



**DISCIPLINARE TECNICO DEI SERVIZI  
DI IGIENE URBANA  
presso il Comune di Savona**

## Sommario

|   |    |
|---|----|
| Sommario.....   | 2  |
| 1) PREMESSE.....  | 4  |
| 2) OBIETTIVI.....   | 6  |
| 3) PIANO ANNUALE DELLE ATTIVITÀ.....  | 7  |
| 4) OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL SOGGETTO GESTORE.....  | 7  |
| 5) SISTEMA DI MONITORAGGIO SERVIZIO DI IGIENE URBANA.....   | 10 |
| 6) CAMPAGNA DI INFORMAZIONE.....  | 11 |
| 7) PARAMETRI QUALITATIVI SERVIZIO IGIENE URBANA.....  | 12 |
| 8) STANDARD TECNICI AUTOMEZZI.....  | 12 |
| 9) STANDARD TECNICI ATTREZZATURE.....   | 13 |
| 10) STANDARD DI QUALITÀ PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA<br>DEI RIFIUTI URBANI.....   | 13 |
| 11) CONTROLLO E MONITORAGGIO DEI SERVIZI.....   | 14 |
| 12) SERVIZIO DI GESTIONE DEL SISTEMA TARIFFARIO CORRISPETTIVO E ADEMPIMENTI<br>CONSEQUENTI.....   | 18 |
| Glossario.....  | 20 |
| Gestione del Servizio raccolta porta a porta.....   | 22 |
| SB.1 Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto secco non riciclabile Zona “bassa densità”.....  | 28 |
| SB.2 Gestione Raccolta rifiuto umido zona “Bassa densità”.....  | 32 |
| SB.3 Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto riciclabile costituito da carta e cartone zona “Bassa densità”...35  | 35 |
| SB.4 Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto riciclabile costituito da imballaggi in vetro presso utenze<br>domestiche (servizio a campane).....                        | 38 |
| SB.5 Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto riciclabile costituito da imballaggi in vetro presso utenze non<br>domestiche.....   | 39 |
| SB.6 Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto riciclabile costituito da imballaggi in plastica-lattine - raccolta<br>multi materiale leggero - zona “bassa densità”..... | 40 |
| SB.6.1 Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto riciclabile costituito da imballaggi in plastica-lattine -<br>multimateriale leggero - zona “centro urbano”.....         | 41 |
| SB.7 Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto vegetale.....  | 42 |
| S.B. 8 Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto riciclabile costituito da imballaggi in carta e cartone (raccolta<br>manuale)<br>zona “centro urbano”.....               | 43 |
| SB. 9 Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto riciclabile costituito da imballaggi in plastica zona “centro<br>urbano”.....   | 45 |
| SB.10 Servizio raccolta e trasporto rifiuti urbani potenzialmente pericolosi (RUP).....   | 47 |
| SB.11 Servizio raccolta e trasporto rifiuti ingombranti.....  | 49 |

|  |    |
|--|----|
| SB.12 Servizio di gestione dei rifiuti a pesatura utenze non domestiche.....     | 50 |
| SB.13 Servizio raccolta differenziata dei rifiuti urbani presso i cimiteri.....  | 52 |
| SB.14 Servizio pulizia del territorio (Netturbino di quartiere).....             | 53 |
| SB.14.1 Servizio pulizia spiagge pubbliche.....                                  | 55 |
| SB.15 Pulizia del territorio e mantenimento decoro del centro storico .....      | 56 |
| SB.16 Spazzamento del territorio servizio standard.....                          | 57 |
| SB.17 Lavaggio strade.....   | 59 |
| SB.18 Svuotamento dei cestini stradali Servizio Standard.....                    | 60 |
| SB.19 Servizio di gestione dei rifiuti prodotti dai mercati/fiere cittadine..... | 62 |
| SB.20 Servizio Centri di raccolta.....   | 64 |
| SB.21 Servizio rapporto con l'utenza.....  | 67 |
| SB.22 Tariffa del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani.....                   | 72 |
| CS. 1 COSTI ANNUALI (A REGIME) SERVIZIO DI BASE GESTIONE RIFIUTI.....            | 73 |
| Allegati:.....   | 74 |

**1) PREMESSE.**

L'oggetto del presente documento è la disciplina tecnica dell'affidamento del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani del Comune di Savona come definito dall'art.2 dello schema di contratto.

Il presente Disciplinare Tecnico e relativi allegati, che costituisce parte integrante della Documentazione di gara e del relativo contratto di concessione, disciplina il contenuto del servizio e dei connessi adempimenti in capo al Gestore, provvedendo in particolare a stabilire, i principi di disciplina e le modalità di erogazione dei diversi segmenti costitutivi del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati, nonché i relativi Standard Minimi Prestazionali, qualitativi e quantitativi.

La puntuale individuazione e quantificazione delle attività da svolgere, nonché delle aree oggetto di ciascuna attività, è demandata al Gestore in conformità all'Offerta Tecnica presentata in sede di gara, coerentemente ai richiamati Standard Minimi Prestazionali, qualitativi e quantitativi del presente Disciplinare Tecnico.

Tutti i dati relativi alle attuali caratteristiche del territorio e dei servizi, riportati nel presente Disciplinare Tecnico e relativi allegati, sono indicativi. Le Concorrenti pertanto sono tenute alla verifica ed approfondimento di tali informazioni sul campo preliminarmente alla stesura dell'offerta.

Pertanto non potranno essere richieste integrazioni contrattuali o maggiori costi a carico del Comune e/o degli utenti per errate valutazioni dell'Aggiudicatario rispetto alla dimensione ed alle caratteristiche del territorio da servire.

I servizi affidati al Gestore comprendono le seguenti attività, con le modalità descritte nelle allegate schede operative:

1. raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani nella definizione di cui all'art. 183 comma 1 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 spiagge pubbliche;
3. 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;
4. l'attività di informazione e sensibilizzazione degli utenti anche ai fini della prevenzione dei rifiuti;

5. 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;
6. l'attività di avvio a recupero delle frazioni differenziate;
7. la commercializzazione dei rifiuti differenziati;
8. il servizio di accertamento e contestazione delle violazioni ai divieti in materia di raccolta dei rifiuti mediante personale dipendente del soggetto Gestore;

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

- la fornitura e la collocazione su suolo pubblico delle strutture e dei contenitori per il conferimento delle frazioni del vetro;
- la fornitura e la distribuzione di contenitori da dedicare alle raccolte domiciliari, inclusa la distribuzione periodica dei materiali di consumo;
- 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;
- 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 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;
- 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.

## 2) OBIETTIVI

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. Liguria n.20/2015), sia gli obiettivi e standard descritti nello Schema di Contratto ovvero nel presente Disciplinare Tecnico ad esso allagato quale parte integrante.

Il servizio di igiene urbana che il Soggetto gestore dovrà attuare ha come obiettivi in primis il perseguimento dei principi generali della normativa vigente e delle direttive comunitarie, quali:

- la riduzione della produzione di rifiuti;
- la prevenzione della produzione di rifiuti;
- il riutilizzo, il riciclo o le altre forme di recupero;
- il recupero di materia;
- la riduzione delle quantità avviate a smaltimento finale, compresa la riduzione dei rifiuti biodegradabili conferiti in discarica;
- il raggiungimento di un livello di raccolta differenziata di almeno il 65% come previsto dal Piano d'Ambito con valorizzazione delle frazioni raccolte.

Oltre a ciò, gli obiettivi di ampio respiro sono:

- raggiungimento, dopo il primo anno di attuazione a regime del sistema di raccolta p.a.p. spinto di una percentuale di raccolta differenziata pari al 75%, da calcolarsi applicando le formule indicate dalla disposizioni normative vigenti;
- una maggiore responsabilizzazione degli utenti, attuata nella personalizzazione del servizio di raccolta, nella visione di un'auspicabile presa di coscienza del fondamentale ruolo del cittadino nella differenziazione e riduzione delle quantità di rifiuto rispetto agli scopi di tutela ambientale, rendendo esplicita la stretta relazione tra produzione di rifiuto e tariffa applicata in quanto effettivo costo ambientale;
- un cambiamento culturale dei cittadini, in maniera particolare nei modelli di consumo, verso un approccio più attento alla cura dell'ambiente e al rispetto delle zone protette;
- la riduzione dello sfruttamento delle risorse naturali e della deturpazione ambientale con discariche e abbandoni incontrollati per conseguire una crescita culturale a beneficio dell'ambiente;
- l'ottimizzazione dei giri di raccolta, razionalizzabili proprio grazie al continuo monitoraggio dei servizi, che consente il raggiungimento di elevati standard di qualità del servizio e di soddisfazione dell'utenza, al fine di limitare eventuali disagi derivanti dalla richiesta di impegno nella differenziazione;
- la garanzia di una corretta gestione del ciclo integrato dei rifiuti, dalla raccolta all'avvio a recupero o smaltimento, fungendo da controllori dell'intera filiera del rifiuto;

- implementazione del sistema di educazione dell'utenza all'acquisto intelligente, alla riduzione dei rifiuti, al compostaggio domestico, alla raccolta differenziata, da realizzare con strumenti di formazione ambientale quali la comunicazione diretta con gli utenti tramite front-office specifici o il raggiungimento della stessa con il calendario e/o l'eventuale pubblicazione di un periodico;
- raggiungimento di un'elevata trasparenza tra servizio reso e determinazione dei costi e relativa applicazione delle tariffe;
- valutazione del rapporto ottimale tra parametri di efficienza (qualità e quantità dei rifiuti raccolti e dei servizi resi, ...) con le esigenze di economicità dei costi di gestione, col fine ultimo di rispettare gli obiettivi fondamentali di riduzione, raccolta differenziata, recupero di materia e di energia posti dalla normativa vigente, in un'ottica di contenimento dei costi di gestione.

Nella fase di progettazione dovrà essere sempre perseguita la massima qualità dei materiali raccolti, attraverso la corretta responsabilizzazione delle utenze, soprattutto in relazione al conferimento di alcuni flussi di rifiuto la cui qualità è fondamentale per il recupero (frazione umida da avviare a compostaggio di qualità)''.

### **3) PIANO ANNUALE DELLE ATTIVITÀ**

Sulla base e nel rispetto dei criteri, degli standard e di ogni altra prescrizione posta dal Contratto, dal presente Disciplinare Tecnico e in generale dalla Documentazione di gara, per la specifica di dettaglio e la conseguente quantificazione delle obbligazioni reciproche è predisposto, entro il 30 ottobre 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 il Comune, composto da una relazione illustrativa, dai Piani Operativi o di Lavoro di ogni singola attività e comunque contenente le informazioni di seguito esplicitate. Il Comune si riserva di apportare tutte le modifiche che riterrà opportune congruamente con i contenuti dei documenti di gara e dell'offerta tecnica del Gestore. Il Gestore dovrà successivamente attenersi ai singoli Piani di Lavoro e comunque dovrà comunicare con almeno due giorni di anticipo eventuali varianti concordate con il Comune (esempio i percorsi dei mezzi).

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

Il Piano Annuale delle Attività, approvato dal Comune, sarà soggetto a verifica in continuo attraverso il sistema informativo duale e verifica finale.

Le indicazioni contenute nel Piano Annuale delle Attività sono da intendersi di maggior dettaglio rispetto a quanto già indicato nella Documentazione di gara e nell'Offerta Tecnica redatta dal Gestore.

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

### **4) OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL SOGGETTO GESTORE**

1. Il Soggetto gestore è responsabile verso il Comune di Savona del buon andamento di tutti i servizi dalla stessa assunti contrattualmente ed è responsabile civilmente e penalmente dei danni arrecati a terzi inerenti e conseguenti all'espletamento del servizio, sollevando la stessa Amministrazione Comunale da qualsiasi pretesa o molestia che possa derivare loro da terzi sia per mancato adempimento agli obblighi contrattuali sia per trascuratezza o colpa negli adempimenti medesimi. Le spese che il Comune dovesse eventualmente sostenere a tale titolo, saranno rimborsate interamente dalla Società a seguito di semplice comunicazione riportante la quantificazione delle spese sostenute. In caso di mancato rimborso da parte

del Soggetto gestore, il Comune potrà richiedere l'escussione della cauzione definitiva prestata a garanzia del corretto adempimento contrattuale.

2. Compete interamente al Soggetto gestore ogni responsabilità in materia di infortuni e per quanto riguarda l'adeguamento alle vigenti norme sul lavoro, l'assicurazione del personale dipendente e la previdenza sociale. Compete inoltre al Soggetto gestore l'osservanza delle norme derivanti dalle vigenti leggi e dei decreti relativi, della prevenzione ed assicurazione infortuni sul lavoro, nonché delle norme previdenziali e ogni altra disposizione per la tutela dei lavoratori, in vigore o che potrà intervenire in corso di appalto.
3. Il Soggetto gestore è tenuto al rispetto delle seguenti prescrizioni:
  - Deve usare, nella conduzione dei servizi, la diligenza “professionale” rispettando quanto previsto nel presente documento, nel contratto e nel CCNL, nel Regolamento comunale del servizio, rispettando le disposizioni di servizio emanate dal Comune di Savona.
  - Curare i rapporti con l'utenza con cortesia e rapidità, nell'ambito di quanto definito nel disciplinare e nella Carta dei servizi indicando le modalità con cui l'utente può segnalare inconvenienti, anomalie, disfunzioni del servizio;
  - Uniformarsi a tutte le norme di legge ed ai regolamenti che concernono i servizi appaltati, nonché al rispetto delle norme vigenti per la tutela e la sicurezza del personale e degli ambienti di lavoro;
  - Rispettare le norme, i regolamenti e le ordinanze municipali vigenti e future che interagiscono con i servizi oggetto del presente Disciplinare Tecnico;
  - Disporre di mezzi e attrezzature sufficienti e idonee a garantire la regolarità e il corretto svolgimento di tutti i servizi previsti dal presente Disciplinare tecnico;
  - Indicare il nominativo di un responsabile, o suo delegato, reperibile telefonicamente, in qualità di referente per l'organizzazione di tutti i servizi previsti nel presente Disciplinare Tecnico per i rapporti con il Comune;
  - Comunicare e segnalare al responsabile incaricato dal Comune circostanze e fatti che oggettivamente impediscano il regolare svolgimento del servizio, fatte salve le cause di forza maggiore, con un anticipo di almeno 7 giorni in modo tale che possano essere eventualmente adottati provvedimenti sostitutivi e/o di urgenza;
  - Effettuare, per conto dell'Amministrazione Comunale, periodici controlli a campione di almeno il 10% all'anno degli utenti domestici dotati di compostiera sull'effettivo e corretto utilizzo della stessa.
  - Adottare ogni cautela necessaria per l'incolumità delle persone addette ai servizi e dei terzi secondo le normative vigenti assumendosi ogni responsabilità penale, civile ed economica derivante dallo svolgimento dei servizi oggetto dell'appalto;
  - Di ritenere indenne il Comune di Savona da qualsiasi azione che possa essere intentata a quest'ultima da terzi in dipendenza della gestione ed esecuzione dei servizi in appalto.
4. Il Soggetto gestore ha l'obbligo di garantire l'erogazione dei servizi in maniera continua, regolare e senza interruzione anche in caso di pioggia o di avverse condizioni atmosferiche ed eseguire gli stessi in conformità a quanto previsto nel presente Disciplinare Tecnico in caso di sciopero degli addetti, trattandosi di un servizio essenziale, deve comunque garantire almeno il servizio di raccolta e trasporto

dei rifiuti solidi urbani ed assimilati agli ambiti urbani per quelle aree e/o siti di primaria importanza socio-sanitaria (mercati, scuole, edifici pubblici, piazze e strade principali).

5. Il Soggetto gestore ha l'obbligo di attivare un 'Numero Verde' con un call center, in grado di rispondere ad ogni quesito, segnalazione, richiesta di intervento e prenotazione di servizi formulati dalle utenze. Il call center dovrà essere attivato immediatamente dopo la stipula del contratto di servizio, come disposto dal Disciplinare Tecnico, con una struttura elastica in grado di soddisfare le necessità più elevate nella fase di avvio dei nuovi sistemi di raccolta (start-up) e adeguate per la fase di gestione ordinaria. Negli orari in cui non è prevista la presenza di operatori ai telefoni, deve essere funzionante un risponditore automatico in grado di registrare le chiamate con i dati degli utenti.
6. Il Soggetto gestore dovrà altresì attivare un sito internet in grado di fornire con chiarezza tutte le informazioni in merito ad ogni servizio svolto dall'azienda, ed in particolare quelle previste, prevedendo un format per l'invio dei quesiti sotto forma di posta elettronica. Il web-site info dovrà essere costantemente aggiornato con le novità stagionali dei servizi svolti e gli interventi straordinari eventualmente programmati e potrà avere link di collegamento nei siti istituzionali dell'Amministrazione Comunale. Alle comunicazioni ricevute attraverso internet il Soggetto gestore deve dare riscontro entro 48 ore.
7. Il Soggetto gestore dovrà attivare un indirizzo di Posta Elettronica Certificata dove il Comune di Savona e gli utenti potranno inviare richieste o segnalazioni.
8. L'elenco completo di tutte le comunicazioni inerenti il servizio ricevute dal call center, dal sito internet e dalla casella di PEC, dovrà essere fornito al Comune mensilmente, o immediatamente su richiesta, con l'oggetto e le misure intraprese per la risoluzione delle problematiche esposte.
9. Il Soggetto gestore ha l'obbligo di completare la messa a regime della raccolta differenziata domiciliare nel territorio Comunale entro 12 mesi dalla stipula del contratto o dalla consegna del servizio, ove anticipata. . A tal fine il Soggetto gestore dovrà fornire all'Amministrazione Comunale entro 2 mesi dalla stipula del contratto, un cronoprogramma attuativo finalizzato all'avvio e messa a regime del servizio p.a.p. con individuazione di indicatori quali-quantitativi da raggiungere in vari step del programma nel rispetto delle condizioni contrattuali e della normativa di settore .
10. Entro due anni dall'aggiudicazione del contratto, il Soggetto gestore dovrà presentare alla stazione appaltante una relazione contenente elementi utili alla definizione, da parte della stazione appaltante stessa o di organismo dalla stessa individuata, di azioni per la riduzione dei rifiuti, nonché per il monitoraggio dell'attività svolta in riferimento ai parametri quali-quantitativi prefissati dal contratto e dal cronoprogramma di attuazione predisposto dal Soggetto gestore all'atto della stipula del contratto.

**5) SISTEMA DI MONITORAGGIO SERVIZIO DI IGIENE URBANA***RIDUZIONE SECCO INDIFFERENZIATO*

1. A seguito dell'implementazione del sistema di raccolta porta a porta su tutto il territorio del Comune di Savona, il Soggetto gestore dovrà mettere in atto un sistema di monitoraggio del servizio, allo scopo di mantenere il controllo sugli indici più importanti che potrebbero aiutare nella riduzione del costo e nel miglioramento del servizio di igiene urbana.
2. In riferimento alle produzioni di rifiuto parametrata in Kg/abitante x anno preventivata nel piano d'ambito provinciale e' opportuno mantenere un costante controllo degli indici di produzione ponendo, quale obiettivo minimo, la riduzione del rifiuto indifferenziato, come da seguente tabella, con gli indici di riduzione annuale variabili nell'arco della durata di affidamento del servizio:

| ANNO | QTA INDIFFERENZIATO<br>Kg/abitante anno | %<br>riduzione | POTENZIALE RIDUZIONE<br>COSTO SMALTIMENTO/ANNO<br>RISPETTO AL P.I. |
|------|---|----------------|--|
| 2023 | 97,0                                    | 0              |  |
| 2024 | 94,1                                    | 3%             | € 17.060,96  |
| 2025 | 91,3                                    | 3%             | € 33.610,10  |
| 2026 | 88,5                                    | 3%             | € 49.662,76  |
| 2027 | 85,9                                    | 3%             | € 65.233,84  |
| 2028 | 83,7                                    | 2,5%           | € 77.820,46  |
| 2029 | 81,6                                    | 2,5%           | € 90.092,42  |
| 2030 | 79,6                                    | 2,5%           | € 102.057,58   |
| 2031 | 77,6                                    | 2,5%           | € 113.723,61   |
| 2032 | 75,7                                    | 2,5%           | € 125.097,99   |
| 2033 | 74,1                                    | 2,0%           | € 133.970,00   |
| 2034 | 72,7                                    | 2,0%           | € 142.664,58   |
| 2035 | 71,6                                    | 1,5%           | € 149.055,09   |
| 2036 | 70,5                                    | 1,5%           | € 155.349,75   |

*QUALITA' RIFIUTI RICICLABILI E RELATIVI RICAVI CONAI*

1. Il secondo parametro di monitoraggio del servizio è legato alla qualità dei rifiuti riciclabili che verranno raccolti ed inviati a selezione e riciclo. L'applicazione della tariffa puntuale porterà alla riduzione del rifiuto indifferenziato, in quanto soggetto alla registrazione dei vuotamenti che costituiscono poi la base per l'applicazione della parte variabile della tariffa puntuale.
2. Il gestore del servizio di igiene urbana, dovrà mettere in atto azioni efficaci di comunicazione e di formazione e se non bastasse anche sanzionatorie, in accordo con il Titola del Servizio, allo scopo di ottenere il massimo risultato dalla valorizzazione dei riciclabili previsto dall'accordo ANCI CONAI.
3. Particolare attenzione va posta agli imballaggi in plastica che costituiscono una voce importante rispetto ai ricavi ottenibili dall'accordo ANCI/CONAI.
4. Il Soggetto gestore dovrà assicurare un monitoraggio costante dell'indice di frazione estranea del materiale raccolto mediante delle analisi merceologiche mirate (imballaggi da utenze domestiche, e non domestiche), allo scopo di mantenere lo scarto al di sotto del limite previsto dall'accordo per la massima valorizzazione come di seguito indicato:

**QUALITA' IMBALLAGGI IN PLASTICA**

| TIPO FLUSSO | % FRAZIONE ESTRANEA |
|-------------|---------------------|
|-------------|---------------------|

|                                    |                       |
|------------------------------------|-----------------------|
| COREPLA FLUSSO A (mono)            | <20%                  |
| COREPLA FLUSSO B (ndom traccianti) | <20%                  |
| COREPLA FLUSSO C (CPL)             | >90%                  |
| COREPLA FLUSSO D (multi)           | <20% sugli imballaggi |

I parametri potranno essere aggiornati in funzione delle variazioni delle convenzioni con il Consorzio COREPLA

## 6) CAMPAGNA DI INFORMAZIONE

1 Sono a carico della Soggetto gestore, in accordo con l'amministrazione Comunale, le iniziative intese a:

- Organizzare e promuovere una capillare campagna informativa nella fase di avvio del servizio (start-up), tenendo conto dello stato dei servizi in corso, delle reali esigenze dei cittadini in merito a comunicazione, comunicando agli utenti domestici e non domestici le modalità di espletamento di tutti i servizi, il corretto utilizzo delle attrezzature, le indicazioni relative a orari e frequenze dei servizi suddivisi per zone, ubicazione e orari di apertura dei centri di raccolta, le modalità per usufruire del servizio domiciliare di ritiro dei rifiuti ingombranti e quant'altro utile ad una corretta informazione e partecipazione degli utenti al servizio. Il Soggetto gestore dovrà consegnare a tutte le utenze documentazione cartacea, concordata con il Comune di Savona, illustrativa del servizio comprendente il calendario esplicativo dei giorni di raccolta di ogni materiale;
- Organizzare la consegna dei contenitori a tutte le utenze domestiche e non domestiche per la fase di completamento della messa a regime della raccolta differenziata (start-up) del servizio e definire le modalità per il reintegro dei sacchi una volta che le utenze avranno finito le dotazioni iniziali, tenendo conto dello stato dei servizi in corso, delle reali esigenze dei cittadini in merito a dotazione di attrezzature;
- Promuovere iniziative di comunicazione capillare ogni qualvolta dovessero cambiare i termini del servizio;
- Promuovere ogni anno iniziative di informazione, comunicazione e sensibilizzazione intese a rendere più partecipi gli utenti al problema dell'igiene urbana e, più in generale a quello della tutela dell'ambiente e della differenziazione del rifiuto;
- Attuare iniziative educative rivolte alla popolazione scolastica, con il coinvolgimento di associazioni ambientaliste e di volontariato presenti sul territorio;
- Il progetto dovrà contenere una concreta proposta di programmazione delle attività suddette per tutta la durata dell'appalto, con indicazione dei mezzi di comunicazione e delle risorse che si prevede di impiegare, nonché della cadenza temporale.
- Nel caso in cui il personale da utilizzare nell'attività di sensibilizzazione non sia dipendente del Soggetto gestore, questa dovrà fornire al Comune di Savona indicazioni esaustive riguardo alle modalità di collaborazione di tale personale.
- Entro 30 giorni dalla stipula del contratto il Soggetto gestore deve fornire alla SA, per accettazione, il progetto esecutivo della campagna di comunicazione, comprensivo dell'indicazione dei mezzi e degli strumenti che saranno utilizzati in fase attuativa. La campagna di comunicazione e sensibilizzazione dovrà essere avviata entro 30 giorni dall'approvazione da parte dell'Amministrazione comunale.

## 7) PARAMETRI QUALITATIVI SERVIZIO IGIENE URBANA

Nell'ambito degli standard tecnici aziendali vengono ricompresi quegli elementi che sono tesi ad uniformare le performance complessive del gestore, riferiti non alla qualità del singolo servizio ma a quella dell'azienda nel suo complesso. Si tratta di indicazioni utili sia per livellare in alto la qualità della gestione dei servizi di igiene urbana, sia per garantire l'utente e l'amministrazione sul versante degli standard di servizio in relazione al costo sostenuto.

Il contratto di servizio prevede:

- a) La presentazione obbligatoria con cadenza annuale di un programma complessivo di svolgimento dei servizi a carattere vincolante e dei relativi obiettivi di performance concordato fra le parti;
- b) L'obbligo per l'azienda di certificare il processo aziendale attraverso il raggiungimento dello standard UNI EN ISO 9001 con un responsabile interno entro 12 mesi dalla stipula del contratto;
- c) L'obbligo di invio di un sistema di reporting con cadenza mensile programmata.

I contenuti obbligatori dei report comprendono i dati e le informazioni relative a:

- quantità mensile di rifiuti raccolti per ogni frazione merceologica, con valutazione dell'andamento delle raccolte in rapporto al mese precedente ed allo standard stimato di obiettivo annuale, il cui valore dovrà comunque essere in linea con le disposizioni previste dalla legislazione Italiana;
  - report dei disservizi registrati presso il sistema di call center in rapporto al tempo di recupero degli stessi concordato fra le parti e cmq non superiore a quanto stabilito annualmente. L'obiettivo dovrà essere la progressiva riduzione dei disservizi e del relativo tempo di recupero.
  - metri lineari effettuati e frequenze del servizio di spazzamento (comprese le differenze tra le frequenze di servizio in aree con esigenze di servizio diverse) distinte in frequenze del servizio di spazzamento manuale e frequenze del servizio di spazzamento meccanizzato in relazione allo standard definito;
- d) Obbligo di utilizzare un cartellino di riconoscimento obbligatorio da parte degli operatori; il cartellino di riconoscimento con fotografia, nome, cognome e funzione dell'operatore facilita la riconoscibilità dell'insieme degli operatori ed il rapporto con gli utenti. Il Soggetto gestore rimane comunque responsabile del comportamento da parte del proprio personale addetto al servizio e deve provvedere al controllo giornaliero del lavoro svolto garantendo sempre la massima efficienza ed efficacia del servizio stesso.
  - e) Obbligo di conservare e gestire una banca dati per i sinistri, incidenti e infortuni con una reportistica in merito il numero di ore dedicate alla formazione sui problemi della sicurezza, il numero d'incidenti sul lavoro riscontrati e il numero di sinistri attivi e passivi registrati dagli automezzi.

## 8) STANDARD TECNICI AUTOMEZZI

Tali requisiti puntano a garantire qualità, efficienza, durata e sicurezza. Gli elementi che dovranno essere oggetto del monitoraggio quali elementi qualificanti sono i seguenti:

- a) Certificazione di prodotto per gli automezzi e le autovetture secondo le norme europee;
- b) Caratteristiche ambientali e verifica dei mezzi in termini di emissioni nel rispetto della normativa nazionale ed europea;
- c) Utilizzo di tecnologie per la verifica, l'adozione e il funzionamento di dispositivi presenti per il contenimento delle polveri in fase di svolgimento delle attività di spazzamento meccanizzato;

- d) Rumorosità degli automezzi attraverso la verifica del rispetto della normativa nazionale/europea;
- e) Controllo dell'efficienza degli automezzi: controllo del rispetto della periodicità e modalità indicate dal libretto di uso e manutenzione del costruttore e dalla normativa in tema di revisione periodica dei mezzi;
- f) Frequenza di pulizia dei filtri dell'aria delle spazzatrici.
- g) Frequenza del lavaggio dei mezzi di raccolta. La frequenza di lavaggio è calibrata sulla necessità di garantire adeguati livelli di igiene pubblica, in funzione del rifiuto raccolto e delle condizioni climatiche. Obbligo tassativo di lavaggio del mezzo destinato alla raccolta della frazione organica ad ogni fine turno.

## **9) STANDARD TECNICI ATTREZZATURE**

Gli elementi che dovranno essere oggetto del sistema di monitoraggio quali elementi qualificanti sono i seguenti:

- a) Certificazione di prodotto delle attrezzature secondo le norme europee;
- b) Eventuale rumorosità delle attrezzature rispetto della normativa nazionale;
- c) Controllo dell'efficienza delle attrezzature ogni 3 mesi, a cura di personale qualificato;
- d) Report mensile della sostituzione delle attrezzature con le relative motivazioni della sostituzione. Lo scopo è di migliorare costantemente la qualità delle attrezzature sul territorio riducendo i costi di manutenzione per rottura o errato utilizzo.
- e) Certificazione della qualità delle imprese costruttrici attraverso l'obbligo di possesso della Certificazione ISO 9000 come elemento minimo e della Certificazione Ambientale ISO 14000 e della Certificazione Sistema Sicurezza OHSAS 18000.

## **10) STANDARD DI QUALITÀ PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI URBANI.**

- a) Sospensione del servizio: al massimo per 1 giorno non festivo e compatibilmente con la disponibilità di apertura degli impianti di ricezione, salvo casi forza maggiore documentata;
- b) recupero in caso di sospensione: secondo previsione contrattuale per sospensioni programmate, ovvero entro 48 ore in caso di sospensione non programmata o prevedibile;
- c) rapporto minimo tra interventi programmati ed effettuati pari al 95%;
- d) preavviso minimo di 48 ore all'utente in caso di sospensione non programmata del servizio;
- e) preavviso minimo di 48 ore all'utente in caso di modifica prolungata e programmata del servizio;
- f) georeferenziazione delle utenze su base cartografica Comunale con la possibilità di essere consultabile da un sito web;
- g) i contenitori dovranno essere collocati nel rispetto del Codice della Strada con dimensioni, colori, forma e ubicazioni;
- h) gli orari di raccolta nelle aree soggette a congestione di traffico dovrà essere svolto al di fuori della fascia di orario 7.30-9.00;
- i) centro di raccolta con orario di apertura minimo che dovrà essere di almeno 38 ore settimanali complessive, di cui almeno 6 ore nei giorni feriali con l'apertura mattutina e pomeridiana, ed almeno 8 ore nella giornata di sabato;

- j) standard del servizio di raccolta di rifiuti ingombranti: tale servizio richiede la disponibilità di un numero telefonico dedicato alla richiesta di prenotazione del ritiro e un tempo massimo di attesa per il ritiro di 2 settimane.
- k) Sistema di localizzazione montato su tutti i mezzi addetti al servizio di igiene urbana, con la possibilità di consultare la localizzazione da remoto in qualsiasi momento della giornata da parte dei tecnici Comunali.

## 11) CONTROLLO E MONITORAGGIO DEI SERVIZI

### Modalità di controllo e monitoraggio dei servizi

Il Comune 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 nella Documentazione di Gara e nell'Offerta Tecnica;
- valutare l'andamento economico-finanziario della gestione;
- definire nel complesso tutte le attività necessarie a verificare la corretta e puntuale attuazione degli standard indicati nella Documentazione e nell'Offerta Tecnica.

Il Comune 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 al Comune da un sistema informativo duale posto in essere dal soggetto gestore dei servizi come descritto nel presente Disciplinare.

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 il Comune riterrà opportune saranno utilizzate per eventuali sanzioni e penali di cui all'art. 13 dello Schema di Contratto, dovute al mancato rispetto degli standard tecnici minimali previsti dalla documentazione di gara.

### 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 il Comune, o i soggetti da esso delegati, possano accedere in remoto, in qualsiasi momento, per la consultazione di tutte le informazioni necessarie al controllo dei servizi effettuati.

A questo scopo il Gestore deve elaborare nell'Offerta Tecnica un capitolo denominato "Descrizione del sistema informativo duale". 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 al Comune di verificare, tramite aggiornamenti periodici, il mantenimento degli standard qualitativi e quantitativi di cui alla Documentazione di Gara.

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 CER, compresi i RAEE, i rifiuti ingombranti ed i rifiuti speciali assimilati agli urbani), della frequenza e delle modalità di raccolta (porta a porta, cassonetto stradale, centri di raccolta), del tipo di utenza (domestica e non domestica e delle altre categorie previste dalle norme) e delle modalità di rilevazione (manuale o automatica),
- numero dei mezzi impiegati nella raccolta, divisi per tipologia (quantità di rifiuti trasportabili),
- numero e qualifica degli addetti al servizio e durata delle loro prestazioni in relazione alle diverse modalità di realizzazione della raccolta dei rifiuti o di effettuazione dei servizi in genere, comprensivo delle attività svolte da eventuali terze parti.

*- Aggiornamento Annuale*

- numero, tipo e caratteristiche di contenitori utilizzati per la raccolta domiciliare;
- estensione, localizzazione e modalità della raccolta, per tipologia di servizio e singole zone
- destinazione delle frazioni di rifiuti raccolte; centri di trattamento, di recupero e di smaltimento utilizzati (comprese le piattaforme di selezione e valorizzazione dei materiali raccolti in maniera differenziata e gli impianti di smaltimento/discariche), ecc.,
- quantità di rifiuti e tariffe corrisposte dal Gestore agli impianti di destino, nonché quantità di rifiuti e corrispettivi conseguenti alla vendita su libero mercato o a seguito del conferimento ai Consorzi del sistema CONAI o agli altri Consorzi per la raccolta il riciclaggio ed il recupero dei rifiuti,
- dati sul compostaggio domestico (utenze presenti nel territorio che praticano l'autocompostaggio, dati relativi alle ispezioni effettuate),

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.

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.

### **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 il Comune;
- 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 e con frequenze concordate tra il Comune e Gestore, utilizzando la comunicazione GPRS o superiore.

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

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 del Comune 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.

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

### **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 del Comune, 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,
- misurazione dei conferimenti operati dalle utenze.

Al fine dell'allineamento con le banche dati proprie dell'amministrazione comunale, la banca dati utenze dovrà essere compatibile con gli standard catastali adottati ovvero compatibili con gli standard regionali dell'Anagrafe Comunale degli Immobili.

Attraverso l'accesso al sistema informativo da parte del Comune, i dati dovranno essere resi gestibili in forma di tracciato compatibile con la strumentazione informatica del Comune e pertanto, se necessario, il Gestore dovrà mettere a disposizione del Comune 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 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. Toponimo comunale
  - b. Numero Civico
  - c. Lettera (se esistente)
  - d. Interno (se esistente)
3. l'unità immobiliare urbana (U.I.U.) di riferimento, individuata dalla seguente successione:
  - a. numero del foglio di mappa,
  - b. numero della particella su cui è costruito il fabbricato,
  - c. numero del subalterno,
4. la relazione tra le informazioni di cui ai punti precedenti.

## **12) SERVIZIO DI GESTIONE DEL SISTEMA TARIFFARIO CORRISPETTIVO E ADEMPIMENTI CONSEQUENTI**

### **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, il Gestore dovrà attuare la raccolta p.a.p. e dotarsi di strumenti per la misurazione puntuale dei rifiuti.

Nel rispetto dei tempi necessari per i vari passaggi istituzionali il Comune delibererà l'applicazione della tariffa di natura corrispettiva ex art. 1 comma 668 della Legge 147/2013 e, conseguentemente, il Gestore provvederà a gestire l'applicazione della Tariffa di natura corrispettiva "puntuale".

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

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

### **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.

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 al Servizio Tributi del Comune in modalità remota, preferibilmente mediante interfaccia web. Il Gestore curerà i rapporti con l'utenza attraverso lo sportello informativo

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 ed ogni altro elemento prescritto dalle disposizioni regolamentari o normative vigenti

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

### **Piano Finanziario e articolazione tariffaria**

Il Piano Finanziario annuale valido per l'annualità successiva, corredato dalla relazione del Gestore sull'andamento del servizio rifiuti del Comune di Savona, redatto ai sensi della normativa vigente, deve essere predisposto e trasmesso dal Gestore nei tempi indicati nello schema di contratto.

Il Gestore dovrà redigere il Piano Finanziario secondo il metodo tariffario dell'ARERA ovvero secondo le norme al tempo vigenti, nel rispetto dell'offerta e dei documenti di gara.

L'articolazione tariffaria de l Comune sarà determinata annualmente in conformità con la regolamentazione 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 del Comune.

### **Monitoraggio sull'attuazione del Piano Finanziario e dell'articolazione tariffaria**

Al fine di un costante monitoraggio dell'attuazione del Piano Finanziario da parte del Comune, 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.

| <b>Glossario</b>             |   |
|------------------------------|---|
| <b>Soggetto Gestore</b>      | Società che effettua la gestione del ciclo integrato dei rifiuti urbani;  |
| <b>Titolare del servizio</b> | Comune di Savona  |
| <b>Servizio di Base</b>      | <p>sono tutti i servizi erogabili rivolti alla generalità delle utenze che il Soggetto Gestore deve garantire sul territorio da servire, in conformità alle indicazioni ricevute dal titolare del servizio. I Servizi di Base sono descritti nelle schede, di seguito riportate, con codice dal SB_1 al SB 22. I servizi di base si suddividono in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizi di Base Standard: costituiscono l'insieme dei servizi progettati per garantire un servizio di gestione integrato dei rifiuti che comprendono tutti i servizi di raccolta, trasporto e avvio a smaltimento e/o recupero "porta a porta" (compresi i servizi resi ai mercati rionali, quelli previsti per manifestazioni temporanee ed eventi, altri servizi rivolti a particolari tipologie di rifiuto urbano prodotto), gestione degli Centri di raccolta, servizi di pulizia del territorio svolti nell'interesse generale, gestione del rapporto con l'Utenza anche attraverso la gestione di EcoSportelli, applicazione e riscossione della tariffa.</li> <li>• Servizi di Base Aggiuntivi: consistono in servizi che integrano i servizi di base standard in risposta ad esigenze particolari del territorio; a titolo di esempio possono prevedere intensificazione delle frequenze dei servizi di raccolta dei rifiuti, intensificazione dei servizi di svuotamento dei cestini stradali e mantenimento del decoro del centro storico in zone urbanisticamente complesse.</li> </ul> |
| <b>Servizio a Misura:</b>    | Si intendono quelli complementari ai "servizi di base" volti al soddisfacimento di esigenze residuali o di esigenze straordinarie di integrazione di alcuni "servizi di base". I "servizi a misura" sono assoggettati a fatturazione separata sulla base dei prezzi indicati nel "prezzario dei servizi a misura" concordato e approvato dal Titolare del Servizio.   |
| <b>Operatore:</b>            | il personale che esegue la raccolta dei rifiuti.  |
| <b>Centro di raccolta</b>    | Centro Attrezzato per la Raccolta Differenziata, è intesa come area presidiata e allestita ove si svolge attività di raccolta di rifiuti, mediante raggruppamento per frazioni omogenee al fine del trasporto agli impianti di recupero, trattamento e di smaltimento.  |
| <b>Ecobus</b>                | Servizio aggiuntivo a supporto della normale raccolta "Porta a Porta", svolto con mezzo itinerante, che viene attivato a fronte di utenze del centro urbano con spazi insufficienti per allocare i contenitori previsti da 30 L. L'utente utilizza dei sacchetti con sistema adesivo di riconoscimento (transponder) e conferisce il rifiuto direttamente al mezzo itinerante presso un punto ed ad un orario prestabilito all'operatore preposto.  |
| <b>Eco Calendario</b>        | <p>Pubblicazione del Soggetto Gestore che viene distribuita annualmente a tutte le utenze attive che contiene il calendario delle raccolte delle varie tipologie di rifiuto. La pubblicazione contiene anche informazioni utili all'utenza (orari di apertura EcoSportelli e Centri di raccolta) e indicazioni di corretta gestione dei rifiuti.</p> <p>L'Eco Calendario dovrà essere pubblicato anche nel sito internet del Soggetto Gestore.</p>  |

|   |   |
|---|---|
| <b>EcoSportello</b>   | locali gestiti dal Soggetto Gestore dislocati sul territorio Comunale, dedicati al ricevimento delle utenze per informazioni, richieste, gestione pratiche, distribuzione contenitori e sacchetti.  |
| <b>Call Center</b>  | struttura del Soggetto Gestore dedicata al ricevimento delle telefonate provenienti dagli Utenti del Comune di Savona. Gli addetti al Call Center sono in grado di fornire informazioni sui servizi resi e accogliere le istanze più comuni degli Utenti. Per quanto di non specifica competenza assicurano un celere contatto con gli addetti specializzati del Soggetto Gestore.  |
| <b>EcoEventi</b>  | manifestazioni temporanee o eventi (es.: sagra), compresi gli spettacoli viaggianti (es.: circo) che si svolgono sul territorio del Comune.   |
| <b>Transponder</b>  | Il transponder, chiamato anche RFID è l'acronimo di Radio Frequency IDentification (traducibile con Identificazione a radio frequenza), è un dispositivo che usa una tecnologia per la identificazione automatica di oggetti, animali o persone. Il sistema si basa sul leggere a distanza informazioni contenute in un tag RFID usando dei lettori RFID. Un tag RFID è generalmente costituito da un microchip che contiene dati (tra cui un numero univoco universale scritto nel silicio) e una antenna che permette di ricevere e di trasmettere radiofrequenza ad un transreceiver RFID. |
| <b>Lettore</b>  | Lettore transponder, transreceiver RFID che consente la lettura, l'acquisizione e la registrazione dei dati trasmessi da un transponder.  |
| <b>Regolamento del Comune per i Servizi di Gestione dei rifiuti urbani</b>      | Documento approvato dal Comune di Savona contiene le disposizioni per assicurare la corretta gestione del servizio di Igiene Urbana e le modalità dei servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani a cui devono attenersi Utenti e Soggetto Gestore.  |
| <b>Regolamento per la Disciplina della Tariffa per la gestione dei Rifiuti.</b> | documento approvato dal Comune di Savona che disciplina l'applicazione della Tariffa per la gestione dei rifiuti urbani, dei rifiuti ad essi assimilati e dei rifiuti di qualunque natura o provenienza giacenti sulle strade ed aree pubbliche e soggette ad uso pubblico, in conformità alle disposizioni normative vigenti.  |
| <b>Centro urbano</b>  | Zona caratterizzata da tessuto urbano a sviluppo prevalentemente verticale, con alta densità abitativa e presenza di condomini e utenze complesse, con spazi di proprietà ridotti o assenti per il posizionamento dei contenitori. In tale contesto possono essere individuate ulteriori zone che corrispondono generalmente al centro storico, per le quali è necessario porre una maggiore attenzione al decoro urbano. Tale classificazione è definita dalla planimetria allegata al presente disciplinare.  |
| <b>Zone a bassa densità abitativa</b>   | Zone caratterizzate da tessuto urbano a sviluppo esclusivamente orizzontale, con edifici sparsi, coincidente generalmente con zone montane. Tale classificazione è definita dalla planimetria allegata del presente disciplinare.   |

| <b>Gestione del Servizio raccolta porta a porta</b> |  |
|---|--|
| <b>Oggetto del servizio</b>                         | <p>Il servizio di raccolta porta a porta è rivolto alla generalità delle utenze domestiche e non domestiche e viene garantito dal Soggetto Gestore secondo modalità standard ricorrenti.</p> <p>Le tipologie di rifiuto urbano assimilato, per le quantità e qualità previste dal regolamento Comunale per i servizi di raccolta dei rifiuti, raccolte presso le utenze domestiche e non domestiche sono le seguenti:</p>  |
| <b>Frazioni raccolte</b>                            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. rifiuto secco non riciclabile</li> <li>2. rifiuto organico o umido</li> <li>3. rifiuto vegetale</li> <li>4. rifiuto costituito da carta e cartone</li> <li>5. rifiuto costituito da imballaggi in plastica-lattine e metalli</li> <li>6. rifiuto costituito da imballaggi in vetro (raccolta su campane stradali)</li> </ol>   |
| <b>Territorio servito</b>                           | <p>La raccolta dei rifiuti urbani viene svolta su tutto il territorio Comunale, mediante il passaggio su aree pubbliche o ad uso pubblico, al limite della proprietà dell'utente.</p> <p>In presenza di aree e strade private, qualora la totalità dei proprietari e/o aventi titolo ne faccia richiesta e rilasci formale autorizzazione all'accesso, il Soggetto Gestore garantisce la raccolta esclusivamente nei casi in cui sia possibile accedervi agevolmente e lo svolgimento del servizio possa avvenire in tutta sicurezza.</p> <p>Al fine di pianificare al meglio i servizi, il Soggetto Gestore potrà predisporre idonea cartografia georeferenziata per l'organizzazione ed il miglioramento dei giri di raccolta.</p>   |
| <b>Modalità di esecuzione</b>                       | <p>Il servizio standard è organizzato in modo da ultimare le operazioni di raccolta indicativamente entro la mattinata e comunque entro e non oltre la giornata stabilita. I servizi si considerano conclusi con il completamento delle operazioni di svuotamento dei contenitori esposti e con il trasporto dei rifiuti agli impianti di conferimento individuati dal titolare del servizio.</p> <p><b>a) Zone a bassa densità</b></p> <p>Le frequenze di raccolta delle principali tipologie di rifiuto sono definite nelle singole schede di dettaglio; le cadenze di raccolta vengono comunicate attraverso il calendario che Il Soggetto Gestore predispone e recapita annualmente all'utenza, previa verifica da parte del titolare del servizio.</p> <p>La raccolta viene svolta esclusivamente sui contenitori dati in comodato alle utenze ed esposti la sera prima del giorno stabilito nel calendario, lungo il percorso di raccolta individuato e limitatamente a quei rifiuti conferiti secondo le disposizioni contenute nelle successive schede di dettaglio. A svuotamento avvenuto il contenitore viene riposto dagli operatori nello stesso luogo di esposizione, con il coperchio aperto se ne è dotato. La massima cura deve essere posta durante le operazioni di svuotamento al fine di non recare danno ai contenitori in dotazione alle utenze e per non sporcare o lasciare residui di rifiuti sulle strade, che in ogni caso devono essere immediatamente raccolti salvo nei casi previsti nel successivo paragrafo "Modalità di gestione delle difformità dei conferimenti". Ad avvenuto svuotamento, entro il termine della giornata di raccolta, l'utente deve provvedere a ricollocare il proprio contenitore entro il confine di proprietà.</p> |

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
|                                     | <p><b>b) Zone urbanisticamente complesse</b></p> <p>Per le zone urbanisticamente complesse vengono applicate le modalità di esecuzione del servizio standard “porta a porta” sopradescritte ma, in funzione del grado di complessità urbanistica degli edifici, Il Soggetto Gestore in accordo con il Titolare del servizio, intensifica le frequenze di raccolta in tutta la zona urbanisticamente complessa o in parte di essa.</p> <p>L’eventuale ulteriore suddivisione delle zone urbanisticamente complesse in ulteriori sottozone a frequenze di raccolta differenziate, viene concordata tra il Titolare del servizio e Il Soggetto Gestore e riportato su cartografia. Le zone individuate come centro urbano saranno servite con frequenze di raccolta più intense. Gli orari di passaggio dei mezzi possono essere anticipati per facilitare la raccolta in fasce orarie in cui il traffico pedonale e veicolare sono ridotti.</p> <p>Analogamente a quanto avviene per le zone con servizio standard anche in questo caso i contenitori devono essere esposti la sera prima del giorno stabilito nell’EcoCalendario predisposto e recapitato annualmente all’utenza dal Soggetto Gestore, previa verifica da parte del Titolare del servizio.</p> <p>Al fine di garantire ulteriormente il mantenimento del decoro urbano in alcune zone con edificazione particolarmente complessa, alla raccolta porta a porta appena descritta, sarà affiancata una raccolta mediante “mezzo mobile itinerante” con conferimento diretto da parte delle utenze, senza preventiva esposizione. (Ecobus)</p> <p>I conferimenti diretti da parte dell’utenza nel mezzo mobile itinerante, possono avvenire mediante i contenitori forniti in comodato d’uso, oppure mediante i “sacchetti contenitore” eventualmente dotati di transponder adesivo per le tipologie di rifiuto ove previsto.</p> <p>Le cadenze, orari e modalità di raccolta vengono comunicate attraverso l’Eco Calendario che Il Soggetto Gestore predispone e recapita annualmente all’utenza, previa verifica da parte del Titolare del servizio.</p> |
| <p><b>Personale impiegato</b></p>   | <p>Il personale impiegato nel servizio di raccolta viene dotato di adeguata uniforme di lavoro e deve mantenere in servizio un contegno irreprensibile e decoroso.</p> <p>Corsi di formazione periodica vengono effettuati al fine di comunicare agli operatori le regole di corretto conferimento dei rifiuti cui gli utenti sono tenuti, consentendo loro di riconoscere e gestire, durante l’esecuzione del servizio, eventuali difformità. Il personale viene adeguatamente formato sulle procedure di rilevazione degli svuotamenti e sul corretto utilizzo dei sistemi di lettura dei dispositivi elettromagnetici installati sui contenitori e denominati transponder.</p>   |
| <p><b>Mezzi per la raccolta</b></p> | <p><b>a) Mezzi per la raccolta in zone a bassa densità</b></p> <p>Il servizio di raccolta viene svolto con l’impiego di automezzi funzionali alle caratteristiche del territorio da servire e alla sua conformazione urbanistica. I mezzi utilizzati per il servizio sono dotati di apprestamenti tecnici appositamente sviluppati per facilitare le operazioni di raccolta “porta a porta” e ridurne i tempi di esecuzione. I mezzi prevalentemente utilizzati per lo svolgimento del servizio, facilmente riconoscibili mediante specifici adesivi e logo aziendale, sono: automezzi a vasca (mezzi “satellite”), minicompattatori, semirimorchi (mezzi “madre”).</p> <p>Ai fini dell’ottimizzazione del servizio, la raccolta può essere svolta mediante l’utilizzo degli automezzi satellite, poiché adibiti alla sola raccolta, e destinati al conferimento all’interno dell’automezzo madre, utilizzato in seguito per il trasporto del rifiuto raccolto presso l’impianto di destino individuato.</p>  |

|   |   |
|---|---|
|   | <p><b>b) Mezzi per la raccolta in zone urbanisticamente complesse</b></p> <p>Per situazioni urbanistiche più complesse, dove si rileva una conformazione tale da non permettere l'esposizione dei contenitori da parte dell'utenza, il Soggetto Gestore affianca altri mezzi ai mezzi di raccolta standard, attuando modelli di raccolta aggiuntivi rispetto a quello ordinario.</p> <p>I mezzi prevalentemente utilizzati per lo svolgimento del servizio, facilmente riconoscibili mediante specifici adesivi e logo aziendale, sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizio P.A.P. (tipologia di mezzo a doppia vasca oppure mezzo vasca).</li> <li>• "EcoBus" (tipologia mezzo a doppia vasca oppure mezzo vasca) che sosta in zone e orari prestabiliti, per un periodo di tempo proporzionale al numero di utenze da servire; l'operatore, costantemente presente provvede a fornire all'utenza indicazioni per il corretto conferimento, a rilevare lo svuotamento mediante la lettura del transponder, a verificare la conformità del rifiuto.</li> </ul>  |
| <p><b>Contenitori per la raccolta</b></p> | <p><b>a) Contenitori per la raccolta standard</b></p> <p>Il Soggetto Gestore fornisce contenitori di colore diverso in base alla frazione differenziata di rifiuto cui sono destinati. Il contenitore viene allestito, in parte o totalmente, secondo lo standard di colorazione attuale.</p> <p>Le volumetrie disponibili per le diverse tipologie di raccolta sono descritte nelle rispettive schede di dettaglio.</p> <p>Tutti i contenitori sono dotati di adesivi, il cui layout grafico viene concordato con il Titolare del servizio, con indicazione della frazione di rifiuto cui sono destinati e strisce adesive catarifrangenti in conformità alle norme vigenti.</p> <p>Tutti i contenitori riportano una matricola esterna identificativa a numerazione univoca e un apposito dispositivo elettromagnetico denominato "transponder", che consente di rilevare i dati necessari alla tariffazione (n. svuotamenti, giornata e orario di esecuzione del servizio), per le frazioni di rifiuto concordate.</p> <p>I contenitori sono forniti, in via generale, in comodato gratuito ad ogni singola utenza. Laddove ciò non sia adeguato alla peculiarità della zona e sulla base di riscontrate necessità, Il Soggetto Gestore può fornire in alternativa, previo consenso di tutte le utenze afferenti o soggetto da loro delegato allo scopo, dei contenitori condominiali ad uso di più utenze.</p> <p>Le utenze sono tenute, da disposizioni regolamentari, a custodirli e a conservarli con la massima cura e diligenza.</p> |
| <p><b>Uso dei contenitori</b></p>         | <p>I contenitori non possono essere destinati ad usi diversi da quelli sopra descritti o ceduti a terzi neppure temporaneamente; debbono essere inoltre restituiti nello stato in cui sono stati consegnati, salvo il normale deterioramento derivante dall'uso. Nel caso in cui il contenitore venga rotto accidentalmente o risulti non più funzionale all'uso, Il Soggetto Gestore ne assicura la sostituzione o riparazione. E' compresa l'ulteriore fornitura in caso di furto del contenitore, previa dichiarazione scritta del comodatario o formale denuncia alle autorità competenti, ove previsto da disposizioni Regolamentari. Il Soggetto Gestore è sollevato da qualsiasi responsabilità per i danni diretti e indiretti a persone e/o cose che possano derivare da fatto doloso o colposo del comodatario per il periodo di utilizzo dei contenitori. Analogamente il Soggetto Gestore non sarà ritenuto in alcun modo responsabile per eventuali danni</p>  |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>diretti e/o indiretti che possano derivare a terzi dall'incendio dei contenitori atti alla raccolta dei rifiuti. Per casi di comprovata necessità, segnalati dall'utenza e previa verifica da parte del Soggetto Gestore, i contenitori di volumetria maggiore o uguale a 120 L, possono essere dotati di un sistema di serratura a carico del Gestore.</p>  |
| <p><b>Contenitori per la raccolta in zone urbanisticamente complesse</b></p> | <p>Per tali zone vengono fatte salve le indicazioni generali di utilizzo dei contenitori descritte per le zone a servizio standard.</p> <p>Nel caso di costruzioni condominiali o aggregati di edifici complessi dove non vi siano spazi sufficienti o adeguati per l'esposizione dei contenitori, o laddove la necessità di mantenimento del decoro urbano precluda la possibilità diretta di esposizione dei contenitori, può essere allestito un EcoPunto fisso, ovvero un punto di esposizione chiuso mediante sistemi di mascheramento, situato nelle vicinanze delle utenze afferenti. In alternativa, nel caso in cui le utenze non dispongano di spazio interno sufficiente per il posizionamento dei contenitori, Il Soggetto Gestore e il Titolare del servizio valutano in alternativa ai contenitori standard, la consegna all'utenza di contenitori di piccola dimensione (30 L) o di "sacchetti contenitore", eventualmente dotati di transponder per le tipologie di rifiuto ove previsto.</p> <p>In ogni caso per tutte quelle utenze per cui Il Soggetto Gestore, in accordo con il Titolare del servizio, certifichi l'effettiva assenza di spazio esterno per l'esposizione dei contenitori, e comunque per tutte quelle utenze cui vengono consegnati "sacchetti contenitore" in luogo dei contenitori per l'assenza di spazio interno, viene previsto esclusivamente il conferimento diretto da parte delle utenze all'EcoBus. Non è pertanto consentito, ai fini del mantenimento del decoro urbano, l'esposizione su suolo pubblico dei "sacchetti contenitore".</p> |
| <p><b>Contenitori per zone a bassa densità urbanistica</b></p>               | <p>Per tali zone vengono fatte salve le indicazioni generali di utilizzo dei contenitori descritte per le zone a servizio standard. Di norma i contenitori assegnati sono quelli previsti per le zone a servizio standard, ma per facilitare le operazioni di conferimento da parte dell'utenza e per ottimizzare la raccolta, Il Soggetto Gestore, in accordo con il titolare del servizio, può valutare la fornitura di contenitori specifici o l'individuazione di Eco Punti fissi di esposizione dei contenitori per più utenze.</p>  |
| <p><b>Proprietà dei materiali e impianti di destino</b></p>                  | <p>Tutti i rifiuti raccolti nell'ambito dei servizi descritti, su delega del Comune, sono di esclusiva proprietà della società Gestore del Servizio, la quale dispone quindi della titolarità delle deleghe alla riscossione dei corrispettivi e dei proventi (compresi i corrispettivi CONAI).</p> <p>Il gestore del trattamento e recupero dei rifiuti ha l'obbligo di individuare gli idonei impianti per il conferimento delle diverse frazioni di rifiuto, il Gestore del servizio di raccolta e trasporto ha l'obbligo di operare al fine di ottenere e mantenere minime percentuali di impurità per poter beneficiare dei proventi nella misura massima.</p> <p>Il Gestore dei servizi di raccolta e trasporto, al fine di ottimizzare il conferimento del rifiuto verso gli impianti di destino, può disporre dei centri di raccolta di altre aree di travaso/stoccaggio opportunamente autorizzate, riducendo così i tempi necessari per il trasporto. Eventuali deroghe a quanto sopra, allo scopo di ottimizzare i costi del servizio integrato, potranno essere decise fra le parti: gestore del trattamento e recupero dei rifiuti, gestore dei servizi di raccolta e trasporto, Titolare del servizio.</p>  |

|   |  |
|---|--|
| <p><b>Documentazione delle operazioni di raccolta e trasporto</b></p> | <p>Tutte le operazioni giornaliere di trasporto sono documentate attraverso la compilazione di bolle e/o formulari di trasporto dove previsto. Ai fini gestionali, i dati di tutti i movimenti, vengono acquisiti in formato elettronico, bonificati e validati entro la prima decade del mese successivo.</p> <p>Il Soggetto gestore dovrà provvedere altresì nei tempi e modi previsti dalla normativa, alla compilazione delle schede, con inserimento dei dati, dell'Osservatorio Rifiuti Sovraregionale (O.R.SO.) nonché alla stesura e presentazione del Modello Unico di Dichiarazione ambientale (M.U.D.) da presentare nell'ambito della gestione complessiva dei rifiuti urbani.</p>   |
| <p><b>Modifiche sostanziali del servizio di raccolta</b></p>          | <p>La raccolta delle sei principali tipologie di rifiuto è definita nelle singole schede descrittive. Modifiche sostanziali al sistema di raccolta, riguardanti a solo titolo di esempio le frequenze di raccolta, le tipologie e i volumi standard dei contenitori assegnati, le modalità di differenziazione dei rifiuti, ecc. potranno essere apportate di concerto tra Titolare del servizio e Il Soggetto Gestore, previi i dovuti passaggi formali, con l'obiettivo di migliorarne l'efficacia, l'efficienza e l'economicità.</p>  |
| <p><b>Gestione difformità nell'esecuzione dei servizi</b></p>         | <p>Qualsiasi difformità nell'esecuzione del servizio rilevata dal Titolare del servizio e/o dagli utenti rispetto a quanto definito deve essere tempestivamente segnalato per consentire al Gestore della raccolta di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico. Il Gestore della raccolta mette a disposizione risorse adeguatamente formate (Call Center, EcoSportelli) alle quali rivolgere richieste o indirizzare segnalazioni e/o reclami inerenti il servizio in questione.</p> <p>Nei casi di mancata esecuzione dei servizi previsti nei giorni a calendario o con le modalità previste nel presente documento, l'utente che ha esposto correttamente i contenitori secondo le disposizioni sopra descritte, può segnalare tempestivamente il disservizio mediante chiamata al Call Center del Soggetto Gestore o attraverso gli EcoSportelli.</p> <p>Le segnalazioni di mancata raccolta da parte dell'utenza vengono accettate dal Soggetto Gestore a partire dal pomeriggio del giorno stesso di raccolta, tramite Call Center o EcoSportelli.</p> <p>Il Soggetto Gestore provvede al recupero delle mancate raccolte entro le 48 ore dall'avvenuta segnalazione da parte dell'utenza.</p> <p>Il servizio di recupero può essere organizzato secondo orari diversi da quelli del servizio ordinario; le tempistiche sopra indicate per l'esecuzione del recupero comprendono tutti i giorni lavorativi in base al turno settimanale, con esclusione della domenica e degli eventuali altri giorni festivi infrasettimanali.</p> <p>Per le tipologie di rifiuto ove previsto, anche nel caso di recupero di disservizi, viene effettuata la lettura del transponder.</p> <p>Nel caso di situazioni particolari, segnalate da più utenze e che riguardano la mancata raccolta di aree estese o intere vie, il servizio di recupero viene garantito entro le 24 ore dall'avvenuta segnalazione.</p> <p>Le mancate raccolte dovute a cause di forza maggiore (quali ad esempio eventi atmosferici che limitino l'operatività delle raccolte, interruzione completa della viabilità per cause non imputabili al Soggetto Gestore, ecc.) vengono recuperate non appena possibile. Nel caso di proclamazione di scioperi da parte delle organizzazioni sindacali di settore, Il Soggetto Gestore garantisce la preventiva e adeguata diffusione di informazione all'utenza circa la possibilità di mancata esecuzione dei servizi di raccolta.</p> |

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Modalità di gestione delle difformità dei conferimenti</b></p> | <p>Gli utenti sono tenuti al rispetto del regolamento Comunale di gestione del servizio. Il Soggetto Gestore utilizza un sistema di segnalazione delle difformità dei conferimenti mediante adesivi standard di segnalazione. L'adesivo standard di segnalazione viene redatto in duplice copia, riporta una breve descrizione dell'anomalia, il numero di matricola del contenitore, la via ed il numero civico dell'utenza. Una delle copie viene applicata dall'operatore direttamente sul contenitore interessato dall'anomalia, l'altra copia rimane agli atti del Soggetto Gestore per la registrazione informatica abbinata all'utenza.</p> <p>Qualora l'operatore rilevi la presenza di rifiuto merceologicamente non conforme, in quantità tali da causare problemi all'atto del conferimento presso l'impianto e tali da pregiudicare la qualità del carico, è autorizzato a non effettuare lo svuotamento del contenitore. Il mancato svuotamento e le relative motivazioni vengono descritte e comunicate nell'immediato all'utenza mediante l'adesivo standard di segnalazione.</p> <p>L'operatore ha l'onere di rilevare e segnalare all'utenza anche le difformità nei conferimenti di rifiuti effettuati direttamente dall'utente mediante il "sacchetto contenitore", nel caso di difformità evidenti, secondo i criteri sopradescritti, o nel caso di utilizzo di sacchetti diversi da quelli forniti dal Soggetto Gestore, l'operatore è autorizzato a non accettare il conferimento del "sacchetto contenitore" da parte dell'utente.</p> <p>Questo sistema supporta i controlli effettuati direttamente dall'addetto alla vigilanza del Titolare del servizio, nel contempo permette di fornire in tempo reale all'utente indicazioni utili al miglioramento della differenziazione.</p> |
| <p><b>Costi del servizio</b></p>                                     | <p>I costi dei servizi di base e aggiuntivi, per la gestione dei rifiuti urbani, sono quelli indicati nella scheda "Costi dei Servizi di Base".</p> <p>I costi del servizio comprendono i costi relativi alle operazioni di raccolta (mezzi e personale impiegato), la gestione dei contenitori consegnati all'utenza (ammortamenti, fornitura e cessazione), gestione dei sacchetti ove previsti.</p>  |
| <p><b>Tipologia del rifiuto raccolto</b></p>                         | <p>Il rifiuto secco non riciclabile è costituito dal rifiuto residuale rispetto ai materiali oggetto di specifica raccolta differenziata. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento Comunale per il servizio di gestione dei rifiuti urbani.</p>  |
| <p><b>Utenze domestiche</b></p>                                      | <p>Civili abitazioni ed i locali di deposito (quali box eposti auto, cantine e soffitte) di natura accessoria o pertinenziale alle stesse, non utilizzati o non accessori o pertinenziali ad immobili utilizzati per lo svolgimento di attività economiche.</p>   |
| <p><b>Utenze non domestiche</b></p>                                  | <p>Tutte le altre tipologie di locali e di aree non rientranti nelle utenze domestiche. Sono comprese altresì nelle utenze non domestiche i locali destinati a sedi e/o uffici Comunali ovvero di altri Enti pubblici e gli edifici scolastici</p>  |

| <b>SB.1 Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto secco non riciclabile Zona “bassa densità”</b> |   |
|--|---|
| <b>Frequenze di raccolta</b>   | Il servizio viene svolto tutto l’anno con frequenza quindicinale.   |
| <b>Modalità di raccolta</b>  | Nel caso di festività infrasettimanali, a calendario viene previsto un servizio di recupero che deve essere effettuato il sabato precedente la festività, qualora la festività ricada di lunedì o martedì o mercoledì, il sabato successivo qualora la festività ricada di giovedì o venerdì; cadenze di recupero di servizi differenti da quanto sopra, devono essere valutate e concordate con il Titolare del servizio.  |
| <b>Mezzi per la raccolta</b>   | <p>Il servizio di raccolta viene svolto con l’impiego di automezzi funzionali alle caratteristiche del territorio da servire e alla sua conformazione urbanistica. I mezzi utilizzati per il servizio sono dotati di apprestamenti tecnici appositamente sviluppati per facilitare le operazioni di raccolta “porta a porta” e ridurne i tempi di esecuzione.</p> <p>I mezzi prevalentemente utilizzati per lo svolgimento del servizio, facilmente riconoscibili mediante specifici adesivi e logo aziendale, sono: automezzi a vasca o a doppia vasca (mezzi “satellite”), minicompattatori, semirimorchi (mezzi “madre”).</p> <p>Ai fini dell’ottimizzazione del servizio, la raccolta può essere svolta mediante l’utilizzo degli automezzi satellite, poiché adibiti alla sola raccolta, e destinati al conferimento all’interno dell’automezzo madre, utilizzato in seguito per il trasporto del rifiuto raccolto presso l’impianto di destino individuato.</p>   |
| <b>Contenitori per la raccolta</b>   | <p><b>Contenitori per la raccolta standard e bassa densità abitativa</b></p> <p>Vengono messe a disposizione dell’utenza le seguenti volumetrie di contenitori per il rifiuto secco non riciclabile:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 120 L (contenitore carrellato),</li> <li>• 240 L (contenitore carrellato),</li> <li>• 360 L (contenitore carrellato),</li> <li>• 1000 L (contenitore carrellato),</li> <li>• 1700 L (contenitore carrellato).</li> </ul> <p>Le utenze che hanno in dotazione contenitori da 1000 L e 1700 L li dovranno posizionare, per il conferimento, su pavimentazione o terreno privi di particolari asperità, che consentano un’agevole movimentazione e che non aggravi lo sforzo di traino o spinta del contenitore da parte dell’operatore.</p> <p>Il Soggetto Gestore può fornire all’utenza, in alternativa ai contenitori di volume da 1000 L, 1700L un numero di contenitori con volumetria inferiore la cui somma equivale alla volumetria richiesta.</p> <p>L’utente deve conferire il rifiuto all’interno di tali contenitori utilizzando esclusivamente sacchetti di tipo trasparente forniti dal Soggetto Gestore.</p> |

## SB.1 Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto secco non riciclabile Zona “bassa densità”

|   |   |
|---|---|
| <b>Sacchetti per la raccolta</b>                              | <p>La quantità di sacchetti forniti annualmente all’utenza dal Soggetto Gestore mediante gli EcoSportelli è stabilito in accordo con il Titolare del servizio secondo i seguenti standard, diversi a seconda della volumetria unitaria dei sacchetti forniti:</p> <p><b>NUMERO STANDARD SACCHETTI UTENZE DOMESTICHE PER ANNO</b><br/> Standard per ogni utenza : n° 100 pz. da 60 L,<br/> Fornitura ulteriore per ogni abitante nel caso di utenze con più di 4 abitanti: n° 20 pz da 60 L,</p> <p><b>NUMERO STANDARD SACCHETTI UTENZE NON DOMESTICHE PER ANNO</b><br/> Standard per contenitore da 30L/120L: n° 100 pz da 60 L,<br/> Standard per contenitore da 240 L : n° 50 pz &gt;= 110 L,<br/> Standard per contenitore da 360 L : n° 50 pz &gt;= 110 L,<br/> Standard per contenitore da 1000 L : n° 50 pz &gt;= 110 L,<br/> Standard per contenitore da 1700 L : n° 50 pz &gt;= 110 L,</p> <p>La quantità dei sacchetti consegnati all’utenza, definita nello standard, è considerata su base annua, ma può essere utilizzata per periodi più lunghi. Il consumo dei sacchetti rilevato alla richiesta di rifornimento presso l’EcoSportello deve essere congruo rispetto al numero di svuotamenti del contenitore in dotazione. Nei casi in cui sia rilevato un consumo palesemente in contrasto col numero degli svuotamenti registrati, il Soggetto Gestore può rifornire i sacchetti all’utenza richiedendone il pagamento sulla base di quanto definito nel Prezzario o in alternativa ridurre proporzionalmente la quantità consegnabile per l’anno in corso.</p> |
| <b>Modalità di gestione delle difformità dei conferimenti</b> | <p>Qualora durante la raccolta del rifiuto secco non riciclabile sia rilevata la presenza di una quantità di rifiuto eccedente il volume del contenitore in fase di svuotamento, ovvero la presenza di rifiuto oltre il bordo superiore del contenitore, l’operatore è tenuto a raccogliere tutto il rifiuto, effettuando la prima lettura del transponder e dando comunicazione all’utente, mediante l’adesivo di segnalazione, delle ulteriori operazioni di svuotamento che si sono rese necessarie a garantire il completo svuotamento del contenitore. Analogo comportamento verrà adottato dall’operatore qualora rilevi rifiuto eccessivamente pressato all’interno del contenitore; in tal caso l’operatore dovrà eseguire lo svuotamento completo del contenitore stesso, qualora fattibile. Tale sistema viene utilizzato anche come contestazione degli svuotamenti multipli dei contenitori del secco non riciclabile, contenenti quantità di rifiuto eccedenti il volume del contenitore stesso; il sistema permette all’utente di avere immediato riscontro dell’anomalia e di risalirne alle cause, potendo correggere il proprio comportamento.</p> <p>Qualora invece durante la raccolta sia rilevata la presenza di rifiuto secco depositato a terra, all’esterno del contenitore, l’operatore è tenuto ad effettuare esclusivamente lo svuotamento del contenitore e a lasciare a terra il materiale esterno. Anche in questo caso l’operatore deve dare comunicazione all’utente, mediante l’adesivo di segnalazione.</p>                                   |
| <b>Costi del servizio</b>                                     | Vedi Scheda “CS”  |

| <b>S.B. 1.1 Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto secco non riciclabile</b><br><b>Zona “Centro urbano”</b> |  |
|--|--|
| <b>Frequenze di raccolta per “Centro urbano”</b>   | Nella zona definite come “Centro urbano” (vedi schema allegato_1), la raccolta del rifiuto secco non riciclabile mediante il servizio di raccolta “porta a porta” viene svolta con frequenza bisettimanale.  |
| <b>Contenitori per “Centro urbano”</b>   | Nelle zone urbanisticamente complesse, sono previsti contenitori di piccole dimensioni (30 L).<br>Per utenze con spazi interni non sufficienti per la loro collocazione, la fornitura di sacchetti a perdere secondo lo standard seguente provvisti di transponder adesivo (ECOBUS).   |
| <b>Modalità di raccolta per il “Centro urbano”</b>   | Il servizio di raccolta porta a porta nel “centro urbano” viene effettuato mediante utilizzo di mezzi a doppia vasca o mezzi vasca.<br>Nel caso di festività infrasettimanali per il servizio bisettimanale viene previsto un servizio di recupero che deve essere effettuato il sabato precedente la festività, qualora la festività ricada di lunedì o martedì o mercoledì, il sabato successivo qualora la festività ricada di giovedì o venerdì. Il recupero viene previsto a calendario solo qualora ricada ad almeno due giorni di distanza rispetto alla precedente o successiva raccolta del rifiuto secco. Cadenze di recupero di servizi differenti da quanto sopra, devono essere valutate e concordate con il Titolare del servizio.   |
| <b>Mezzi per la raccolta presso utenze senza spazio interno “Ecobus”</b>                                       | I mezzi prevalentemente utilizzati per lo svolgimento del servizio porta a porta e per il servizio “Ecobus” sono mezzi a doppia vasca o mezzi a vasca singola.   |
| <b>Sacchetti per zone urbanisticamente complesse</b>   | il volume e il numero dei “sacchetti contenitore” forniti ad ogni utenza è stato definito di concerto tra il Titolare del servizio e Soggetto Gestore come segue:<br><br>NUMERO STANDARD SACCHETTI CONTENITORI CON TRANSPONDER SECCO<br><br>UTENZE DOMESTICHE<br>Standard per ogni utenza: n° 100 pz da 60 L<br><br>Per le utenze non domestiche il numero dei “sacchetti contenitore” con transponder da consegnare è parametrato al volume di contenitore necessario e alla frequenza di raccolta prevista nella zona standard.<br>La quantità dei sacchetti consegnati all’utenza, definita nello standard, è considerata su base annua, ma può essere utilizzata per periodi più lunghi. Il consumo dei sacchetti rilevato alla richiesta di rifornimento presso l’EcoSportello deve essere tendenzialmente uguale al numero di conferimenti registrati. Nei casi in cui sia rilevato un consumo palesemente in contrasto col numero dei conferimenti registrati, il Soggetto Gestore può rifornire i sacchetti all’utenza richiedendone il pagamento sulla base di quanto definito nel Prezzario o in alternativa ridurre proporzionalmente la quantità consegnabile per l’anno in corso. |
| <b>Costi del servizio</b>  | Vedi Scheda “CS”   |

**S.B. 1.1 Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto secco non riciclabile****Zona “Centro urbano”****Sacchetti per zone urbanisticamente complesse**

il volume e il numero dei “sacchetti contenitore” forniti ad ogni utenza è stato definito di concerto tra il Titolare del servizio e Soggetto Gestore come segue:

NUMERO STANDARD SACCHETTI CONTENITORI CON TRANSPONDER SECCO

UTENZE DOMESTICHE

Standard per ogni utenza: n° 100 pz da 60 L

Per le utenze non domestiche il numero dei “sacchetti contenitore” con transponder da consegnare è parametrato al volume di contenitore necessario e alla frequenza di raccolta prevista nella zona standard.

La quantità dei sacchetti consegnati all’utenza, definita nello standard, è considerata su base annua, ma può essere utilizzata per periodi più lunghi. Il consumo dei sacchetti rilevato alla richiesta di rifornimento presso l’EcoSportello deve essere tendenzialmente uguale al numero di conferimenti registrati. Nei casi in cui sia rilevato un consumo palesemente in contrasto col numero dei conferimenti registrati, il Soggetto Gestore può rifornire i sacchetti all’utenza richiedendone il pagamento sulla base di quanto definito nel Prezzario o in alternativa ridurre proporzionalmente la quantità consegnabile per l’anno in corso.

| <b>SB.2 Gestione Raccolta rifiuto umido zona “Bassa densità”</b> |   |
|--|---|
| <b>Tipologia del rifiuto raccolto</b>                            | Il rifiuto umido è costituito da materiale a componente organica fermentescibile, ovvero principalmente da scarti alimentari e di cucina, ecc... Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento Comunale per il servizio di gestione dei rifiuti urbani.   |
| <b>Frequenze di raccolta</b>                                     | Il servizio viene svolto su tutto il territorio Comunale, tutto l'anno di norma con frequenza bisettimanale.<br>Nel caso di festività infrasettimanali, a calendario viene previsto un servizio di recupero che deve essere effettuato il sabato precedente la festività, qualora la festività ricada di lunedì o martedì o mercoledì, il sabato successivo qualora la festività ricada di giovedì o venerdì. Il recupero viene previsto a calendario solo qualora ricada ad almeno due giorni di distanza rispetto alla precedente o successiva raccolta del rifiuto umido. Cadenze di recupero di servizi differenti da quanto sopra, devono essere valutate e concordate con il Titolare del servizio.   |
| <b>Mezzi per la raccolta in zone standard</b>                    | Il servizio di raccolta viene svolto con l'impiego di automezzi funzionali alle caratteristiche del territorio da servire e alla sua conformazione urbanistica. I mezzi utilizzati per il servizio sono dotati di apprestamenti tecnici appositamente sviluppati per facilitare le operazioni di raccolta “porta a porta” e ridurre i tempi di esecuzione. I mezzi prevalentemente utilizzati per lo svolgimento del servizio, facilmente riconoscibili mediante specifici adesivi e logo aziendale, sono: automezzi a vasca o a doppia vasca (mezzi “satellite”), minicompattatori, semirimorchi (mezzi “madre”).  |
| <b>Contenitori per la raccolta</b>                               | Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori per il rifiuto umido: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 23L /25 L,</li> <li>• 120 L (contenitore carrellato),</li> <li>• 240L (contenitore carrellato),</li> </ul> L'utente deve conferire il rifiuto all'interno di tali contenitori utilizzando esclusivamente sacchetti in materiale biodegradabile e compostabile forniti dal Soggetto Gestore.<br>A ciascuna utenza viene inoltre assegnato un contenitore in materiale plastico, dotato di appositi fori per l'aerazione, denominato “sottolavello aerato”, per l'utilizzo interno.<br>La quantità di sacchetti forniti annualmente all'utenza dal Soggetto Gestore presso gli EcoSportelli è stabilito in accordo con il Titolare del servizio secondo i seguenti standard, diversi a seconda della volumetria unitaria dei sacchetti forniti: |
| <b>Sacchetti per la raccolta</b>                                 | NUMERO STANDARD SACCHETTI UTENZE DOMESTICHE<br><br>Volume del sacchetto<br>7 litri circa,<br>Standard per ogni utenza anno 200 da 7 lt,<br>Fornitura standard ulteriore per ogni abitante nel caso di utenze con più di 4 abitanti<br>50 da 7 lt,<br>STANDARD SACCHETTI UTENZE NON DOMESTICHE<br>Standard per contenitore da 25 litri: 200 da 7 lt,<br>Standard per contenitore da 120 litri: 200 da 50 lt,<br>Standard per contenitore da 240 litri: 200 da 50 lt,   |

| <b>SB.2 Gestione Raccolta rifiuto umido zona “Bassa densità”</b> |   |
|--|---|
| <b>Modalità di gestione delle difformità dei conferimenti</b>    | <p>Qualora, durante la raccolta del rifiuto umido presso utenze domestiche, sia rilevata la presenza di una quantità di rifiuto eccedente il volume del contenitore, ovvero la presenza di rifiuto oltre il bordo superiore del contenitore, o la presenza di rifiuto depositato a terra all'esterno del contenitore, l'operatore è tenuto a raccogliere tutto il rifiuto, compilando l'adesivo di segnalazione delle difformità. Solo per casi reiterati e già segnalati numerose volte, l'operatore è autorizzato a non raccogliere il rifiuto a terra.</p> <p>Qualora durante la raccolta del rifiuto umido presso utenze non domestiche sia rilevata la presenza di una quantità di rifiuto eccedente il volume del contenitore, ovvero la presenza di rifiuto oltre il bordo superiore del contenitore, l'operatore è tenuto a raccogliere tutto il rifiuto, compilando l'adesivo di segnalazione delle difformità. Qualora invece durante la raccolta sia rilevata la presenza di rifiuto umido depositato a terra, all'esterno del contenitore, l'operatore è tenuto ad effettuare esclusivamente lo svuotamento del contenitore e a lasciare a terra il materiale esterno. Tale difformità deve essere segnalata mediante uso dell'adesivo di segnalazione.</p> <p>Qualora durante la raccolta sia rilevata la presenza di rifiuto umido conferito mediante l'uso di sacchetti non biodegradabili, quindi non conformi, l'operatore è tenuto a non effettuare lo svuotamento e a segnalare la difformità mediante l'apposito adesivo.</p> |
| <b>Costi del servizio</b>  | Vedi scheda “CS”  |

| <b>S.B. 2.1 Gestione Raccolta rifiuto umido zona “centro urbano”</b> |  |
|--|--|
| <b>Frequenze di raccolta per zona “centro urbano”</b>                | <p>Per la zona del “centro urbano”, il servizio di raccolta avrà una frequenza trisettimanale. Le zone territoriali caratterizzate da frequenza di raccolta diversa sono definite dal Titolare del servizio su cartografia georeferenziata.</p> <p>Nel caso di festività infrasettimanali, di norma il recupero del servizio a frequenza trisettimanale, viene anticipato o posticipato di un giorno, ma solo se il servizio di recupero ricada ad almeno un giorno di distanza rispetto alla precedente o successiva raccolta del rifiuto umido. Cadenze di recupero di servizi differenti da quanto sopra, devono essere valutate e concordate con il Titolare del servizio.</p>   |
| <b>Modalità di raccolta per zona “centro urbano”</b>                 | <p>Per la zona del “centro urbano”, la raccolta del rifiuto umido si effettua mediante il servizio di raccolta “porta a porta”.</p> <p>Per situazioni urbanistiche più complesse, dove si rileva una conformazione tale da non permettere l’esposizione dei contenitori da parte dell’utenza, il soggetto Gestore utilizzerà il servizio “Ecobus” che sosta in zone e orari prestabiliti, per un periodo di tempo proporzionale al numero di utenze da servire; l’operatore, costantemente presente provvede a fornire all’utenza indicazioni per il corretto conferimento, a rilevare lo svuotamento mediante la lettura del transponder (quando previsto), a verificare la conformità del rifiuto</p> <p>Nel caso di festività infrasettimanali, di norma il recupero del servizio a frequenza trisettimanale, viene anticipato o posticipato di un giorno, ma solo se il servizio di recupero ricada ad almeno un giorno di distanza rispetto alla precedente o successiva raccolta del rifiuto umido. Cadenze di recupero di servizi differenti da quanto sopra, devono essere valutate e concordate con il Titolare del servizio.</p> |
| <b>Mezzi per la raccolta in zona “centro urbano”</b>                 | <p>Per Il servizio “porta a porta” si utilizzeranno prevalentemente i mezzi a vasca.</p> <p>Per il servizio “EcoBus” si utilizzeranno prevalentemente mezzi a doppia vasca oppure mezzo vasca.</p>   |
| <b>Costi del servizio</b>  | Vedi scheda “CS”   |

| <b>SB.3 Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto riciclabile costituito da carta e cartone zona “Bassa densità”</b> |   |
|--|---|
| <b>Tipologia del rifiuto raccolto</b>  | I rifiuti in carta e cartone sono costituiti fondamentalmente da materiali cellulósici o a prevalente composizione cellulósica. Le specifiche merceologiche cui l’utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento Comunale per il servizio di gestione dei rifiuti urbani.  |
| <b>Frequenze di raccolta</b>   | Il servizio viene svolto tutto l’anno con frequenza quindicinale.<br>Nel caso di festività infrasettimanali, a calendario viene previsto un servizio di recupero che deve essere effettuato il sabato precedente la festività, qualora la festività ricada di lunedì o martedì o mercoledì, il sabato successivo qualora la festività ricada di giovedì o venerdì; cadenze di recupero di servizi differenti da quanto sopra, devono essere valutate e concordate con il Titolare del servizio.   |
| <b>Modalità di raccolta</b>  | Il servizio viene effettuato mediante sistema “porta a porta”.<br>Nel caso di festività infrasettimanali, a calendario viene previsto un servizio di recupero che deve essere effettuato il sabato precedente la festività, qualora la festività ricada di lunedì o martedì o mercoledì, il sabato successivo qualora la festività ricada di giovedì o venerdì; cadenze di recupero di servizi differenti da quanto sopra, devono essere valutate e concordate con il Titolare del servizio.  |
| <b>Contenitori per la raccolta in zona standard per la raccolta</b>  | Vengono messe a disposizione dell’utenza le seguenti volumetrie di contenitori carrellati per il rifiuto costituito da carta e cartone: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 120 L (contenitore carrellato),</li> <li>• 240L (contenitore carrellato),</li> <li>• 360L (contenitore carrellato),</li> <li>• 1700L (contenitore carrellato).</li> </ul> Le utenze che hanno in dotazione contenitori 1700L li dovranno posizionare per il conferimento su pavimentazione o terreno, privi di particolari asperità, che consentano un’agevole movimentazione e che non aggravi lo sforzo di traino o spinta del contenitore da parte dell’operatore.<br>L’utenza deve conferire il materiale sfuso all’interno del contenitore fornito, senza l’utilizzo di sacchetti.  |
| <b>Modalità di gestione delle difformità dei conferimenti</b>  | Qualora, durante la raccolta di carta e cartone, sia rilevata la presenza di una quantità di rifiuto eccedente il volume del contenitore, ovvero la presenza di rifiuto oltre il bordo superiore del contenitore, o la presenza di rifiuto depositato a terra all’esterno del contenitore, l’operatore è tenuto a raccogliere tutto il rifiuto, compilando l’adesivo di segnalazione delle difformità e invitando l’utenza a ritirare un contenitore di volumetria maggiore. Solo per casi reiterati, l’operatore è autorizzato a non raccogliere il rifiuto a terra.<br>Tale difformità deve essere segnalata mediante uso dell’adesivo di segnalazione.<br>Nel caso di utilizzo di sacchetti in plastica da parte dell’utenza per il conferimento di carta e cartone all’interno dei contenitori, sia per le utenze domestiche sia per le utenze non domestiche, l’operatore è autorizzato a non raccogliere il rifiuto, compilando l’adesivo di segnalazione delle difformità. |
| <b>Costi del servizio</b>  | Vedi scheda “CS”  |

| <b>SB.3.1 Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto riciclabile costituito da carta e cartone zona “centro urbano”</b> |  |
|--|--|
| <b>Frequenze di raccolta per zona “centro urbano”</b>  | Per la zona “centro urbano”, la raccolta di carta e cartone viene svolta con frequenza bisettimanale. Le zone territoriali caratterizzate da frequenza di raccolta diversa sono definite dal Titolare del servizio su cartografia.   |
| <b>Contenitori per la raccolta per zona “centro urbano”</b>  | Per il servizio porta a porta presso il “centro urbano” vengono messi a disposizione dell’utenza i contenitori da 30 L, con conferimento di materiale sfuso all’interno del contenitore.<br>Per le utenze che utilizzano il servizio “Ecobus” verranno distribuite all’Ecosportello delle buste di carta nelle quali viene stampato un codice di riconoscimento utente.  |
| <b>Modalità di raccolta per zona “centro urbano”</b>   | Il servizio viene effettuato mediante sistema “porta a porta”.<br>Il servizio “EcoBus” con conferimento diretto da parte delle utenze, viene svolto comunque con frequenze bisettimanale, a cadenze analoghe rispetto al servizio “porta a porta” ma con passaggio del mezzo in fascia oraria indicativamente tardo pomeridiana/serale.<br>Nel caso di festività infrasettimanali per il servizio bisettimanale viene previsto un servizio di recupero che deve essere effettuato il sabato precedente la festività, qualora la festività ricada di lunedì o martedì o mercoledì, il sabato successivo qualora la festività ricada di giovedì o venerdì. Il recupero viene previsto a calendario solo qualora ricada ad almeno due giorni di distanza rispetto alla precedente o successiva raccolta del rifiuto secco. Cadenze di recupero di servizi differenti da quanto sopra, devono essere valutate e concordate con il Titolare del servizio. |
| <b>Mezzi per la raccolta presso utenze senza spazio interno “Ecobus”</b>   | I mezzi prevalentemente utilizzati per lo svolgimento del servizio porta a porta e per il servizio “Ecobus” sono mezzi a doppia vasca o mezzi a vasca singola. I mezzi dovranno essere facilmente riconoscibili (Logo, identificazione azienda”)   |

| <b>SB.3.1 Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto riciclabile costituito da carta e cartone zona “centro urbano”</b> |   |
|--|---|
| <b>Sacchetti per la raccolta per zone urbanisticamente complesse</b>   | <p>Per le zone urbanisticamente complesse, alle utenze con spazi ridotti/assenti interni ed esterni per la collocazione dei contenitori e la loro esposizione, individuate con i criteri già descritti nella Scheda Generale “Raccolta porta a porta”, saranno consegnati:<br/> “sacchetti contenitore” (da circa 40 L) il volume e il numero dei “sacchetti contenitore” forniti ad ogni utenza, è stato definito di concerto tra il Titolare del servizio e Soggetto Gestore come segue:</p> <p><b>NUMERO STANDARD SACCHETTI CONTENITORI CARTA</b></p> <p><b>UTENZE DOMESTICHE</b><br/> 40 litri circa<br/> Standard per ogni utenza 100 pz</p> <p>La quantità dei sacchetti consegnati all’utenza, definita nello standard, è considerata su base annua, ma può essere utilizzata per periodi più lunghi. Il consumo dei sacchetti rilevato alla richiesta di rifornimento presso l’EcoSportello deve essere tendenzialmente uguale al numero di conferimenti previsti nel periodo o per le non domestiche parametrato al volume del contenitore equivalente. Nei casi in cui sia rilevato un consumo palesemente in contrasto col numero dei conferimenti previsti nel periodo o registrati, il Soggetto Gestore può rifornire i sacchetti all’utenza richiedendone il pagamento sulla base di quanto definito nel Prezzario o in alternativa ridurre proporzionalmente la quantità consegnabile per l’anno in corso.</p> |
| <b>Costi del servizio</b>  | Vedi scheda “CS”  |

| <b>SB.4 Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto riciclabile costituito da imballaggi in vetro presso utenze domestiche (servizio a campane)</b> |  |
|---|--|
| <b>Tipologia del rifiuto raccolto</b>   | I rifiuti sono costituiti da imballaggi in vetro privi di residui.<br>Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento Comunale per il servizio di gestione dei rifiuti urbani.   |
| <b>Contenitori per la raccolta presso utenze domestiche</b>   | Vengono impiegati contenitori stradali posti in prossimità delle zone residenziali del territorio.<br>Il numero di contenitori posti sul territorio deve garantire la possibilità alle utenze domestiche di conferire agevolmente a seconda delle necessità.<br>L'utenza deve conferire il materiale sfuso all'interno della campana, senza l'utilizzo di sacchetti. |
| <b>Frequenze e modalità di vuotamento</b>   | Il servizio viene svolto da un mezzo idoneo per il vuotamento della campana direttamente nel cassone del mezzo di raccolta.<br>La frequenza di vuotamento deve garantire sempre volume a vuoto utile per il conferimento del rifiuto alle utenze e comunque non superiore a una settimana.   |
| <b>Pulizia</b>  | Dovrà essere assicurata la pulizia attorno al contenitore stradale con asporto dell'eventuale materiale depositato a terra con frequenza almeno settimanale.   |
| <b>Costi del servizio</b>   | Vedi scheda "CS"   |

| <b>SB.5 Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto riciclabile costituito da imballaggi in vetro presso utenze non domestiche</b> |  |
|--|--|
| <b>Tipologia del rifiuto raccolto</b>  | I rifiuti sono costituiti da imballaggi in vetro privi di residui.<br>Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento Comunale per il servizio di gestione dei rifiuti urbani.   |
| <b>Frequenze di raccolta</b>   | Il servizio viene svolto tutto l'anno con frequenza settimanale.<br>Nel caso di festività infrasettimanali, a calendario viene previsto un servizio di recupero che deve essere effettuato il sabato precedente la festività, qualora la festività ricada di lunedì o martedì o mercoledì, il sabato successivo qualora la festività ricada di giovedì o venerdì; cadenze di recupero di servizi differenti da quanto sopra, devono essere valutate e concordate con il Titolare de servizio.  |
| <b>Modalità di raccolta</b>  | Il servizio viene effettuato mediante sistema "porta a porta.  |
| <b>Contenitori per la raccolta presso utenze non domestiche</b>  | Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori per il rifiuto costituito da imballaggi in vetro: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 120 L (contenitore carrellato),</li> <li>• 240L (contenitore carrellato),</li> </ul> Le utenze che hanno in dotazione contenitori da 240L li dovranno posizionare per il conferimento su pavimentazione o terreno, privi di particolari asperità, che consentano un'agevole movimentazione e che non aggravino lo sforzo di traino o spinta del contenitore da parte dell'operatore.<br>L'utenza deve conferire il materiale sfuso all'interno del contenitore fornito, senza l'utilizzo di sacchetti.                     |
| <b>Modalità di gestione delle difformità dei conferimenti</b>  | Qualora durante la raccolta degli imballaggi in vetro presso utenze non domestiche sia rilevata la presenza di una quantità di rifiuto eccedente il volume del contenitore, ovvero la presenza di rifiuto oltre il bordo superiore del contenitore, l'operatore è tenuto a raccogliere tutto il rifiuto, compilando l'adesivo di segnalazione delle difformità. Qualora invece durante la raccolta sia rilevata la presenza di rifiuto depositato a terra, all'esterno del contenitore, l'operatore è tenuto ad effettuare esclusivamente lo svuotamento del contenitore e a lasciare a terra il materiale esterno. Tale difformità deve essere segnalata mediante uso dell'adesivo di segnalazione. |
| <b>Costi del servizio</b>  | Vedi scheda "CS"   |

| <b>SB.6 Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto riciclabile costituito da imballaggi in plastica-lattine - raccolta multi materiale leggero - zona “bassa densità”</b> |  |
|--|--|
| <b>Tipologia del rifiuto raccolto</b>  | I rifiuti sono costituiti da imballaggi privi di residui in plastica, acciaio, alluminio e altri materiali ferrosi.<br>Le specifiche merceologiche cui l’utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento Comunale per il servizio di gestione dei rifiuti urbani.  |
| <b>Frequenze di raccolta</b>   | Il servizio viene svolto tutto l’anno con frequenza settimanale.   |
| <b>Modalità di raccolta</b>  | Il servizio viene svolto con modalità “porta a porta”<br>Nel caso di festività infrasettimanali, a calendario viene previsto un servizio di recupero che deve essere effettuato il sabato precedente la festività, qualora la festività ricada di lunedì o martedì o mercoledì, il sabato successivo qualora la festività ricada di giovedì o venerdì; cadenze di recupero di servizi differenti da quanto sopra, devono essere valutate e concordate con il Titolare del servizio.  |
| <b>Contenitori per la raccolta standard</b>  | Vengono messe a disposizione dell’utenza le seguenti volumetrie di contenitori per il rifiuto costituito da imballaggi in vetro, plastica e lattine: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 120 L (contenitore carrellato),</li> <li>• 240L (contenitore carrellato),</li> <li>• 360L (contenitore carrellato),</li> <li>• 1700L (contenitore carrellato).</li> </ul> Le utenze che hanno in dotazione contenitori dai 360L ai 1700L li dovranno posizionare per il conferimento su pavimentazione o terreno, privi di particolari asperità, che consentano un’agevole movimentazione e che non aggravi lo sforzo di traino o spinta del contenitore da parte dell’operatore.<br>L’utenza deve conferire il multimateriale sfuso all’interno del contenitore fornito, senza l’utilizzo di sacchetti.   |
| <b>Contenitori per zone a bassa densità abitativa</b>  | Vengono messi a disposizione dell’utenza i contenitori disponibili per la raccolta standard sopradescritti.  |
| <b>Modalità di gestione delle difformità dei conferimenti</b>  | Qualora, durante la raccolta multimateriale presso utenze domestiche, sia rilevata la presenza di una quantità di rifiuto eccedente il volume del contenitore, ovvero la presenza di rifiuto oltre il bordo superiore del contenitore, o la presenza di rifiuto depositato a terra all’esterno del contenitore, l’operatore è tenuto a raccogliere tutto il rifiuto, compilando l’adesivo di segnalazione delle difformità. Solo per casi reiterati e già segnalati numerose volte, l’operatore è autorizzato a non raccogliere il rifiuto a terra.<br>Qualora durante la raccolta del multimateriale presso utenze non domestiche sia rilevata la presenza di una quantità di rifiuto eccedente il volume del contenitore, ovvero la presenza di rifiuto oltre il bordo superiore del contenitore, l’operatore è tenuto a raccogliere tutto il rifiuto, compilando l’adesivo di segnalazione delle difformità. Qualora invece durante la raccolta sia rilevata la presenza di rifiuto depositato a terra, all’esterno del contenitore, l’operatore è tenuto ad effettuare esclusivamente lo svuotamento del contenitore e a lasciare a terra il materiale esterno. Tale difformità deve essere segnalata mediante uso dell’adesivo di segnalazione. |
| <b>Costi del servizio</b>  | Vedi scheda “CS”   |

| <b>SB.6.1 Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto riciclabile costituito da imballaggi in plastica-lattine - multimateriale leggero - zona “centro urbano”</b> |  |
|--|--|
| <b>Frequenze di raccolta per zona “centro urbano”</b>  | Per le zona definita “Centro urbano”, la raccolta multimateriale svolta mediante il servizio di raccolta “porta a porta” viene svolta con frequenza trisettimanale. Le zone territoriali caratterizzate da frequenza di raccolta diversa sono definite dal Titolare del servizio. Le frequenze di raccolta del multimateriale mediante il “porta a porta” potranno essere integrati con giri aggiuntivi dedicati alle utenze non domestiche, anche in giornate festive.  |
| <b>Modalità di raccolta per zona “centro urbano”</b>   | Il servizio di raccolta vien svolto normalmente con la modalità “porta a porta”. Il servizio di supporto al servizio porta a porta viene effettuato mediante utilizzo dell’EcoBus con conferimento diretto da parte delle utenze, e viene svolto con le stesse cadenze rispetto al servizio “porta a porta” ma con passaggio del mezzo in fascia oraria indicativamente tardo pomeridiana/serale.<br>Nel caso di festività infrasettimanali, il servizio di recupero del servizio settimanale viene previsto secondo le indicazioni previste per il servizio di raccolta standard. Nel caso di festività infrasettimanali, di norma il recupero del servizio a frequenza trisettimanale, viene anticipato o posticipato di un giorno, ma solo se il servizio di recupero ricada ad almeno un giorno di distanza rispetto alla precedente o successiva raccolta del multimateriale. Cadenze di recupero di servizi differenti da quanto sopra, devono essere valutate e concordate con il Titolare del servizio.  |
| <b>Mezzi per la raccolta in zona “centro urbano”</b>   | I mezzi prevalentemente utilizzati per lo svolgimento del servizio porta a porta e per il servizio “EcoBus” sono mezzi a doppia vasca o mezzi a vasca singola. I mezzi dovranno essere facilmente riconoscibili (Logo, identificazione azienda”)   |
| <b>Contenitori per zona “centro urbano”</b>  | Secondo le specifiche di servizio già descritte nella Scheda Generale “Raccolta porta a porta”, per il centro urbano vengono messi a disposizione dell’utenza i cont.i da 30 L.<br>Per le utenze con spazi ridotti/assenti interni ed esterni per la collocazione dei contenitori e la loro esposizione, saranno consegnati contenitori di tipologia diversa rispetto allo standard, ovvero: <ul style="list-style-type: none"> <li>• “sacchetti contenitore” per la collocazione di contenitori rigidi; il volume e il numero dei “sacchetti contenitore” forniti ad ogni utenza, è stato definito di concerto tra il Titolare del servizio e il Soggetto Gestore come segue:</li> </ul> <p>UTENZE DOMESTICHE</p> <p>Standard per ogni utenza 100 pz da 60 litri circa</p> <p>La quantità dei sacchetti consegnati all’utenza, definita nello standard, è considerata su base annua, ma può essere utilizzata per periodi più lunghi. Il consumo dei sacchetti rilevato alla richiesta di rifornimento presso l’EcoSportello deve essere tendenzialmente uguale al numero di conferimenti previsti nel periodo o registrati. Nei casi in cui sia rilevato un consumo palesemente in contrasto col numero dei conferimenti previsti nel periodo o registrati, il Soggetto Gestore può rifornire i sacchetti all’utenza richiedendone il pagamento sulla base di quanto definito nel Prezzario o in alternativa ridurre proporzionalmente la quantità consegnabile per l’anno in corso.</p> |
| <b>Costi del servizio</b>  | Vedi scheda “CS”   |

| <b>SB.7 Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto vegetale</b> |   |
|--|---|
| <b>Tipologia del rifiuto raccolto</b>                          | I rifiuti vegetali sono costituiti da sfalci d'erba, ramaglie, piante domestiche, ecc., provenienti da aree verdi quali giardini e parchi. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento Comunale per il servizio di gestione dei rifiuti urbani.   |
| <b>Frequenze di raccolta</b>                                   | <p><b>a) Frequenze di raccolta per zona per zona "centro urbano"</b></p> <p>Il servizio viene svolto su tutto il territorio Comunale, da aprile ad ottobre con frequenza settimanale, da novembre a marzo con frequenza quindicinale. Nel caso di festività infrasettimanali, a calendario viene previsto un servizio di recupero che deve essere effettuato il sabato precedente la festività, qualora la festività ricada di lunedì o martedì o mercoledì, il sabato successivo qualora la festività ricada di giovedì o venerdì; cadenze di recupero di servizi differenti da quanto sopra, devono essere valutate e concordate con il Titolare del servizio.</p>  |
|  | <p><b>c) Frequenze di raccolta per zone a bassa densità abitativa</b></p> <p>In base all'analisi del territorio svolta dal Soggetto Gestore che tiene conto della particolarità del territorio servito, dell'assenza di residenti in taluni periodi dell'anno e degli ampi spazi a disposizione, il rifiuto vegetale deve essere trattato singolarmente dall'utenza attraverso la pratica del compostaggio domestico o conferito presso l'Centro di raccolta.</p>   |
| <b>Contenitori per la raccolta standard</b>                    | <p>Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori carrellati per il rifiuto vegetale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 120 L (contenitore carrellato),</li> <li>• 240 L (contenitore carrellato).</li> </ul> <p>I contenitori sono dotati di appositi fori di aerazione sul fusto, in modo da permettere l'aerazione del materiale contenuto e l'evaporazione dell'acqua, ed evitando così il processo di fermentazione.</p> <p>L'utenza deve conferire il vegetale sfuso all'interno del contenitore fornito, senza l'utilizzo di sacchetti.</p>   |
| <b>Modalità di gestione delle difformità dei conferimenti</b>  | <p>Qualora, durante la raccolta del vegetale sia rilevata la presenza di una quantità di rifiuto eccedente il volume del contenitore, ovvero la presenza di rifiuto oltre il bordo superiore del contenitore l'operatore è tenuto a raccogliere tutto il rifiuto, compilando l'adesivo di segnalazione delle difformità, riportando l'indicazione all'utenza di ritirare un contenitore di volumetria maggiore. Nei casi reiterati, l'operatore è autorizzato a non effettuare lo svuotamento del contenitore.</p> <p>In caso di presenza di rifiuto depositato a terra all'esterno del contenitore e/o di conferimento mediante sacchi, l'operatore è tenuto a segnalare la difformità mediante l'adesivo di segnalazione ed è autorizzato a non raccogliere il materiale.</p> |
| <b>Costi del servizio</b>                                      | Vedi scheda "CS"  |

| <b>S.B. 8 Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto riciclabile costituito da imballaggi in carta e cartone (raccolta manuale) zona “centro urbano”</b> |   |
|---|---|
| <b>Oggetto del servizio</b>   | <p>Il servizio è finalizzato alla raccolta manuale del rifiuto riciclabile costituito da imballaggi in carta e cartone assimilato al rifiuto urbano e proveniente dalle utenze non domestiche.</p> <p>Le specifiche merceologiche cui l’utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento Comunale per il servizio di gestione dei rifiuti urbani.</p> <p>Le utenze non domestiche aderiscono al servizio su richiesta da inoltrare presso la rete degli EcoSportelli gestiti dal Soggetto Gestore.</p>   |
| <b>Territorio servito</b>   | Il Soggetto Gestore garantisce il servizio di raccolta manuale cartone sulla zona definita “centro urbano” presso le utenze non domestiche aderenti.  |
| <b>Frequenze di raccolta standard</b>   | Il servizio viene svolto tutto l’anno di norma con frequenza giornaliera. Nel caso di festività infrasettimanali, a calendario il servizio non viene svolto.  |
| <b>Modalità di esecuzione zona centro urbano</b>  | <p>Il servizio, del tipo denominato “porta a porta”, consiste nell’esecuzione delle operazioni di asporto, fino a un massimo di 2 mc per utenza e per giornata di raccolta, degli imballaggi in carta e cartone.</p> <p>Non è prevista la fornitura di contenitori, il materiale deve essere conferito sfuso, piegato e accatastato, esposto la mattina del giorno di passaggio previsto, entro le ore 8.00.</p>  |
| <b>Documentazione delle operazioni di raccolta e trasporto</b>  | Tutte le operazioni di trasporto sono documentate attraverso la compilazione di bolle e/o formulari di trasporto dove previsto. Ai fini gestionali i dati di tutti i movimenti vengono acquisiti in formato elettronico, bonificati e validati entro la prima decade del mese successivo.   |
| <b>Gestione difformità nell’esecuzione dei servizi</b>  | <p>Qualsiasi difformità nell’esecuzione del servizio rilevata dal Titolare del servizio e/o dagli utenti rispetto a quanto definito deve essere tempestivamente segnalato per consentire al Soggetto Gestore di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico. Il Soggetto Gestore mette a disposizione i seguenti servizi (Call Center, EcoSportelli) ai quali rivolgere richieste o indirizzare segnalazioni e/o reclami inerenti il servizio in questione.</p> <p>Nei casi di mancata esecuzione dei servizi previsti nei giorni a calendario o con le modalità previste nel presente documento, l’utente che ha esposto correttamente i materiali secondo le disposizioni sopra descritte, può segnalare tempestivamente il disservizio mediante chiamata al Call Center del Soggetto Gestore o attraverso gli EcoSportelli.</p> <p>Le segnalazioni di mancata raccolta da parte dell’utenza vengono accettate dal Soggetto Gestore a partire dal pomeriggio del giorno stesso di raccolta, tramite Call Center o EcoSportelli.</p> <p>Soggetto Gestore provvede al recupero delle mancate raccolte entro le 48 ore dall’avvenuta segnalazione da parte dell’utenza.</p> <p>Il servizio di recupero può essere organizzato secondo orari diversi da quelli del servizio ordinario; le tempistiche sopra indicate per l’esecuzione del recupero comprendono tutti i giorni lavorativi in base al turno settimanale, inclusa la domenica.</p> <p>Nel caso di situazioni particolari, segnalate da più utenze e che riguardano la mancata raccolta per esempio di aree estese o intere vie, il servizio di recupero</p> |

**S.B. 8 Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto riciclabile costituito da imballaggi in carta e cartone (raccolta manuale) zona “centro urbano”**

|  |   |
|--|---|
|  | <p>viene garantito entro le 24 ore dall'avvenuta segnalazione.</p> <p>Le mancate raccolte dovute a cause di forza maggiore (quali ad esempio eventi atmosferici che limitino l'operatività delle raccolte, interruzione completa della viabilità per cause non imputabili al Soggetto Gestore, ecc.) vengono recuperate non appena possibile.</p>   |
| <p><b>Modalità di gestione delle difformità dei conferimenti</b></p> | <p>Gli utenti sono tenuti al rispetto del regolamento Comunale di gestione del servizio. Il Soggetto Gestore predispone corsi di formazione periodica con gli operatori addetti al servizio di raccolta al fine di comunicare le regole di corretto conferimento dei rifiuti cui gli utenti sono tenuti; gli operatori sono pertanto in grado di riconoscere, durante l'esecuzione del servizio, eventuali difformità rispetto alle regole di conferimento. Il Soggetto Gestore predispone un sistema di segnalazione delle difformità dei conferimenti mediante adesivi standard di segnalazione in doppia copia, che sono forniti a tutti gli operatori. Gli adesivi di segnalazione devono essere compilati in tutti i campi predisposti, consegnando la prima copia dell'adesivo e l'altra copia rimane agli atti del Soggetto Gestore per la registrazione informatica abbinata all'utenza.</p> <p>Qualora l'operatore rilevi la presenza di rifiuto merceologicamente non conforme, in quantità tali da causare problemi all'atto del conferimento presso l'impianto e tali da pregiudicare la qualità del carico, è autorizzato a non effettuare la raccolta del materiale. La mancata raccolta e le relative motivazioni vengono descritte e comunicate nell'immediato all'utenza mediante l'adesivo standard di segnalazione.</p> <p>Medesimo comportamento deve essere osservato qualora si riscontri reiteratamente presenza di rifiuti esposti alla rinfusa.</p> <p>Qualora durante la raccolta dell'imballaggio in carta e cartone sia rilevata la presenza di una quantità di rifiuto eccedente rispetto alla quantità per cui l'Utente ha attivato il servizio, l'operatore è tenuto a raccogliere solo il quantitativo previsto, segnalando la presenza di eccedenze mediante l'uso dell'adesivo di segnalazione.</p> |
| <p><b>Costi del servizio</b></p>                                     | <p>Vedi scheda “CS”</p>   |

## SB. 9 Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto riciclabile costituito da imballaggi in plastica zona “centro urbano”

|  |  |
|--|--|
| <b>Oggetto del servizio</b>                                    | <p>Il servizio è finalizzato alla raccolta manuale del rifiuto riciclabile costituito da imballaggi in plastica assimilato al rifiuto urbano e proveniente dalle utenze non domestiche.</p> <p>Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento Comunale per il servizio di gestione dei rifiuti urbani.</p> <p>Le utenze non domestiche aderiscono al servizio su richiesta da inoltrare presso la rete degli EcoSportelli gestiti dal Soggetto Gestore.</p>   |
| <b>Territorio servito</b>                                      | Il Soggetto Gestore garantisce il servizio di raccolta manuale plastica sulla zona definita “centro urbano” presso le utenze non domestiche aderenti.  |
| <b>Frequenze di raccolta standard</b>                          | Il servizio viene svolto tutto l'anno di norma con frequenza giornaliera inclusi i festivi. Nel caso di festività infrasettimanali, a calendario il servizio non viene svolto.   |
| <b>Modalità di esecuzione zone a servizio standard</b>         | <p>Il servizio, del tipo denominato “porta a porta”, consiste nell'esecuzione delle operazioni di asporto, fino a un massimo di 10 sacchi per utenza e per giornata di raccolta, degli imballaggi in plastica.</p> <p>Non è prevista la fornitura di contenitori, il materiale deve essere conferito in sacchi in plastica la cui capienza massima è 110 L, esposto la mattina del giorno di passaggio previsto, entro le ore 8.00.</p>  |
| <b>Documentazione delle operazioni di raccolta e trasporto</b> | Tutte le operazioni di trasporto sono documentate attraverso la compilazione di bolle e/o formulari di trasporto dove previsto. Ai fini gestionali i dati di tutti i movimenti vengono acquisiti in formato elettronico, bonificati e validati entro la prima decade del mese successivo.  |
| <b>Gestione difformità nell'esecuzione dei servizi</b>         | <p>Qualsiasi difformità nell'esecuzione del servizio rilevata dal Titolare del servizio e/o dagli utenti rispetto a quanto definito deve essere tempestivamente segnalato per consentire al Soggetto Gestore di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico. Il Soggetto Gestore mette a disposizione i seguenti servizi (Call Center, EcoSportelli) ai quali rivolgere richieste o indirizzare segnalazioni e/o reclami inerenti il servizio in questione.</p> <p>Nei casi di mancata esecuzione dei servizi previsti nei giorni a calendario o con le modalità previste nel presente documento, l'utente che ha esposto correttamente i materiali secondo le disposizioni sopra descritte, può segnalare tempestivamente il disservizio mediante chiamata al Call Center del Soggetto Gestore o attraverso gli EcoSportelli.</p> <p>Le segnalazioni di mancata raccolta da parte dell'utenza vengono accettate dal Soggetto Gestore a partire dal pomeriggio del giorno stesso di raccolta, tramite Call Center o EcoSportelli.</p> <p>Soggetto Gestore provvede al recupero delle mancate raccolte entro le 48 ore dall'avvenuta segnalazione da parte dell'utenza.</p> <p>Il servizio di recupero può essere organizzato secondo orari diversi da quelli del servizio ordinario; le tempistiche sopra indicate per l'esecuzione del recupero comprendono tutti i giorni lavorativi in base al turno settimanale, inclusa la domenica.</p> |

## SB. 9 Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto riciclabile costituito da imballaggi in plastica zona “centro urbano”

|  |  |
|--|--|
|  | <p>Nel caso di situazioni particolari, segnalate da più utenze e che riguardano la mancata raccolta per esempio di aree estese o intere vie, il servizio di recupero viene garantito entro le 24 ore dall'avvenuta segnalazione.</p> <p>Le mancate raccolte dovute a cause di forza maggiore (quali ad esempio eventi atmosferici che limitino l'operatività delle raccolte, interruzione completa della viabilità per cause non imputabili al Soggetto Gestore, ecc.) vengono recuperate non appena possibile.</p>  |
| <p><b>Modalità di gestione delle difformità dei conferimenti</b></p> | <p>Gli utenti sono tenuti al rispetto del regolamento Comunale di gestione del servizio. Il Soggetto Gestore predispone corsi di formazione periodica con gli operatori addetti al servizio di raccolta al fine di comunicare le regole di corretto conferimento dei rifiuti cui gli utenti sono tenuti; gli operatori sono pertanto in grado di riconoscere, durante l'esecuzione del servizio, eventuali difformità rispetto alle regole di conferimento. Il Soggetto Gestore predispone un sistema di segnalazione delle difformità dei conferimenti mediante adesivi standard di segnalazione in doppia copia, che sono forniti a tutti gli operatori. Gli adesivi di segnalazione devono essere compilati in tutti i campi predisposti, consegnando la prima copia dell'adesivo e l'altra copia rimane agli atti del Soggetto Gestore per la registrazione informatica abbinata all'utenza.</p> <p>Qualora l'operatore rilevi la presenza di rifiuto merceologicamente non conforme, in quantità tali da causare problemi all'atto del conferimento presso l'impianto e tali da pregiudicare la qualità del carico, è autorizzato a non effettuare la raccolta del materiale. La mancata raccolta e le relative motivazioni vengono descritte e comunicate nell'immediato all'utenza mediante l'adesivo standard di segnalazione.</p> <p>Medesimo comportamento deve essere osservato qualora si riscontrino reiteratamente presenza di rifiuti esposti alla rinfusa.</p> <p>Qualora durante la raccolta dell'imballaggio sia rilevata la presenza di una quantità di rifiuto eccedente rispetto alla quantità per cui l'Utente ha attivato il servizio, l'operatore è tenuto a raccogliere solo il quantitativo previsto, segnalando la presenza di eccedenze mediante l'uso dell'adesivo di segnalazione.</p> |
| <p><b>Costi del servizio</b></p>                                     | <p>Vedi scheda “CS”</p>  |

**SB.10 Servizio raccolta e trasporto rifiuti urbani potenzialmente pericolosi (RUP)**

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Oggetto del servizio</b>        | Il servizio è finalizzato alla raccolta dei rifiuti potenzialmente pericolosi costituiti da farmaci e medicinali scaduti, da pile e batterie che comprendono in particolare: pile a bottone, pile stilo, batterie per attrezzature elettroniche. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento Comunale per il servizio di gestione dei rifiuti urbani.   |
| <b>Territorio servito</b>          | Il Soggetto Gestore garantisce il servizio su tutto il territorio Comunale. I contenitori destinati alla raccolta di pile sono posizionati indicativamente presso rivenditori di beni da cui derivano i rifiuti raccolti, ovvero presso negozi e supermercati.<br>I contenitori destinati alla raccolta di farmaci scaduti sono posizionati su suolo pubblico indicativamente presso ambulatori, distretti sanitari e farmacie.<br>Entrambe le tipologie di contenitori sono posizionati anche presso i Centri di Raccolta..  |
| <b>Frequenze di raccolta</b>       | Il servizio viene svolto tutto l'anno di norma ogni tre settimane con calendario concordato con il Titolare del servizio che prevede il recupero dei servizi che ricadano in giornate festive infrasettimanali.   |
| <b>Modalità di esecuzione</b>      | La raccolta viene svolta mediante lo svuotamento degli appositi contenitori. La massima cura deve essere posta dagli addetti durante le operazioni di raccolta, per non sporcare o lasciare residui di rifiuti nei pressi dei contenitori, che in ogni caso devono essere immediatamente raccolti.  |
| <b>Contenitori per la raccolta</b> | I contenitori attualmente in uso per la raccolta delle pile usate sono costituiti da contenitori cilindrici in plastica trasparente.<br>Quelli per la raccolta dei farmaci sono invece costituiti da contenitori appositi di metallo, preferibilmente di colore bianco con sistema di sicurezza per l'introduzione del rifiuto a basculante, muniti di chiusura a chiave triangolare e di un sistema di alloggiamento interno per sacchi in polietilene di spessore elevato, a prova di taglio.<br>Entrambi i contenitori sono muniti di adesivi che indicano brevemente le frazioni di rifiuto cui sono destinati.<br>Ogni contenitore può essere dotato di transponder per la lettura dello svuotamento mediante "saponetta". L'operatore può, inoltre, indicare il grado di riempimento dei contenitori mediante la rilevazione delle seguenti specifiche:<br>- contenitore vuoto<br>- contenitore pieno al 25%,<br>- contenitore pieno al 50%<br>- contenitore pieno al 75%<br>- contenitore pieno al 100%<br>- contenitore con materiale in esubero. |

## SB.10 Servizio raccolta e trasporto rifiuti urbani potenzialmente pericolosi (RUP)

|  |  |
|--|--|
| <b>Documentazione delle operazioni di raccolta e trasporto</b> | Tutte le operazioni di trasporto sono documentate attraverso la compilazione di bolle e/o formulari di trasporto dove previsto. Ai fini gestionali i dati di tutti i movimenti vengono acquisiti in formato elettronico, bonificati e validati entro la prima decade del mese successivo.  |
| <b>Gestione difformità nell'esecuzione dei servizi</b>         | <p>Il Soggetto Gestore garantisce l'esecuzione del servizio in conformità a quanto sopra indicato e di quanto stabilito nella specifica documentazione che disciplina l'esecuzione del servizio in questione, predisposta dal Soggetto Gestore previa approvazione del Titolare del servizio.</p> <p>Qualsiasi difformità nell'esecuzione del servizio rilevata dal Titolare del servizio e/o dai Comuni rispetto a quanto definito deve essere tempestivamente segnalato per consentire al Soggetto Gestore di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico.</p> <p>Il Soggetto Gestore mette a disposizione risorse adeguatamente formate (Call Center, EcoSportelli) alle quali rivolgere richieste o indirizzare segnalazioni e/o reclami inerenti il servizio in questione.</p> |
| <b>Costi del servizio</b>                                      | Vedi scheda "CS"   |

| <b>SB.11 Servizio raccolta e trasporto rifiuti ingombranti</b> |  |
|--|--|
| <b>Oggetto del servizio</b>                                    | Il servizio è finalizzato alla raccolta dei rifiuti ingombranti costituiti da tutti quei rifiuti che per dimensioni non possono essere conferiti nei contenitori della raccolta differenziata del rifiuto secco.   |
| <b>Territorio servito</b>                                      | Il Soggetto Gestore garantisce il servizio su tutto il territorio Comunale.  |
| <b>Frequenze di raccolta</b>                                   | Il servizio di ritiro a domicilio viene prenotato mediante chiamata al servizio "Call center" del Soggetto gestore ed eseguito entro un massimo di x giorni dalla prenotazione.  |
| <b>Modalità di esecuzione</b>                                  | L'utente prenota il ritiro al servizio "Call center" dichiarando la tipologia ed il numero di pezzi che dovranno essere ritirati; è previsto il ritiro di max. 3 pezzi per chiamata.   |
| <b>Documentazione delle operazioni di raccolta e trasporto</b> | Tutte le operazioni di trasporto sono documentate attraverso la compilazione di bolle e/o formulari di trasporto dove previsto. Ai fini gestionali i dati di tutti i movimenti vengono acquisiti in formato elettronico, bonificati e validati entro la prima decade del mese successivo.  |
| <b>Gestione difformità nell'esecuzione dei servizi</b>         | Il Soggetto Gestore garantisce l'esecuzione del servizio in conformità a quanto sopra indicato e di quanto stabilito nella specifica documentazione che disciplina l'esecuzione del servizio in questione, predisposta dal Soggetto Gestore previa approvazione del Titolare del servizio.<br>Qualsiasi difformità nell'esecuzione del servizio rilevata dal Titolare del servizio rispetto a quanto definito deve essere tempestivamente segnalato per consentire al Soggetto Gestore di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico.<br>Il Soggetto Gestore mette a disposizione risorse adeguatamente formate (Call Center) alle quali rivolgere richieste o indirizzare segnalazioni e/o reclami inerenti il servizio in questione. |
| <b>Costi del servizio</b>                                      | Vedi scheda "CS"   |

| <b>SB.12 Servizio di gestione dei rifiuti a pesatura utenze non domestiche</b> |  |
|--|--|
| <b>Oggetto del servizio</b>  | <p>Il servizio è rivolto alle utenze non domestiche che abbiano una elevata produzione di una o più tipologie di rifiuto assimilato agli urbani e per i quali non sia sufficiente il servizio di raccolta porta a porta con frequenze e contenitori descritti nella scheda "Raccolta Porta a Porta".</p> <p>Il servizio è finalizzato alla raccolta porta a porta delle principali tipologie di rifiuto con contenitori di volumetria superiore a 1.000 L e prevede la pesatura del rifiuto conferito.</p>   |
| <b>Territorio servito</b>  | <p>Il Soggetto Gestore garantisce l'esecuzione del servizio su tutto il territorio Comunale presso le utenze non domestiche che attivano il servizio e che consentono il posizionamento e la movimentazione in sicurezza di contenitori di grandi dimensioni, nonché agevoli spazi di manovra per gli automezzi utilizzati.</p>  |
| <b>Frequenza di raccolta</b>   | <p>Il servizio è riservato alle utenze non domestiche con quantità di rifiuti prodotti che comportino la richiesta di almeno 12 svuotamenti all'anno del contenitore in dotazione.</p> <p>Il servizio è denominato "a chiamata" in quanto lo svuotamento viene effettuato su specifica richiesta, a mezzo di apposito modello, inviata dall'utente. Il Soggetto Gestore garantisce lo svuotamento entro due giorni lavorativi successivi alla richiesta pervenuta dall'utente entro le ore 13.00 dei giorni compresi tra il lunedì e venerdì di ogni settimana, esclusi i giorni festivi. Le tempistiche per l'esecuzione del servizio comprendono tutti i giorni feriali, con esclusione di sabato, domenica e degli eventuali altri giorni festivi infrasettimanali.</p> |
| <b>Contenitori per la raccolta</b>   | <p>In base alla quantità di rifiuti prodotti dall'utente il Soggetto Gestore mette a disposizione contenitori di volumetria superiore ai 1000 L, quali, a titolo esemplificativo, 1700 lt, cassoni scarrabili (eventualmente dotati di copertura), cassoni scarrabili compattanti.</p>   |
| <b>Mezzi impiegati</b>   | <p>Per l'esecuzione del servizio in questione il Soggetto Gestore utilizza automezzi adeguati allo svuotamento e alla movimentazione dei contenitori, quali a titolo esemplificativo automezzo scarrabile con o senza rimorchio dotato di ragno, mezzo a vasca o a pianale, mini compattatori da 10 a 12 mc a due assi, autocompattatore posteriore da 16 a 24 mc a tre assi.</p> <p>Gli automezzi utilizzati sono dotati di sistema di pesatura tranne che per lo svuotamento dei cassoni scarrabili che avviene mediante il cambio cassone, con modalità vuoto per pieno e pesatura del rifiuto presso l'impianto di destino.</p>  |
| <b>Proprietà dei materiali e impianti di destino</b>                           | <p>vedi scheda servizio porta a porta</p>  |
| <b>Documentazione delle operazioni di raccolta e trasporto</b>                 | <p>Tutte le operazioni di trasporto sono documentate attraverso la compilazione di bolle e/o formulari di trasporto dove previsto. Ai fini gestionali, i dati di tutti i movimenti, vengono acquisiti in formato elettronico, bonificati e validati entro la prima decade del mese successivo.</p> <p>La rendicontazione del servizio, associata informaticamente alla posizione del Cliente nel gestionale utenze, oltre ad evadere l'ordine di svuotamento, registra i dati relativi alla data di esecuzione e di rilevazione del peso.</p>  |
| <b>Gestione difformità nell'esecuzione dei servizi</b>                         | <p>Il Soggetto Gestore garantisce l'esecuzione del servizio in conformità a quanto sopra indicato e di quanto stabilito nella specifica documentazione che disciplina l'esecuzione del servizio in questione, predisposta dal Soggetto Gestore previa approvazione del Titolare del servizio.</p>  |

| <b>SB.12 Servizio di gestione dei rifiuti a pesatura utenze non domestiche</b> |   |
|--|---|
|  | <p>Qualsiasi difformità nell'esecuzione del servizio rilevata dal Titolare del servizio e/o dagli utenti rispetto a quanto definito deve essere tempestivamente segnalato per consentire al Soggetto Gestore di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico. Il Soggetto Gestore mette a disposizione risorse adeguatamente formate (Call Center, EcoSportelli) alle quali rivolgere richieste o indirizzare segnalazioni e/o reclami inerenti il servizio in questione.</p>   |
| <b>Modalità di gestione delle difformità dei conferimenti</b>                  | <p>Gli utenti sono tenuti al rispetto del Regolamento Comunale di gestione del servizio. Il Soggetto Gestore predispone corsi di formazione periodica con gli operatori addetti al servizio di raccolta al fine di comunicare le regole di corretto conferimento dei rifiuti cui gli utenti sono tenuti; gli operatori sono pertanto in grado di riconoscere, durante l'esecuzione del servizio, eventuali difformità rispetto alle regole di conferimento. Il Soggetto Gestore predispone un sistema di segnalazione delle difformità dei conferimenti mediante adesivi standard di segnalazione in doppia copia, che sono forniti a tutti gli operatori. Gli adesivi di segnalazione devono essere compilati in tutti i campi predisposti, consegnando la prima copia dell'adesivo e l'altra copia rimane agli atti del Soggetto Gestore per la registrazione telematica abbinata all'utenza.</p> <p>Qualora l'operatore rilevi la presenza di rifiuto merceologicamente non conforme, in quantità tali da causare problemi all'atto del conferimento presso l'impianto e tali da pregiudicare la qualità del carico, è autorizzato a non effettuare la raccolta del materiale. La mancata raccolta e le relative motivazioni vengono descritte e comunicate nell'immediato all'utenza mediante l'adesivo standard di segnalazione.</p> |
| <b>Costi del servizio</b>  | Vedi scheda "CS"  |

| <b>SB.13 Servizio raccolta differenziata dei rifiuti urbani presso i cimiteri</b> |  |
|---|--|
| <b>. Oggetto del servizio</b>   | Il servizio consiste nella gestione della raccolta differenziata dei rifiuti urbani prodotti dai Cimiteri costituiti da rifiuto secco non riciclabile e da rifiuto vegetale.   |
| <b>Territorio servito</b>   | Il Soggetto Gestore provvede all'esecuzione del servizio in questione presso le utenze "Cimiteri" dislocate sul territorio Comunale.   |
| <b>Frequenze di raccolta</b>  | I contenitori del secco non riciclabile e i contenitori del vegetale vengono svuotati con frequenza di norma settimanale. Il calendario annuale di raccolta viene definito in accordo tra Titolare del servizio e Soggetto Gestore.<br>Il servizio dovrà prevedere una intensificazione delle frequenze di raccolta a ridosso delle festività di Ognissanti e delle festività Pasquali.  |
| <b>Contenitori per la raccolta</b>  | Il servizio prevede la fornitura di adeguato numero di contenitori da concordare con il Responsabile dei Servizi Cimiteriali del Comune di Savona, con un minimo di 47, per il rifiuto secco non riciclabile e per il rifiuto vegetale, muniti di appositi adesivi informativi che agevolano l'utente nella Raccolta Differenziata dei rifiuti. E' prevista la fornitura di contenitori carrellati per le altre frazioni di rifiuto. Tutti i contenitori riportano una matricola esterna identificativa a numerazione univoca e un apposito dispositivo elettromagnetico denominato "transponder", che consente di rilevare i dati necessari alla tariffazione (n. svuotamenti, giornata e orario di esecuzione del servizio). |
| <b>Modalità di esecuzione</b>   | I contenitori dei rifiuti dovranno essere collocati in luogo comodo per l'esecuzione del vuotamento che avverrà con mezzi idonei a vasca anche all'interno dei cimiteri in zone accessibili ai mezzi preposti per il vuotamento. .   |
| <b>Mezzi e personale impiegato</b>  | Per l'esecuzione del servizio in questione il Soggetto Gestore utilizza gli operatori e i mezzi impiegati nei servizi base di raccolta "porta a porta".  |
| <b>Impianti di destino</b>  | Gli impianti di destino coincidono con quelli individuati per il servizio base di raccolta "porta a porta".  |
| <b>Documentazione delle operazioni di raccolta e trasporto</b>                    | Tutte le operazioni di trasporto sono documentate attraverso la compilazione delle bolle relative ai servizi base di raccolta "porta a porta".   |
| <b>Gestione difformità nell'esecuzione dei servizi</b>                            | La gestione delle difformità nell'esecuzione del servizio in questione è analoga a quella adottata nell'esecuzione dei servizi di base "porta a porta".  |
| <b>Modalità di gestione delle difformità dei conferimenti</b>                     | La gestione delle difformità dei conferimenti da parte dell'utenza per il servizio in questione è analoga a quella adottata nell'esecuzione dei servizi di base "porta a porta".   |
| <b>Costi del servizio</b>   | Vedi scheda "CS"   |

| <b>SB.14 Servizio pulizia del territorio (Netturbino di quartiere)</b> |  |
|--|--|
| <b>Oggetto del servizio</b>  | <p>Il servizio di Pulizia del Territorio denominato Netturbino di Quartiere, di seguito NdQ, consiste nella raccolta di rifiuti abbandonati con volume inferiore a 1 mc per singolo punto di abbandono su strade pubbliche e/o ad uso pubblico del Comune ad eccezione delle zone identificate come "centro storico".</p> <p>Le tipologie di rifiuto raccolte nell'esecuzione del servizio NdQ rientrano esclusivamente nelle categorie dei rifiuti urbani, corrispondenti alle tipologie raccolte nel sistema porta a porta e alle tipologie conferibili presso gli Centri di raccolta con esclusione dei rifiuti pericolosi.</p>   |
| <b>Territorio servito</b>  | <p>Il Soggetto Gestore provvede alla esecuzione del servizio NdQ sul territorio Comunale mediante il passaggio su strade pubbliche e/o ad uso pubblico (es.: rilevati stradali, fossi, marciapiedi, piste ciclabili, ecc.).</p>  |
| <b>Modalità di esecuzione</b>  | <p>Il servizio NdQ è organizzato per garantire un monitoraggio completo del territorio servito. I percorsi individuati comprendono tutte le strade pubbliche o ad uso pubblico per le quali, in accordo con il Titolare del servizio, vengono individuate le seguenti possibili frequenze di passaggio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• da settimanale a bimestrale per la viabilità ordinaria, in base ad un'analisi storica degli abbandoni;</li> <li>• semestrale per le strade della grande viabilità, ovvero arterie stradali ad alto scorrimento, dove è richiesto l'allestimento di un cantiere mobile stradale definito dalla norma vigente;</li> </ul> <p>il Soggetto Gestore garantisce l'esecuzione di interventi di raccolta di rifiuti abbandonati con volume inferiore a 1 mc in punti specifici del territorio sulla base di specifiche richieste provenienti dal Titolare del servizio; per le segnalazioni pervenute da parte del Titolare del servizio entro le ore 13 dal lunedì al venerdì l'esecuzione viene garantita entro le due giornate lavorative successive.</p> <p>Non deve essere eseguito il servizio di rimozione dei rifiuti abbandonati e/o depositati in prossimità di contenitori esposti per il conferimento al servizio di raccolta porta a porta poiché costituisce fattispecie considerata come difformità nei conferimenti la cui gestione è descritta nelle schede dei servizi di base.</p> <p>Il calendario di intervento viene stabilito in base alla suddivisione in zone da parte del Titolare del servizio.</p> <p>Il Soggetto Gestore, in accordo con Titolare del servizio, organizza il piano di lavoro, la suddivisione del territorio per squadra e giornate di servizio.</p> |
| <b>Mezzi e personale impiegato</b>                                     | <p>Il servizio viene effettuato con impiego di automezzi a vasca con autista. l'operatore adibito a questo servizio sarà dotato di ramazza, pinze, e altra attrezzatura idonea alla raccolta di rifiuto di pezzatura minuta o posizionato in punti poco accessibili.</p> <p>I turni giornalieri degli operatori presso il territorio oggetto del servizio includono gli spostamenti da e per la sede aziendale.</p>  |
| <b>Impianti di destino</b>   | <p>Il Soggetto Gestore, in accordo con il Titolare del servizio individua gli idonei impianti per il conferimento del rifiuto derivanti dalla pulizia del territorio.</p> <p>Il Soggetto Gestore può conferire il rifiuto derivante dalla pulizia del territorio presso il "Centri di raccolta" autorizzato, o mezzi individuati per scarichi intermedi, e provvedere successivamente al conferimento presso gli impianti di destino individuati.</p>  |

| <b>SB.14 Servizio pulizia del territorio (Netturbino di quartiere)</b> |   |
|--|---|
| <b>Documentazione delle operazioni di raccolta e trasporto</b>         | Tutte le operazioni di trasporto sono documentate attraverso la compilazione di bolle e/o formulari di trasporto dove previsto. Ai fini gestionali, i dati di tutti i movimenti, vengono acquisiti in formato elettronico, bonificati e validati entro la prima decade del mese successivo.   |
| <b>Gestione difformità nell'esecuzione dei servizi</b>                 | <p>Il Soggetto Gestore garantisce l'esecuzione del servizio in conformità a quanto sopra indicato e di quanto stabilito nella specifica documentazione che disciplina l'esecuzione del servizio in questione, predisposta dal Soggetto Gestore previa approvazione del Titolare del servizio.</p> <p>Qualsiasi difformità nell'esecuzione del servizio rilevata dal Titolare del servizio, rispetto a quanto definito, deve essere tempestivamente segnalato per consentire al Soggetto Gestore di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico.</p> <p>Il Soggetto Gestore mette a disposizione risorse adeguatamente formate alle quali rivolgere richieste o indirizzare segnalazioni e/o reclami inerenti il servizio in questione.</p> |
| <b>Costi del servizio</b>  | Vedi scheda "CS"  |

### SB.14.1 Servizio pulizia spiagge pubbliche

|  |  |
|--|--|
| <b>Oggetto del servizio</b>                                    | Il servizio consiste nella pulizia dei campi solari e delle spiagge pubbliche libere da concessione  |
| <b>Territorio servito</b>                                      | Vedi planimetria allegata (attuale)  |
| <b>Modalità di esecuzione</b>                                  | <p>Il Soggetto gestore assume l'incarico di provvedere alla pulizia straordinaria delle spiagge pubbliche prima della apertura della stagione balneare, nel periodo compreso tra Pasqua ed il 1 Maggio, operando l'asporto delle alghe e del materiale spiaggiato per il trasporto a centro di smaltimento autorizzato.</p> <p>Dal 1/06 al 15/09, stagione balneare, il servizio di pulizia viene effettuato manualmente con frequenza quotidiana. I rifiuti di ogni tipo, rinvenuti lungo le spiagge libere, vengono confezionati in sacchi dagli operatori e raccolti al termine del turno da mezzi a vasca preposti.</p> <p>Durante la stagione balneare vengono collocati lungo le spiagge libere n. 80 trespolti reggi sacco a disposizione dei frequentatori per il conferimento dei rifiuti prodotti.</p> <p>Viene garantito il vuotamento dei sacchi fino a 2 volte al giorno.</p> |
| <b>Mezzi e personale impiegato</b>                             | <p>L'operatore adibito a questo servizio sarà dotato di attrezzature idonea alla raccolta de materiale presente sulle spiagge.</p> <p>I turni giornalieri degli operatori presso il territorio oggetto del servizio includono gli spostamenti da e per la sede aziendale.</p>  |
| <b>Impianti di destino</b>                                     | Il Soggetto Gestore, in accordo con il Titolare del servizio individua gli idonei impianti per il conferimento del rifiuto derivanti dalla pulizia del territorio.   |
| <b>Documentazione delle operazioni di raccolta e trasporto</b> | Tutte le operazioni di trasporto sono documentate attraverso la compilazione di bolle e/o formulari di trasporto dove previsto. Ai fini gestionali, i dati di tutti i movimenti, vengono acquisiti in formato elettronico, bonificati e validati entro la prima decade del mese successivo.  |
| <b>Gestione difformità nell'esecuzione dei servizi</b>         | <p>Il Soggetto Gestore garantisce l'esecuzione del servizio in conformità a quanto sopra indicato e di quanto stabilito nella specifica documentazione che disciplina l'esecuzione del servizio in questione, predisposta dal Soggetto Gestore previa approvazione del Titolare del servizio.</p> <p>Qualsiasi difformità nell'esecuzione del servizio rilevata dal Titolare del servizio, rispetto a quanto definito, deve essere tempestivamente segnalato per consentire al Soggetto Gestore di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico.</p> <p>Il Soggetto Gestore mette a disposizione risorse adeguatamente formate alle quali rivolgere richieste o indirizzare segnalazioni e/o reclami inerenti il servizio in questione.</p>  |
| <b>Costi del servizio</b>                                      | Vedi scheda "CS"   |

| <b>SB.15 Pulizia del territorio e mantenimento decoro del centro storico</b> |  |
|--|--|
| <b>Oggetto del servizio</b>  | Il servizio consiste nella raccolta dei rifiuti, anche di piccole dimensioni, giacenti su strade e aree pubbliche tramite spazzamento manuale, nel monitoraggio e nella pulizia delle strade e delle aree del "Centro urbano". Il servizio integra quello di spazzamento meccanizzato, di svuotamento cestini e il servizio di pulizia del territorio (NDQ).   |
| <b>Territorio servito</b>  | Il Soggetto Gestore garantisce il servizio su suolo pubblico e/o ad uso pubblico nelle zone identificate come "centro urbano".   |
| <b>Modalità di esecuzione</b>  | Il Soggetto Gestore concorda l'esecuzione del servizio in questione sulla base del programma di pulizia richiesto dal titolare del servizio, mediante l'organizzazione del personale in base al numero dei moduli MDCS che, in accordo con il Soggetto Gestore, decide di dedicare al servizio stesso. Il modulo MDCS consiste in un turno di 6 ore settimanali eseguito da un operatore con automezzo come sotto specificato. L'organizzazione del piano di lavoro tiene conto delle caratteristiche urbanistiche e delle esigenze di decoro urbano dell'area oggetto del servizio e prevede la presenza giornaliera dal lunedì al sabato con turni di lavoro definiti in base al numero di moduli assegnati. Per ogni operatore adibito al servizio il Titolare del servizio concorda con il Soggetto Gestore il programma operativo individuando le vie, le zone e le rispettive frequenze di pulizia. Gli operatori adibiti a questo servizio possono essere impiegati anche a supporto del servizio di spazzamento meccanizzato quando eseguito nelle aree di competenza. |
| <b>Mezzi per la raccolta e personale impiegato</b>                           | Il servizio viene effettuato con impiego di operatore con automezzo dotato di vasca di dimensioni compatte e dotato di ramazza, pinze, e altra attrezzatura idonea alla raccolta di rifiuto di pezzatura minuta o posizionato in punti poco accessibili.   |
| <b>Impianti di destino</b>   | Il Soggetto Gestore in accordo con il Titolare del servizio individua gli idonei impianti per il conferimento del rifiuto derivante dalla pulizia del centro storico. Il Soggetto Gestore può conferire il rifiuto derivante dalla pulizia del centro urbano presso il "centro di raccolta" autorizzato, o mezzi individuati per scarichi intermedi, e provvedere successivamente al conferimento presso gli impianti di destino individuati.  |
| <b>Documentazione delle operazioni di raccolta e trasporto</b>               | Tutte le operazioni di trasporto sono documentate attraverso la compilazione di bolle e/o formulari di trasporto dove previsto. Ai fini gestionali, i dati di tutti i movimenti, vengono acquisiti in formato elettronico, bonificati e validati entro la prima decade del mese successivo.  |
| <b>Gestione difformità nell'esecuzione dei servizi</b>                       | Qualsiasi difformità nell'esecuzione del servizio rilevata dal Titolare del servizio, rispetto a quanto definito, deve essere tempestivamente segnalato per consentire al Soggetto Gestore di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico. Il Soggetto Gestore mette a disposizione risorse adeguatamente formate (Call Center, EcoSportelli) alle quali rivolgere richieste o indirizzare segnalazioni e/o reclami inerenti il servizio in questione.  |
| <b>Costi del servizio aggiuntivo</b>   | Vedi scheda "CS"   |

## SB.16 Spazzamento del territorio servizio standard

|  |  |
|--|--|
| <b>Oggetto del servizio</b>                        | Il servizio consiste nella raccolta dei rifiuti giacenti su strade e aree pubbliche mediante spazzamento meccanico delle strade da muro a muro, carreggiata e marciapiedi compresi. Il servizio consiste dapprima nella pulizia del marciapiede e poi del piano stradale, con particolare attenzione alle cunette stradali.  |
| <b>Territorio servito</b>                          | Il Soggetto Gestore garantisce il servizio di spazzamento stradale su suolo pubblico incluse le aree esterne ed interne dei cimiteri ad eccezione di quelle non accessibili alla spazzatrice meccanizzata. Il Soggetto Gestore può eseguire il servizio anche in presenza di aree e strade private, qualora la totalità dei proprietari e/o aventi titolo ne faccia richiesta e rilasci formale autorizzazione all'accesso, esclusivamente nei casi in cui sia possibile accedervi agevolmente e lo svolgimento del servizio possa avvenire in tutta sicurezza.  |
| <b>Modalità di esecuzione</b>                      | <p>Il Soggetto Gestore definisce in accordo con il Titolare del servizio il calendario e i percorsi degli interventi per l'esercizio successivo. Eventuali modifiche dello stesso, per motivate esigenze organizzative e climatiche, devono essere concordate con il Titolare del servizio. Nel corso dell'esercizio i Comuni possono richiedere modifiche non sostanziali ai percorsi da concordare con il Soggetto Gestore.</p> <p>I percorsi dello spazzamento sono definiti su cartografia georeferenziata. È garantito uno standard di 100 metri lineari annui per abitante di spazzamento meccanizzato.</p> <p>Il numero di abitanti utile per il calcolo dei metri lineari a disposizione di ogni singolo Comune corrisponde al dato riferito al 31 dicembre dell'anno precedente rispetto a quello di pianificazione del servizio.</p> <p>Lo standard dei metri lineari per abitante è inteso per il servizio effettuato tramite spazzatrice meccanica con equipaggio composto da un autista ed eventualmente anche da un operatore servente.</p> <p>Ai fini dell'efficientamento del servizio per particolari percorsi definiti in accordo con il Titolare del Servizio, lo spazzamento standard può essere sostituito da un servizio con mini spazzatrice.</p> <p>I metri lineari dello spazzamento spettanti si intendono calcolati sul percorso effettuato per ogni lato della strada, e non sulla lunghezza assoluta della strada. Per ogni lato della strada i metri lineari calcolati comprendono piste ciclabili e marciapiedi, salvo i casi in cui questi ultimi siano separati dalla carreggiata principale da fossati. Per le piazze e i piazzali destinati a parcheggi i metri lineari vengono determinati misurandone il perimetro esterno purché in assenza di percorsi delimitati da aiuole spartitraffico.</p> <p>Il servizio inizia in orario prevalentemente antimeridiano, ovvero nelle fasce orarie in cui il traffico pedonale e veicolare è ridotto.</p> |
| <b>Mezzi per la raccolta e personale impiegato</b> | <p>Nell'esecuzione del servizio di spazzamento, l'equipaggio della spazzatrice tradizionale è composto dall'autista, ed eventualmente da un operatore servente attrezzato con idonea attrezzatura quali soffiatori, ramazze e pale.</p> <p>L'equipaggio della mini spazzatrice è composto solo dall'autista. I mezzi utilizzati sono di tipo meccanico e/o aspirante, le dimensioni degli stessi sono di tipo compatto, ovvero idonei alla circolazione sia nei centri urbani che nelle strade di scorrimento. La capacità della camera di raccolta per le spazzatrici tradizionali è superiore a 4mc, la mini spazzatrice adotta una camera di raccolta pari circa ad 1mc di capacità.</p>  |

| <b>SB.16 Spazzamento del territorio servizio standard</b>      |   |
|--|---|
|  | Gli addetti adottano la massima attenzione per non creare intralci al traffico e per contenere il più possibile la dispersione di polveri e quant'altro possa arrecare inconvenienti agli addetti stessi e agli utenti.   |
| <b>Impianti di destino</b>                                     | Il Soggetto Gestore individua gli impianti per il conferimento del rifiuto derivanti dallo spazzamento in accordo con Titolare del servizio.  |
| <b>Documentazione delle operazioni di raccolta e trasporto</b> | Tutte le operazioni di trasporto sono documentate attraverso la compilazione di bolle e/o formulari di trasporto dove previsto. Ai fini gestionali, i dati di tutti i movimenti, vengono acquisiti in formato elettronico, bonificati e validati entro la prima decade del mese successivo.   |
| <b>Gestione difformità nell'esecuzione dei servizi</b>         | Il Soggetto Gestore garantisce l'esecuzione del servizio in conformità a quanto sopra indicato.<br>Qualsiasi difformità nell'esecuzione del servizio rilevata dal Titolare del servizio rispetto a quanto definito deve essere tempestivamente segnalato per consentire al Soggetto Gestore di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico.<br>Il Soggetto Gestore mette a disposizione risorse adeguatamente formate (Call Center, EcoSportelli) alle quali rivolgere richieste o indirizzare segnalazioni e/o reclami inerenti il servizio in questione. |
| <b>Costi del servizio</b>                                      | Vedi scheda "CS"  |

## SB.17 Lavaggio strade

|  |  |
|--|--|
| <b>Oggetto del servizio</b>                            | Il servizio consiste nel lavaggio di strade pubbliche e marciapiedi del centro urbano con particolari esigenze di decoro urbano.   |
| <b>Territorio servito</b>                              | Il Soggetto Gestore definisce le aree del centro urbano soggette a lavaggio in accordo il Titolare del Servizio.   |
| <b>Modalità di esecuzione</b>                          | <p>Il Soggetto Gestore definisce in accordo con il Titolare del servizio il calendario e i percorsi degli interventi. Eventuali modifiche dello stesso, per motivate esigenze organizzative e climatiche, devono essere concordate con il Titolare del servizio. Nel corso dell'esercizio il Titolare del Servizio può richiedere modifiche non sostanziali ai percorsi da concordare con il Soggetto Gestore.</p> <p>I percorsi del lavaggio strade e marciapiedi sono definiti su cartografia.</p> <p>Il servizio inizia in orario prevalentemente antimeridiano e/o notturno, ovvero nelle fasce orarie in cui il traffico pedonale e veicolare è ridotto.</p> <p>Il Soggetto gestore a seguito di specifica autorizzazione della Polizia Municipale provvede a segnalare le aree da lasciare libere per il lavaggio mediante il posizionamento di appositi cartelli stradali almeno la sera prima del servizio di lavaggio e provvede a toglierli a servizio avvenuto.</p> <p>È garantito uno standard di percorso medio/giorno pari a 40 km</p> <p>Si prevede altresì il lavaggio delle strade interessate dal mercato settimanale dopo lo spazzamento meccanizzato e la rimozione dei rifiuti e del cartonato in area ancora soggetta al divieto di sosta autoveicoli.</p> |
| <b>Mezzi per la raccolta e personale impiegato</b>     | <p>Nell'esecuzione del servizio di lavaggio, l'equipaggio è composto dall'autista, ed eventualmente da un operatore servente attrezzato con idonea attrezzatura quali lancia per idropulitrice.</p> <p>Si prevede l'utilizzo di n.1 lavastrade da 5000 lt</p> <p>Per il lavaggio delle strade dopo la chiusura del mercato settimanale si prevede l'utilizzo di Porter con serbatoio e lancia a pressione. Personale impiegato n. 1 operatore 2/3° livello</p>   |
| <b>Gestione difformità nell'esecuzione dei servizi</b> | <p>Il Soggetto Gestore garantisce l'esecuzione del servizio in conformità a quanto sopra indicato.</p> <p>Qualsiasi difformità nell'esecuzione del servizio rilevata dal Titolare del servizio rispetto a quanto definito deve essere tempestivamente segnalato per consentire al Soggetto Gestore di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico.</p> <p>Il Soggetto Gestore mette a disposizione risorse adeguatamente formate (Call Center, EcoSportelli) alle quali rivolgere richieste o indirizzare segnalazioni e/o reclami inerenti il servizio in questione.</p>   |
| <b>Costi del servizio</b>                              | Vedi scheda "CS"   |

| <b>SB.18 Svuotamento dei cestini stradali Servizio Standard</b> |   |
|---|---|
| <b>Oggetto del servizio</b>                                     | Il servizio consiste nello svuotamento dei cestini stradali di proprietà comunale, adibiti alla raccolta di rifiuti minuti, dislocati sul territorio in strade e aree pubbliche.  |
| <b>Territorio servito</b>                                       | Il Soggetto Gestore provvede alla esecuzione del servizio in questione su tutto il territorio Comunale.   |
| <b>Modalità di esecuzione</b>                                   | <p>Il servizio prevede il cambio del sacchetto di volumetria adeguata alla dimensione del cestino, la raccolta e il trasporto all'impianto di destino del rifiuto contenuto.</p> <p>Il servizio prevede anche la pulizia delle aree circostanti il cestino, ove necessario.</p> <p>Il servizio ha cadenze programmate in relazione al tasso di riempimento dei cestini dislocati nel territorio.</p> <p>In linea generale i cestini sono visitati e svuotati almeno settimanalmente; nelle piazze principali, con frequenza massima bisettimanale; nel "Centro urbano" con frequenza massima trisettimanale.</p> <p>Svuotamenti straordinari dei cestini possono essere richiesti tramite attivazione di servizio a misura come specificato nella scheda "Servizi a misura complementari alla gestione rifiuti".</p> <p>Eventuali modifiche alla dotazione di cestini presenti nel territorio vengono concordate tra il Comune e il Soggetto Gestore, che avalla le richieste previa analisi basata su parametri tecnici oggettivi quali ad esempio volumetria dei contenitori e dislocazione dei cestini già installati.</p> <p>Nel caso di cestini stradali di nuova installazione il Soggetto Gestore provvede ad integrarli nella programmazione del servizio a partire dalla settimana successiva a quella di comunicazione pervenuta dal titolare del Servizio.</p> |
| <b>Mezzi e personale impiegato</b>                              | Il servizio viene effettuato generalmente con impiego di automezzi a vasca con autista.   |
| <b>Impianti di destino</b>                                      | <p>Il Soggetto Gestore in accordo con il Titolare del Servizio individua gli impianti più idonei per il conferimento del rifiuto derivante dallo svuotamento dei cestini stradali.</p> <p>Il Soggetto Gestore può conferire il rifiuto derivante dallo svuotamento dei cestini stradali presso il "Centro di raccolta" autorizzato o mezzi individuati per scarichi intermedi, e provvedere successivamente al conferimento presso gli impianti di destino individuati.</p>   |
| <b>Documentazione delle operazioni di raccolta e trasporto</b>  | Tutte le operazioni di trasporto sono documentate attraverso la compilazione di bolle e/o formulari di trasporto dove previsto. Ai fini gestionali, i dati di tutti i movimenti, vengono acquisiti in formato elettronico, bonificati e validati entro la prima decade del mese successivo.   |

**SB.18 Svuotamento dei cestini stradali Servizio Standard**

|  |  |
|--|--|
| <b>Gestione difformità nell'esecuzione dei servizi</b> | <p>Il Soggetto Gestore garantisce l'esecuzione del servizio in conformità a quanto sopra indicato e di quanto stabilito nella specifica documentazione che disciplina l'esecuzione del servizio in questione, predisposta dal Soggetto Gestore previa approvazione del Titolare del servizio.</p> <p>Qualsiasi difformità nell'esecuzione del servizio rilevata dal Titolare del servizio e/o dai Comuni rispetto a quanto definito deve essere tempestivamente segnalato per consentire al Soggetto Gestore di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico.</p> <p>Il Soggetto Gestore mette a disposizione risorse adeguatamente formate alle quali rivolgere richieste o indirizzare segnalazioni e/o reclami inerenti il servizio in questione.</p> |
| <b>Costi del servizio</b>                              | Vedi scheda "CS"   |

| <b>SB.19 Servizio di gestione dei rifiuti prodotti dai mercati/fiere cittadine</b> |   |
|--|---|
| <b>Oggetto del servizio</b>  | <p>Il servizio consiste nella gestione della raccolta differenziata dei rifiuti prodotti dai mercati e/o fiere cittadini e nella successiva pulizia delle aree pubbliche interessate.</p> <p>Il servizio è altresì svolto presso i mercati fissi comunali: “Mercato Civico” di Via Mazzini/Via Pietro Giuria, “Mercato Ittico” di Piazzale Amburgo e “Mercato Ortofrutticolo” di “Pilalunga” situato nel Comune di Quiliano.</p>  |
| <b>Territorio servito</b>  | <p>Il Soggetto Gestore provvede alla esecuzione del servizio in questione presso i mercati periodici che si svolgono sul territorio del Comune sulla base di elenchi dei mercati fissi e precari per categoria merceologica forniti dal Comune stesso.</p>  |
| <b>Modalità di esecuzione</b>  | <p>A tutti i banchi viene distribuito un numero di sacchetti in base alla quantità e alla tipologia di rifiuto prodotto per: Secco indifferenziato, Organico, Imballaggi plastica).</p> <p>Il Soggetto gestore fornirà inoltre le etichette adesive provviste di transponder da applicare ad ogni sacco del rifiuto “organico”. Assieme ai sacchi verrà fornito uno o più reggi sacchi in base alle necessità.</p> <p>La distribuzione delle suddette attrezzature avviene per campagne almeno 2 volte all’anno.</p> <p>I cartoni dovranno essere aperti ed impilati a cura degli utenti, lo stesso per quanto riguarda le cassette di plastica e di legno che dovranno essere separate per tipologia ed impilate.</p> <p>Per ogni tipologia di rifiuto, a chiusura del mercato, viene effettuata la raccolta differenziata e la lettura dei transponder posti sui sacchi del “secco indifferenziato” con apposito lettore ed il trasporto presso il centro di raccolta o l’avvio allo smaltimento e/o recupero.</p> <p>Il servizio prevede inoltre la pulizia dell’area di competenza a chiusura del mercato.</p> <p>Il servizio di base non comprende il posizionamento e ritiro di eventuali transenne a delimitazione dell’area interessata dal mercato e a regolazione del traffico veicolare. Per tale servizio, rientrante tra quelli a misura, il Soggetto Gestore provvederà a formulare appropriata offerta tecnica economica in conformità al Prezzario dei servizi a misura.</p> <p>Il servizio Mercati segue le frequenze di svolgimento dei mercati/fiere cittadine. Nel caso in cui i mercati ricadano in giornate festive, il Soggetto Gestore richiede al Titolare del Servizio di comunicare, con congruo anticipo, se il mercato sarà oggetto di annullamento o spostamento. Il servizio viene comunque garantito nel giorno in cui verrà effettuato il mercato, anche se festivo.</p> <p>Il Soggetto Gestore esegue il servizio di raccolta in conformità a quanto disposto dal vigente regolamento Comunale per l’applicazione della Tariffa alle utenze mercatali.</p> <p>A tal fine il Soggetto Gestore provvede all’acquisizione dei dati completi, presso il Comune, secondo modalità e formati concordati, riguardanti concessionari, occupanti di posti vendita nei mercati, fissi o precari, e ambulanti.</p> <p>Il Titolare del servizio qualora ritenga di introdurre sistemi di tariffazione puntuale per i mercati può richiedere al Soggetto Gestore di introdurre sistemi tecnologici innovativi atti a commisurare le produzioni di rifiuto dei mercati rionali, che permettano una maggiore automazione delle operazioni di rilevazione.</p> <p>A fine orario del mercato/fiera, il Soggetto gestore provvederà spazzamento meccanizzato e manuale dell’intera area e, ove necessario al lavaggio delle aree lordate.</p> |

| <b>SB.19 Servizio di gestione dei rifiuti prodotti dai mercati/fiere cittadine</b> |   |
|--|---|
|  | Per il Mercato ortofrutticolo all'ingrosso di "Pilalunga" il servizio prevede altresì la raccolta dei rifiuti in maniera differenziata per il recupero di cassettame in legno, cartone, plastica, mediante posizionamento di contenitori di grande capacità; spazzamento meccanizzato e lavaggio dell'area coperta DUE VOLTE/MESE in coincidenza con il giorno di chiusura. Raccolta giornaliera mattutina della frazione umida differenziata prodotta dagli operatori commerciali. Al Mercato coperto e al Mercato Ittico il servizio prevede la raccolta dei rifiuti in forma differenziata come le utenze non domestiche.  |
| <b>Mezzi e personale impiegato</b>   | Gli operatori adibiti a questo servizio utilizzano automezzi centinati, dotati di vasca o autocompattatori di dimensioni adeguate al servizio da svolgere.  |
| <b>Proprietà dei materiali e impianti di destino</b>                               | Vedi scheda "servizio porta a porta"  |
| <b>Documentazione delle operazioni di raccolta e trasporto</b>                     | Tutte le operazioni di trasporto sono documentate attraverso la compilazione di ordini di documenti di trasporto e/o formulari di trasporto dove previsto. Ai fini gestionali, i dati di tutti i movimenti vengono acquisiti in formato elettronico, bonificati e validati entro la prima decade del mese successivo.   |
| <b>Gestione difformità nell'esecuzione dei servizi</b>                             | Il Soggetto Gestore garantisce l'esecuzione del servizio in conformità a quanto sopra indicato e di quanto stabilito nella specifica documentazione che disciplina l'esecuzione del servizio in questione, predisposta dal Soggetto Gestore previa approvazione del Titolare del servizio.<br>Qualsiasi difformità nell'esecuzione del servizio rilevata dal Titolare del servizio, o dagli Utenti rispetto a quanto definito deve essere tempestivamente segnalato per consentire al Soggetto Gestore di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico.<br>Il Soggetto Gestore mette a disposizione risorse adeguatamente formate ( Call Center, EcoSportelli) alle quali rivolgere richieste o indirizzare segnalazioni e/o reclami inerenti il servizio in questione. |
| <b>Costi del servizio</b>  | Vedi scheda "CS"  |

## SB.20 Servizio Centri di raccolta

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <b>Oggetto del servizio</b>   | <p>Il servizio Centri di raccolta è organizzato ad integrazione e completamento indispensabile per il funzionamento del Servizio “Porta a Porta”.</p> <p>I Centri di raccolta sono definiti, ai sensi della normativa vigente, come aree presidiate e allestite, ove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero, trattamento e di smaltimento e operano sulla base di quanto disposto dalla normativa vigente.</p>   |
| <b>Territorio servito</b>     | <p>Il Soggetto Gestore assicura la gestione del Centro di raccolta dislocato sul territorio Comunale.</p> <p>Il Centro di raccolta attualmente presente sul territorio Comunale è situato in via Caravaggio 13</p> <p>Il Soggetto Gestore è autorizzato alla progettazione, realizzazione e successiva gestione del nuovo Centro di raccolta presso via Molinero, su terreni di proprietà Comunale. La raccolta, le giornate e gli orari di apertura, la ristrutturazione o ampliamento di strutture esistenti così come le dismissioni di strutture obsolete o inadeguate, sul territorio Comunale è oggetto di un programma di razionalizzazione e ristrutturazione concordato tra Titolare del servizio e Soggetto Gestore.</p> <p>Lo standard definito dal Titolare del servizio prevede moduli di apertura mattutina o pomeridiana secondo orari stabiliti.</p> <p>Vedi tabella sotto.</p>   |
| <b>Modalità di esecuzione</b> | <p>In esecuzione al servizio di Gestione degli Centri di raccolta il Soggetto Gestore predispone le aree presidiate e allestite a disposizione degli Utenti per il conferimento di quei rifiuti che per tipologia e/o dimensione non possono essere conferiti al servizio “porta a porta”.</p> <p>Presso i Centri di raccolta sono conferibili, le tipologie di rifiuti in conformità a disposizioni regolamentari e normative vigenti e secondo quanto stabilito nel regolamento di gestione rifiuti Comunale.</p> <p>I rifiuti conferibili possono variare in seguito ad esigenze di differenziazione diverse o in riferimento a esigenze operative o a modifiche normative o autorizzative degli Centri di raccolta. Il Soggetto Gestore è in grado di far fronte alle variazioni o integrazioni delle tipologie di rifiuti intercettati presso il Centro di raccolta, previo accordo con il Titolare del servizio sulle diverse modalità organizzative e operative.</p> <p>Il servizio è accessibile tutto l’anno nei giorni e negli orari di apertura del Centro di raccolta che sono definiti annualmente nell’EcoCalendario, approvato dal Titolare del servizio, e distribuito a tutte le utenze a cura del Soggetto Gestore.</p> |

## SB.20 Servizio Centri di raccolta

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Personale Impiegato</b>         | <p>Per garantire l'esercizio degli Centri di raccolta il Soggetto Gestore predispone un adeguato Servizio di Guardiania che prevede la presenza normalmente di 3 addetti eccetto nella giornata di sabato dove sono previsti 4 addetti.</p> <p>Il Servizio di Guardiania provvede alla gestione della documentazione interna prevista dalla normativa vigente e/o dalle autorizzazioni provinciali.</p> <p>Per quanto attiene al rapporto con gli utenti il Servizio di Guardiania prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la disponibilità a fornire informazioni e indicazioni utili ad agevolare le operazioni di conferimento dei rifiuti;</li> <li>• il controllo degli accessi degli utenti;</li> <li>• la verifica del corretto conferimento dei rifiuti per tipologia e quantità;</li> <li>• la verifica del rispetto da parte degli utenti delle indicazioni contenute nel vigente Regolamento Comunale per i servizi di gestione dei rifiuti urbani;</li> </ul> <p>Per informazioni e indicazioni riguardanti il servizio Centri di raccolta sono comunque a disposizione di tutta l'utenza anche la rete degli EcoSportelli e il call center del Soggetto Gestore.</p>   |
| <b>Modalità di conferimento</b>    | <p>Al servizio sono ammessi i conferimenti di rifiuti provenienti da tutte le utenze domestiche consortili, e da altre utenze autorizzate al conferimento di specifiche tipologie e quantità di rifiuto, secondo le regole definite nel vigente Regolamento Comunale per i servizi di gestione dei rifiuti urbani.</p> <p>Per garantire l'accesso al maggior numero di utenti per giornata di apertura è previsto un limite di conferimento giornaliero per utente domestico pari a 1 mc per tipologia di materiale conferito (n. 02 pezzi per gli ingombranti).</p> <p>I limiti quantitativi di conferimento per le altre utenze sono definiti nell'autorizzazione nominativa, con un limite di 3 mc mensili per tipologia.</p>  |
| <b>Mezzi per la raccolta</b>       | <p>Il Soggetto Gestore pianifica in autonomia le operazioni di svuotamento dei contenitori adibiti alla raccolta differenziata dei rifiuti presso i Centri di raccolta e il conseguente trasporto agli impianti di trattamento smaltimento, utilizzando mezzi scarrabili.</p> <p>La pianificazione degli svuotamenti è organizzata in base al livello di riempimento dei contenitori in modo da garantire la continua fruibilità del servizio agli utenti.</p> <p>Le operazioni di svuotamento sono pianificate in modo da garantire l'afflusso dei conferimenti presso i Centri di raccolta.</p> <p>Lo svuotamento dei cassoni scarrabili avviene generalmente mediante il cambio cassone, con modalità vuoto per pieno. In alternativa, qualora sussista una specifica esigenza motivata e previo accordo con il Titolare del servizio, il Soggetto Gestore esegue lo svuotamento dei cassoni tramite utilizzo di mezzo dotato di ragno.</p> <p>A miglioramento del servizio il Soggetto Gestore potrà progettare una nuova programmazione a calendario delle operazioni di svuotamento dei cassoni scarrabili presso i Centri di raccolta che pianifica, in base alla tipologia di rifiuto, alla struttura del centro di raccolta e all'impianto di destino, quale sistema di svuotamento (vuoto per pieno o a mezzo ragno) verrà utilizzato.</p> <p>Gli svuotamenti delle altre tipologie di contenitori avviene sempre mediante l'utilizzo di automezzi adeguati allo specifico contenitore.</p> |
| <b>Contenitori per la raccolta</b> | <p>Ogni Centro di raccolta è attrezzato con cassoni scarrabili, cassonetti carrellati, palbox, cisterne e altri contenitori specifici per le diverse tipologie di rifiuto.</p> <p>L'accesso al conferimento dei rifiuti nei cassoni scarrabili è garantito dalla presenza di piattaforma rialzata o passerelle metalliche</p> <p>Al fine di ottimizzare i servizi di raccolta porta a porta, si riserva la facoltà al Soggetto Gestore, previo accordo con il Titolare del servizio, di usufruire delle</p>   |

## SB.20 Servizio Centri di raccolta

|  |  |
|--|--|
|  | aree del Centro di raccolta prevedendo la collocazione di contenitori da adibire a scarichi intermedi dei mezzi addetti alla raccolta porta a porta o conferimenti diretti delle utenze, per tipologie di rifiuto ulteriori rispetto a quelle citate sempreché autorizzate dalle norme e dalle autorizzazioni vigenti.   |
| <b>Proprietà dei materiali e impianti di destino</b>   | <p>Il soggetto gestore possiede la titolarità delle deleghe alla riscossione dei corrispettivi e dei proventi corrispettivi CONAI in accordo con il titolare del Servizio che cederà tali deleghe.</p> <p>Il Soggetto Gestore assieme al Titolare del Servizio. individua gli idonei impianti per il conferimento delle diverse frazioni di rifiuto e opera al fine di ottenere e mantenere minime percentuali di impurità per poter beneficiare dei proventi nella misura massima.</p>  |
| <b>Gestione Documentazione</b>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le registrazioni riguardanti gli ingressi degli utenti agli Centri di raccolta sono conservate ed archiviate dal Soggetto Gestore.</li> <li>• Tutte le operazioni di trasporto sono documentate attraverso la compilazione di bolle e/o formulari di trasporto dove previsto. Ai fini gestionali, i dati di tutti i movimenti vengono acquisiti in formato elettronico, bonificati e validati entro la prima decade del mese successivo.</li> <li>• Soggetto Gestore provvede al rinnovo delle autorizzazioni all'esercizio degli Centri di raccolta e all'applicazione delle prescrizioni contenute nelle medesime (es.: analisi delle acque di scarico).</li> </ul>   |
| <b>Gestione difformità nell'esecuzione dei servizi</b> | <p>Il Soggetto Gestore garantisce l'esecuzione del servizio in conformità a quanto sopra indicato e di quanto stabilito nella specifica documentazione che disciplina l'esecuzione del servizio in questione, predisposta da Soggetto Gestore previa approvazione del Titolare del servizio.</p> <p>Qualsiasi difformità nell'esecuzione del servizio rilevata dal Titolare del servizio o dagli Utenti rispetto a quanto definito deve essere tempestivamente segnalato per consentire al Soggetto Gestore di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico;</p> <p>il Soggetto Gestore mette a disposizione degli utenti la rete degli EcoSportelli e un call center (chiamata gratuita da numeri fissi) al quale rivolgere richieste o indirizzare segnalazioni e/o reclami inerenti al servizio in questione.</p> |
| <b>Gestione difformità nell'esecuzione dei servizi</b> | <p>I costi del servizio comprendono i costi relativi al servizio di guardiania, alle operazioni di raccolta (mezzi e personale impiegato), la gestione dei contenitori presso gli Centri di raccolta (ammortamenti, fornitura e cessazione), i costi di trattamento e smaltimento e vengono detratti i relativi ricavi.</p>  |

### Centro di raccolta di Via Molinero

| giorni  | Ore apertura/gg | personale impiegato x ogni centro di raccolta |
|---------|-----------------|---|
| Lun-ven | 6               | 3   |
| Sabato  | 8               | 4   |

## SB.21 Servizio rapporto con l'utenza

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>Oggetto del servizio</b> | <p>In relazione alle esigenze di comunicazione e di contatto col territorio, il Soggetto Gestore gestisce l'insieme delle strutture e dei canali che curano l'interazione con l'utenza costituiti da:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• EcoSportello</li> <li>• Sportello per i rapporti con l'utenza relativi alla gestione della tariffa</li> <li>• Sportello On Line</li> <li>• Attività Front-Office e Sportello On Line</li> <li>• Attività Rapporti con il Comune</li> <li>• Distributore automatico sacchetti</li> <li>• Contact center</li> <li>• Comunicazione</li> </ul>   |
| <b>EcoSportello</b>         | <p>L'Ecosportello rappresenta il servizio di <i>front-office</i> dedicato al ricevimento dell'utenza per informazioni, richieste, gestione delle pratiche di distribuzione (contenitori, sacchetti, ecc.). Con l'obiettivo di ridurre i costi garantendo comunque all'utente possibilità di contatto agevoli, rapide e diversificate, il sito individuato quale sede per l'EcoSportello deve rispondere a criteri di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformazione territoriale;</li> <li>• Viabilità principale.</li> </ul> <p>Nello specifico i criteri utili portano ad allocare l'Ecosportello presso il centro urbano. La relativa struttura, quindi, dev'essere inoltre caratterizzata dai seguenti elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente pulito e accogliente anche rispetto alla normativa vigente relativa all'abbattimento delle barriere architettoniche;</li> <li>• Sedute dedicate agli utenti per l'eventuale attesa;</li> <li>• Ampio spazio destinato all'attività di sportello, con più postazioni presenti (minimo 3 dedicate alla sola attività di front office) e conseguente maggior riservatezza per l'utente;</li> <li>• Fornitura di collegamento internet attraverso fibra ottica (o ADSL se non presente la fibra);</li> <li>• Telefono IP fisso attivo in ogni singola postazione;</li> <li>• PC tipo notebook assegnato ad ogni risorsa con adeguato SO e con attivo collegamento al sw gestionale aziendale nonché protetto da antivirus sempre aggiornato;</li> <li>• Stampante multifunzione in ogni postazione;</li> <li>• Arredo conforme alle disposizioni UNI;</li> <li>• Impianti tecnici e di sicurezza secondo la normativa vigente;</li> <li>• Sistema di gestione code "informatizzato" per regolare e gestire il flusso utenti, nonché di raccolta dati per analisi attività;</li> <li>• Ampia area dedicata al magazzino con accesso separato rispetto all'ingresso dell'utenza;</li> <li>• Parcheggio accessibile e comodo per agevolare sia l'accesso all'utenza</li> </ul> |

## SB.21 Servizio rapporto con l'utenza

che la movimentazione dei contenitori da parte degli addetti al rifornimento materiali;

- Distributore automatico di sacchetti attivo 24 ore su 24 e sempre accessibile dall'esterno dei locali.

Gli orari e le giornate di apertura al pubblico del servizio, possibile anche su appuntamento previa prenotazione telefonica al Contact Center, sono stabiliti dal Titolare dello stesso come segue:

| Apertura al pubblico |               |
|----------------------|---------------|
| Lunedì               | 08:30 - 12:30 |
| Martedì              | 08:30 - 15:30 |
| Mercoledì            | 08:30 - 12:30 |
| Giovedì              | 08:30 - 15:30 |
| Venerdì              | 08:30 - 12:00 |

Standard generali di qualità minimi: indicatori ARERA e successive modifiche (esempio: tempi medi di attesa presso lo sportello su base mensile; tempi massimi di attesa presso lo sportello su base mensile).

Proposta Livelli di qualità interni:

- Tipologia e numero non-conformità rilevate a evento Audit (Norma di riferimento: UNI EN ISO 9001:2015, BS OHSAS 18001:2007, UNI EN ISO 14001:2015).

### Sportello per i rapporti con l'utenza relativi alla gestione della tariffa

Rappresenta il servizio per il ricevimento delle comunicazioni relative alle variazioni delle utenze, la fornitura di chiarimenti agli utenti relativi alla tariffazione, eventuali sanzioni o more, gestione dei reclami, rimborsi ed eventuali rateizzazioni, ed in generale ogni rapporto relativo alla gestione della tariffa.

Lo sportello deve rispondere ai medesimi criteri dell'EcoSportello.

### Sportello On Line

Lo Sportello On Line è un portale web in cui l'utente accede, previa registrazione, alle proprie informazioni e può gestire, al suo interno, richieste tecniche o tariffarie attraverso form dedicati e preimpostati al fine di rendere familiare l'esperienza d'uso.

Standard generali di qualità minimi: indicatori ARERA e successive modifiche (esempio: tempi massimi di risposta all'utenza alle richieste di informazioni attraverso canali digitali).

### Attività Front-Office e Sportello On Line

Per l'erogazione del servizio il Soggetto Gestore si avvale di personale qualificato, adeguatamente formato in fase di start-up e costantemente aggiornato attraverso i canali più efficaci (schede tecniche, procedure, mail, follow-up programmati), in grado di soddisfare le richieste provenienti dall'utenza. L'addetto all'Ecosportello recepisce e filtra le esigenze dell'utente finale che accede ai canali Ecosportello e sportello On Line, interfacciandosi con i diversi

## SB.21 Servizio rapporto con l'utenza

uffici specialistici del Soggetto Gestore al fine di soddisfarne al meglio le esigenze. A titolo di elenco non esaustivo, le principali attività assicurate e condivise tra i due canali sopra citati dall'addetto all'Ecosportello sono:

- effettuare attivazioni, variazioni e cessazioni di contratti di servizio per utenze domestiche e non domestiche, fornendo indicazioni relative alla consegna e/o al ritiro dei contenitori per la raccolta differenziata;
- consegnare sacchetti per la frazione organica e per il secco residuo;
- effettuare ordini di fornitura e/o ritiri di contenitori di ampia volumetria e ordini specifici di servizi (pulizia, svuotamenti contenitori, spazzamenti, etc.);
- effettuare segnalazioni di mancate raccolte mediante sistema di segnalazione interfacciato con il settore operativo;
- aggiornare gli archivi informatici in base alle pratiche di attivazione, variazione e cessazione compilate all'Ecosportello;
- mantenere e ordinare archivi cartacei delle pratiche secondo un metodo uniforme di archiviazione;
- fornire informazioni sulle modalità di differenziazione dei rifiuti sia alle utenze domestiche sia alle non domestiche, ponendo particolare attenzione ai criteri di assimilazione dei rifiuti speciali ai rifiuti urbani;
- fornire informazioni relative alle tariffe di gestione dei rifiuti urbani e valutare eventuali problemi presentati dagli utenti legati a singole fatture;
- valutare particolari problematiche legate al servizio di raccolta, mantenendo un rapporto costante con il settore operativo ed effettuando eventuali sopralluoghi sul territorio.
- Caricamento del distributore automatico di sacchetti e verifica e gestione dei rifornimenti di materiale necessario presso il magazzino dell'EcoSportello;
- Gestione della corrispondenza e dei contatti con l'utenza.

Standard generali di qualità minimi: indicatori ARERA e successive modifiche (esempio: tempi massimi di risposta all'utenza).

Proposta Livelli di qualità interni:

- Percentuale su base mensile degli ordini inseriti non andati a buon fine causa errato inserimento;
- Percentuale pratiche attivazioni incomplete/errate rilevato su campione predefinito, su base mensile.

| <b>SB.21 Servizio rapporto con l'utenza</b> |   |
|---|---|
| <b>Attività Rapporti con il Comune</b>      | <p>Il Soggetto Gestore dedica al Comune un referente, o suo delegato, adeguatamente formato, in grado di accogliere sollecitamente e in via prioritaria le istanze provenienti dall'Amministrazione comunale (numero telefonico dedicato).</p> <p>Allo scopo di garantire una solerte soluzione delle richieste accolte, il referente si interfaccia direttamente con tutte le aree aziendali, garantendo all'interlocutore Comune l'aggiornamento diretto sullo stato di avanzamento o di soluzione di quanto richiesto.</p>   |
| <b>Distributore automatico sacchetti</b>    | <p>Consente all'utenza di ritirare i sacchetti per le frazioni di rifiuto organico e secco non riciclabile. E', presso l'Ecosportello e presso un secondo punto geografico utile ad ampliare la copertura del servizio sul territorio, attivo 24 ore su 24, sempre accessibile dall'esterno e posizionato preferibilmente in area sottoposta a videosorveglianza</p> <p>L'accesso al servizio dovrà essere consentito attraverso un documento di riconoscimento dell'intestatario contratto (esempio: codice a barre della tessera sanitaria) e il dato raccolto dovrà, attraverso collegamento permanente con un sistema informatico di supporto, essere sottoposto a verifica dei parametri attribuiti per la corretta erogazione del materiale (esempio: contratto attivo, presenza servizi, profilo contabile regolare).</p>  |
| <b>Contact Center</b>                       | <p>Per fornire supporto quotidiano in relazione ai servizi erogati, il Soggetto Gestore si impegna ad attivare un servizio di Contact Center che possa gestire le chiamate telefoniche provenienti dall'utenza (persone fisiche e giuridiche, pubbliche e private).</p> <p>I numeri telefonici di riferimento per l'utenza (chiamata gratuita da telefonia fissa e a pagamento da cellulari) e gli orari di attività del servizio sono comunicati dal Soggetto Gestore attraverso l'EcoCalendario e/o apposita comunicazione cartacea, digitale e con pubblicazioni sui canali <i>web</i> (sito istituzionale, <i>social network</i>, ecc.).</p> <p>Per l'erogazione del servizio il Soggetto Gestore si avvale di personale qualificato, adeguatamente formato e costantemente aggiornato.</p> <p>L'addetto al Contact Center provvederà principalmente, mediante appositi sistemi <i>software</i> e telefonici, a gestire:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Richieste di informazioni sui servizi erogati e sulla tariffa puntuale;</li> <li>• Segnalazioni di disservizio;</li> <li>• Segnalazioni di rifiuti abbandonati o cestini pubblici pieni;</li> <li>• Richieste di fornitura a domicilio di servizi e/o materiali;</li> <li>• Prenotazione di appuntamenti presso l'EcoSportello attraverso agende condivise.</li> </ul> <p><u>Standard generali di qualità minimi</u>: indicatori ARERA e successive modifiche (esempio: tempi medi di attesa prima della presa in carico della chiamata).</p> |

## SB.21 Servizio rapporto con l'utenza

|                                       | <u>Livelli minimi di qualità:</u>   |   |   |                          |  |
|---------------------------------------|---|---|---|--------------------------|--|
|                                       | <b>Livello di servizio</b>  | <b>Misure da rilevare</b>   | <b>Modalità di calcolo</b>                                  | <b>Valori di soglia</b>  | <b>Periodo di riferimento per il calcolo</b> |
|                                       | A) Chiamate risposte  | Percentuale di chiamate risposte dall'Operatore rispetto a quelle entrate durante il Service Time | Numero chiamate risposte/Numero chiamate totale in ingresso | $\geq 93\%$              | Mese Solare (o frazione)                     |
| B) Chiamate risposte entro 30 secondi | Percentuale di chiamate (sul totale delle risposte) nelle quali la risposta dell'Operatore venga fornita in 30 sec. | Numero chiamate risposte entro 30 sec/Numero di chiamate risposte                                 | $\geq 80\%$   | Mese Solare (o frazione) |  |
| <b>Costi del servizio</b>             | Vedi scheda "SB"  |   |   |                          |  |

## SB.22 Tariffa del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| <b>Oggetto</b>                    | <p>Il Gestore del servizio di raccolta dei rifiuti urbani, a partire dal primo anno utile successivo all'avvio del servizio p.a.p., applica e riscuote la tariffa di Igiene Ambientale approvata dal Titolare del servizio.</p> <p>Il Gestore provvede pertanto alla raccolta di tutti i dati degli utenti necessari all'applicazione ed alla riscossione della tariffa</p>  |
| <b>Modalità di applicazione</b>   | <p>Il Gestore elabora la tariffa per la gestione dei servizi dei rifiuti urbani entro i termini previsti dalle norme vigenti e in conformità a quanto definito nel Regolamento Comunale per l'applicazione della tariffa.</p> <p>Il Gestore trasmette annualmente al titolare del servizio il piano economico finanziario ed ogni altra documentazione prevista dalla normativa vigente e provvede ad elaborare le tariffe sulla base del piano economico finanziario validato dal titolare del servizio ed a trasmetterle allo stesso, il quale analizza ed approva le tariffe così elaborate.</p> <p>Il Soggetto Gestore in accordo con il Titolare del servizio provvede a redigere annualmente il calendario delle fatturazioni con cadenza semestrale da inoltrare all'Utenza, evidenziando le tempistiche di scadenza e le modalità dei pagamenti.</p> |
| <b>Applicazione della Tariffa</b> | <p>Il Soggetto Gestore applica la tariffa approvata dal Titolare del servizio sulla base dei servizi resi alle singole utenze, elaborando le fatture e provvedendo alla successiva emissione, stampa e postalizzazione; tutte le operazioni sono effettuate direttamente dal Soggetto Gestore.</p>   |
| <b>Riscossione della Tariffa</b>  | <p>Il Soggetto Gestore provvede direttamente alla riscossione ordinaria delle fatture emesse alle utenze relative alla Gestione dei Rifiuti Urbani con le modalità previste dal regolamento Comunale per l'applicazione della tariffa.</p> <p>Il Soggetto Gestore inoltre provvede alla riscossione coattiva delle fatture insolute, sia direttamente con il proprio personale dedicato, sia avvalendosi dei concessionari della riscossione, nei modi e nelle forme più opportune, consentite dalla normativa vigente.</p> <p>Il Soggetto Gestore si occupa anche della gestione diretta degli eventuali rimborsi dovuti all'utenza provvedendo alla gestione della relativa documentazione fiscale e all'invio di quanto dovuto direttamente all'utente richiedente.</p>   |
| <b>Costi del servizio</b>         | <p>I costi dei servizi di base standard per la gestione dei rifiuti urbani, qualora attivati dal Titolare del servizio, sono quelli indicati nella scheda "Costi dei Servizi di Base in tariffa Comunale".</p> <p>I costi del servizio comprendono le voci di costo riguardanti le attività di bollettazione e riscossione della tariffa, gli accantonamenti a Fondo Rischi legati all'applicazione e riscossione della tariffa, i ricavi derivanti da applicazione di more, interessi e penalità alle Utenze per mancati o ritardati pagamenti della Tariffa.</p>   |

| <b>CS. 1 COSTI ANNUALI (A REGIME) SERVIZIO DI BASE GESTIONE RIFIUTI</b>           |                    |  |
|---|--------------------|--|
| <b>DESCRIZIONE</b>  | <b>COSTO</b>       | <b>N° SCHEDA SB</b>                            |
| COSTI DI RACCOLTA PORTA A PORTA   | €.....6.207.567,99 | 1-1.1-2-2.1-3-3.1-4-5-5.1-6-6.1-7-8-9-10-11-13 |
| COSTI DI RACCOLTA PRESSO UTENZE NON DOMESTICHE                                    | €..... 468.058,41  | 12   |
| COSTI DI PULIZIA DEL TERRITORIO (SPAZZAMENTO, MDSCS, NDQ, MERCATI)                | €.....1.869.548,49 | 14-14.1-15-16-17-18-19                         |
| COSTO GESTIONE CENTRI DI RACCOLTA   | €.....389.183,88   | 20   |
| COSTO GESTIONE RAPPORTI CON L'UTENZA (SPORTELLI, CALL CENTER, EDUCAZ. AMBIENTALE) | €.....382.951,92   | 21   |
| COSTO GESTIONE TARIFFA (ACCANTONAMENTO, BOLLETTAZIONE, RECUPERO CREDITI)          | €.....925.162,46   | 22   |

**ALTRI COSTI**

|  |                             |  |
|--|-----------------------------|--|
| COSTO AVVIO SERVIZIO PORTA A PORTA                 | € 307.954,21                |  |
| COSTO AMMORTAMENTO ATTREZZATURE (CONTENITORI VARI) | € 415.464,22                |  |
| COSTI DI TRATTAMENTO E SMALTIMENTO                 | €.....866.070,77            |  |
| SPESE GENERALI                                     | €.....1.478.812,30          |  |
| IMPOSTE E TASSE                                    | € .....213.491,34           |  |
| ONERI FINANZIARI SU INVESTIMENTI                   | € 205.354,34                |  |
| <b>TOTALE (ESCUSA IVA)</b>                         | <b>€ .....13.729.620,31</b> |  |
| UTILE D'IMPRESA                                    | € ... 383.086,82            |  |
| <b>TOTALE GENERALE (ESCUSA IVA)</b>                | <b>€..... 14.112.707,13</b> |  |
| ABITANTI   | 60442                       |  |

**Allegati:**

- All. 1: Planimetria territorio comune di Savona
- All 2 - Pilalunga\_Area concessione Quiliano
- All.3 - Planimetria Cimitero di Zinola
- All.4 - Planimetria Mercato Cittadino
- All.5 – Individuazione spiagge pubbliche
- All.6 - FIERE E Mercati