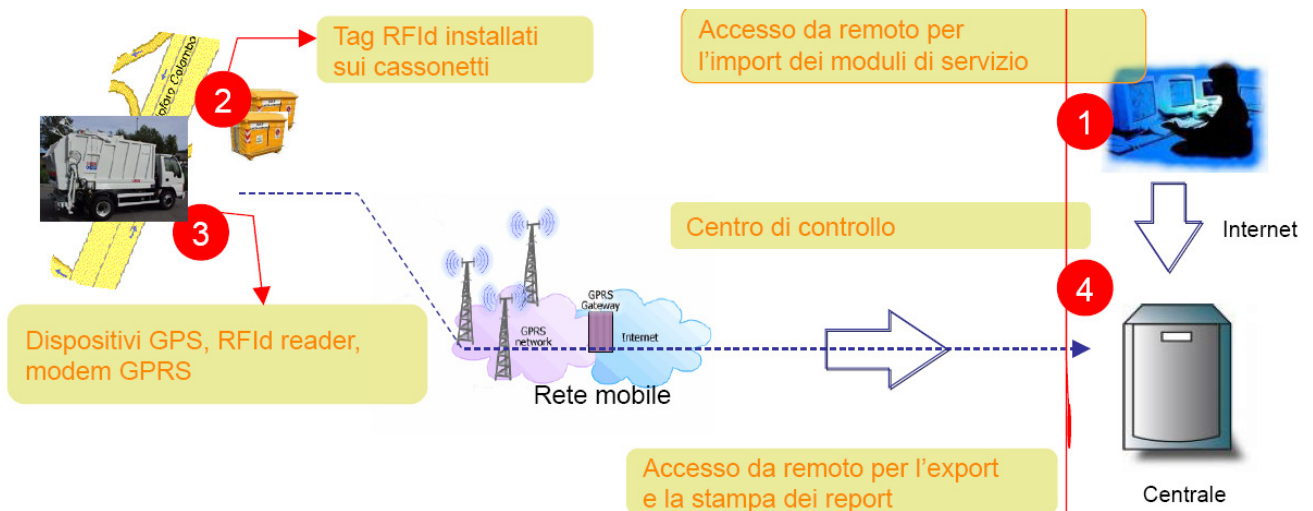
Fonte: Comitato Consultivo Utenti della Regione Emilia Romagna, “Risultanze di uno studio sulla soddisfazione dei cittadini” (studio realizzato nel periodo dicembre 2010-maggio 2011).



Comitato Consultivo Utenti della Regione Emilia Romagna, “Risultanze di uno studio sulla soddisfazione dei cittadini” (studio realizzato nel periodo dicembre 2010-maggio 2011).

### 3 CONTROLLO REMOTO DEI SERVIZI

Nell’ambito dell’attuazione del Piano, si prevede la messa in opera di un sistema di controllo remoto dei servizi, con installazione e attivazione su tutti i mezzi del Gestore di un sistema basato su transponder per il controllo satellitare dei percorsi effettuati, supportato dalla predisposizione di un software di interfaccia.



Tale progetto ha lo scopo di migliorare la qualità del servizio e rendere possibile una trasparente rendicontazione verso gli Organi di controllo. L'apparato installato sui mezzi permetterà infatti di rilevare la posizione del veicolo, controllare l'accensione del quadro comandi dello stesso, rilevare il percorso intrapreso ed evidenziare la posizione delle soste; tutti i dati saranno inviati ai server in tempo reale e rappresentati su un supporto cartografico aggiornato. Si troverà in tal modo anche adeguata soluzione ad una delle problematiche di maggiore interesse da parte dei Comuni: la puntuale verifica dei passaggi di raccolta sul territorio di competenza.

In considerazione dell'onerosità dell'effettuazione dei servizi di raccolta in territori decentrati, ad elevata dispersione insediativa, quali quelli montani, anche nell'ottica di ottimizzare il sistema dei servizi in quelle aree contenendo l'impatto economico associato alle previsioni di rilevante potenziamento delle raccolte in quelle aree, si possono prevedere nell'ambito dell'attuazione del Piano la realizzazione di una sperimentazione di un sistema di controllo remoto del riempimento dei contenitori stradali. Tale sistema prevede in particolare il controllo remoto del tasso di riempimento del contenitore, attraverso specifici sensori (quali ultrasuoni installati all'interno), con trasmissione wireless dei dati a una centrale che consenta la gestione dei dati a supporto della programmazione dei giri di raccolta e dello svuotamento dei contenitori stessi.

In tal modo è possibile ottimizzare i giri di raccolta, assicurando lo svuotamento dei contenitori stradali solo quando adeguatamente pieni ed efficientando l'utilizzo dei mezzi, con benefici associati in termini economici (riduzione dei costi di impiego di mezzi e personale) e anche ambientali (riduzione dei consumi di carburante e delle emissioni di inquinanti e di rumore). Si può inoltre garantire un miglior servizio reso all'utenza e un miglior decoro urbano.

#### **4 PROCEDURE REPORTISTICHE E STAZIONE DUALE**

Nell'ambito dell'attuazione del Piano, si prevede l'attivazione di specifiche procedure reportistiche. La gestione della fase di passaggio dall'attuale gestione alla nuova gestione e l'implementazione e attivazione dei nuovi servizi di igiene urbana, comporta una attenta e continua analisi a livello settimanale dei dati del servizio e dei dati comunali a supporto della nuova gestione. Analisi dei

	<b>AGENZIA TERRITORIALE DELL'EMILIA-ROMAGNA PER I SERVIZI IDRICI E RIFIUTI</b>	
	<b>SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI - PIANO D'AMBITO</b>	<b>Rev. 00</b>
	<b>Provincia di Ravenna – Allegato 8</b>	<b>Pagina 30 di 30</b>

dati finalizzata alla programmazione dei singoli servizi e percorsi di raccolta e pulizia nelle differenti zone territoriali e periodi dell'anno. Alla programmazione di dettaglio segue una attenta esecuzione dei servizi certificata e tracciata.

Tale procedure dovranno essere attivate tramite una specifica stazione informatica duale Gestore – Atersir/Comuni

Un nuovo sistema di gestione dati deve parte integrante dell'attuazione del Piano di Ambito. Non si tratta solo di reperire, gestire, elaborare dati e report specifici per i diversi fruitori, ma di modificare alla base il sistema di gestione: senza dati gestiti correttamente il sistema riduce la qualità e innalza i costi. I dati di base dei comuni (utenze TARES, cartotecniche e dati uffici tecnici) e quelli del gestore (cespiti a territorio, percorsi di servizio e modelli organizzativi) sono solo una parte del sistema. Il modello deve essere dinamico e tendere prima di tutto a responsabilizzare gli esecutori del servizio e l'utenza. La gestione dei dati sull'utenza tende a limitare le varianze e a migliorare la gestione. La gestione dei dati sugli operatori tende a limitare i tempi di varianza e le criticità del servizio. Il sistema parte dai dati di base strutturali del servizio e segue in continuo l'esecuzione dei servizi e le necessità operative e i "bisogni dell'utenza". Il sistema consente la "chiusura settimanale" dei servizi prestati e delle necessità evidenziate. Consente pertanto un controllo di gestione dinamico e certificato togliendo criticità fra Atersir/Comuni e Gestore e efficientando in continuo i servizi erogati. Il sistema deve produrre reportistiche specializzate per tipo di referente a cui sono destinate. Di seguito sono evidenziate alcune fasi del sistema integrato di monitoraggio e gestione dati del servizio. Le relazioni e i rapporti con i vari soggetti, oltre quanto previsto, si basano su tre elementi guida dell'azione del nuovo Piano: creare un sistema di controlli oggettivo, continuo e aperto dell'operato del Gestore; sviluppare un rapporto con il Committente di continua analisi dell'esecuzione del servizio SIU, sua potenziale evoluzione e miglioramento negli anni e attivazione di azioni finalizzate al coinvolgimento dell'utenza; produrre una reportistica settimanale e di periodi specifici, riferita alla programmazione e consuntivazione degli interventi, con evidenziazione degli scostamenti.

Per consentire questo, viene prevista l'attivazione di postazioni informatiche che lavorano in parallelo in continuo: presso l'Ufficio Tecnico di Atersir/Comuni e presso l'Ufficio Tecnico del Gestore per consentire la condivisione continua dei programmi di lavoro, la programmazione dei servizi e delle squadre di intervento e la rendicontazione delle attività svolte. Un sistema oggettivo che si basa sulla tracciabilità della gestione dei rifiuti e dei servizi svolti sia di raccolta che di pulizia. Tutto ciò al fine di sviluppare un sistema aperto che consenta le verifiche di quanto previsto nel Piano e contemporaneamente consenta di migliorare la gestione del servizio tramite dati condivisi in tempo immediato. Permette di ridurre potenziali situazioni dicotomiche liberando risorse da destinare al coinvolgimento dell'utenza e al continuo miglioramento e affinamento dei servizi di igiene urbana. Inoltre il sistema deve consentire di condividere informazioni sulle segnalazioni di intervento ed estrarre specifiche reportistiche sullo stato e svolgimento dei servizi e confronto anno su anno per singole settimane operative.