



COMUNE DI SAN DONACI

PROVINCIA DI BRINDISI

Piazza Pompilio Faggiano – 72025 San Donaci (BR) – Tel. 0831.631205 Fax: 0831.631212
<http://www.sandonaci.net> e-mail: info@сандонаци.net pec: info@pec.sandonaci.net

**SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFUTI SOLIDI URBANI E
RIFIUTI ASSIMILABILI DA AVVIARE A SMALTIMENTO / RECUPERO,
RACCOLTA DIFFERENZIATA E DI ULTERIORI SERVIZI ACCESSORI PER LA
TUTELA DELL'AMBIENTE**

- Gestione transitoria -

CARTA DEI SERVIZI

(Relazione sugli obblighi di servizio)

Ufficio Tecnico Comunale – Servizio Ambiente

Sommario

1 Premessa	3
2 Normativa di riferimento	3
3 Presentazione dell'ARO BR/2 – Brindisi sud	4
4 Principi fondamentali	5
5 Standard di qualità dei servizi	6
5.1 Separazione e detenzione dei propri rifiuti da parte dell'utenza	7
5.1.1 Kit per la Separazione dei rifiuti solidi urbani previsti per l'utenza domestica	8
5.1.2 Kit per la separazione dei rifiuti solidi urbani previsti per l'utenza non domestica	8
5.2 Raccolta delle diverse frazioni di rifiuto	9
5.2.1 Raccolta della frazione organica (FORSU)	9
5.2.2 Raccolta della Frazione Verde	10
5.2.3 Raccolta della Carta e del Cartone	11
5.2.4 Raccolta della Plastica e dei Metalli	12
5.2.5 Raccolta del Vetro	13
5.2.6 Raccolta del Rifiuto Indifferenziato (Secco Residuo)	14
5.2.7 Raccolta Rifiuti Urbani Pericolosi (RUP)	15
5.2.8 Raccolta Rifiuti Urbani non Pericolosi (Frazioni Residuali)	15
5.2.9 Centro Comunale/Intercomunale di Raccolta (CCR)	15
5.3 Costruzione condivisa con la collettività delle modalità di erogazione dei nuovi servizi	19
5.3.1 Valutazioni da effettuarsi in sede progettuale	20
5.3.2 Avvio e messa a regime di nuovi servizi di raccolta integrata	21
5.3.3 Monitoraggio e valutazione durante la durata del contratto	23
6 Centro Comunale di Separazione	31

1 Premessa

Il presente elaborato rappresenta la **Carta dei Servizi** relativa ai servizi di spazzamento, raccolta e trasporto dei rifiuti solidi urbani ed assimilabili che si intendono eseguire nel territorio comunale di San Donaci, nell'ambito di una gestione transitoria in attesa della definizione della gara a livello d'Ambito e la relativa individuazione del gestore unico.

Si tratta di un documento preliminare all'elaborazione della progettazione dei servizi di igiene urbana, sulla base della quale sarà indetta apposita gara d'appalto per la ricerca del soggetto gestore dei servizi. La Carta dei Servizi individua dunque le modalità esecutive e gli standard qualitativi che avranno piena attuazione ed implementazione nella progettazione e nell'esecuzione dei servizi da parte del gestore aggiudicatario dell'appalto, e che garantiranno una corretta gestione del ciclo dei rifiuti. Essa si configura come uno strumento di monitoraggio a disposizione dei cittadini, mirante alla creazione di un'interazione sinergica tra l'Amministrazione Comunale, il soggetto gestore ed i cittadini stessi, con il fine di giungere ad un'organizzazione dei servizi di igiene urbana condivisa e partecipata.

2 Normativa di riferimento

Il presente documento è stato redatto sulla base di quanto previsto dalla normativa regionale vigente in materia, ovvero dalla **Legge Regionale 20 agosto 2012, n. 24 "Rafforzamento delle pubbliche funzioni nell'organizzazione e nel governo dei Servizi pubblici locali"**.

Tale Legge ha definito un nuovo modello per l'organizzazione dei servizi di igiene urbana, mediante l'individuazione di ambiti sub-provinciali per l'erogazione dei soli servizi di spazzamento, raccolta e trasporto dei rifiuti solidi urbani ed assimilabili, denominati ARO (Ambiti di Raccolta Ottimale), finalizzati all'ottimizzazione dell'efficienza e della qualità dei servizi a livello territoriale.

Inoltre, l'articolo 11 ha definito gli obblighi di servizio pubblico e universale, prevedendo la necessità di definire uno **"Schema di Carta dei Servizi"** per la gestione dei rifiuti.

In attuazione a tale articolo, con **D.G.R. nr. 194 del 11/02/2013** è stato adottato lo **Schema tipo di Carta dei Servizi** relativamente alle operazioni di spazzamento, raccolta e trasporto dei rifiuti, il quale contiene specifici modelli organizzativi dei servizi, che "rappresentano gli standard tecnici per una corretta gestione del ciclo integrato che, anche tenendo conto del principio di differenziazione, dovranno essere alla base di tutti i servizi erogati nel ciclo integrato, nel caso specifico con riferimento alle fasi di spazzamento, raccolta e trasporto".

Con Delibera del Consiglio Regionale nr. 204/2013 lo schema della Carta dei Servizi è stato sostituito da quanto riportato nella Parte II O3 del PRGRU – Piano Regionale Gestione dei Rifiuti Urbani".

Gli standard minimi contenuti nel documento sono stati definiti nel rispetto di quanto previsto dal comma 3 del succitato articolo 11 per gli aspetti relativi alla fase di spazzamento, raccolta e trasporto, ovvero:

- a) lo spazzamento meccanizzato e manuale deve essere svolto in maniera tale da garantire che l'Organo di governo (nella fase transitoria il Comune) riceva il miglior servizio in accordo con le proprie esigenze territoriali, organizzato secondo criteri di efficacia, efficienza ed economicità;
- b) a tutti i cittadini deve essere garantito il servizio di raccolta differenziata di qualità e flussi separati almeno per l'organico, la carta/cartone e il vetro; i flussi di plastica e metalli possono essere raccolti congiuntamente;
- c) il trasporto dei rifiuti deve essere organizzato in modo da contenere le emissioni di CO₂, anche mediante la realizzazione di idonee stazioni di trasferta e/o trasbordo, ovvero utilizzando mezzi di trasporto alternativi al trasporto su gomma;
- d) il servizio di raccolta dell'organico deve essere organizzato in modo tale da massimizzare la capacità d'intercettazione e la qualità merceologica, minimizzando le impurità;
- e) la tariffazione del servizio di trattamento della frazione organica da rifiuto urbano può essere definita anche considerando il livello di impurità;
- f) il compostaggio domestico deve essere sempre favorito ove tecnicamente possibile; il servizio di raccolta differenziata dell'organico può essere sostituito, anche parzialmente, dal compostaggio domestico soprattutto nelle aree con bassa densità abitativa.

3 L'ARO BR/2 – Brindisi sud e il Comune di San Donaci

Con D.G.R. 2147 del 23.10.2012, è stata approvata la proposta di perimetrazione tra i quali è stato individuato l'ARO BR/2 – Brindisi sud, di cui fa parte il Comune di San Donaci, caratterizzato dai seguenti dati:

	Popolazione	Superficie [km ²]	Densità [ab./km ²]	Cp
Comune di San Donaci	7.050	34,2	206,1	1,1

4 Principi fondamentali

Rispetto delle normative. I servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione.

Eguaglianza ed imparzialità del servizio. E' garantita l'esecuzione dei servizi, da parte del soggetto gestore, nel rispetto del principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione. Si garantisce inoltre imparzialità e parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura. Il gestore si impegna a prestare particolare attenzione alle esigenze delle persone portatrici di handicap, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

Continuità e servizio di emergenza. Il gestore garantisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, e si impegna ad adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e durata di tali disservizi e a garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

Partecipazione e informazione. Il gestore promuove la partecipazione dell'utente sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi sia per migliorare la collaborazione tra utenza e gestore. L'utente ha il diritto di richiedere al soggetto gestore le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano e può avanzare proposte e suggerimenti e inoltrare reclami per telefono, per posta, con fax e per posta elettronica. Per gli aspetti di relazione con l'utente, il soggetto gestore si impegna a garantire l'identificabilità del proprio personale che, a tal scopo, è munito di tesserino di riconoscimento ben visibile da tutti. Nelle comunicazioni telefoniche, il personale aziendale è tenuto a fornire le proprie generalità: nome, cognome e nominativo del responsabile dell'area di contatto.

Trasparenza e controllo. Gli utenti, le Associazioni che li rappresentano e il Comune hanno il diritto di conoscere i dati qualitativi, quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio. Il Comune ha il diritto, nel perseguimento dell'interesse pubblico, di monitorare e controllare l'andamento dei servizi pubblici affidati al soggetto gestore anche attraverso la conoscenza dei dati qualitativi e quantitativi di produzione. A tale scopo, il soggetto gestore si impegna a garantire la più completa trasparenza in ordine a tali dati assicurandone la periodica e tempestiva trasmissione al Comune con cadenza mensile.

Cortesia. Il gestore si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto, a rispondere ai loro bisogni e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e dell'adempimento degli obblighi. Al momento delle richieste delle singole prestazioni il personale dovrà provvedere a fornire al cliente le informazioni concernenti i diritti riconosciuti dalla Carta dei Servizi nonché i tempi massimi di esecuzione delle prestazioni. Il personale a contatto con gli utenti, o che si rechi a domicilio degli stessi, è tenuto ad esporre il tesserino di riconoscimento recante fotografia e nominativo e, quando è possibile, ad avvisare preventivamente della visita.

Efficienza ed efficacia. Il gestore persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati, sviluppando e adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Qualità e tutela dell'ambiente. Il gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità

tendente al miglioramento continuo delle prestazioni che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti, nonché l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicuri il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali e la prevenzione e riduzione integrate dell'inquinamento. Nell'attuazione dei propri compiti il soggetto gestore si impegna a salvaguardare con le proprie scelte l'ambiente e la salute umana. Inoltre assume il principio della tutela delle risorse primarie per attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le stesse, sia in termini economici che strutturali. L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che il soggetto gestore assume come regola inderogabile nel proprio agire.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi. Il gestore si impegna a prestare la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente, puntando sull'utilizzo di un linguaggio semplice e di immediata comprensione. I messaggi rivolti agli utenti dovranno essere riconoscibili e ben distinti dalla restante comunicazione del gestore.

Semplificazione delle procedure. Il gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici, garantendo facilità di accesso alla documentazione. Il gestore si impegna a predisporre formulari e moduli esemplificativi che agevolino l'utente nell'inoltro delle pratiche più comuni, ad attivare linee di comunicazione ed assistenza telefonica, nonché il sito internet quantomeno come modalità di informazione, e preferibilmente come mezzo alternativo per l'inoltro delle pratiche.

5 Standard di qualità dei servizi

Nel presente paragrafo sono definiti gli standard qualitativi che garantiscono il raggiungimento dei principi di efficacia ed efficienza dei vari servizi, nonché una corretta gestione ed esecuzione degli stessi. In particolare, si distingue tra standard generali e standard specifici.

Nel rispetto del principio di differenziazione, in aree ad elevata densità abitativa ed elevata popolazione, in analogia a quanto avviene in altre aree extraregionali, potrebbero essere previsti sistemi di raccolta alternativi a quelli indicati: per tali tipologie, non è da escludere la possibilità di adoperare sistemi articolati con quote ridotte di raccolta mediante contenitori stradali, al fine di contenere il costo del servizio in relazione anche alle effettive frequenze richieste dall'utenza, nei casi in cui queste richiedano un impegno di manodopera non sostenibile economicamente. L'adozione di tali sistemi dovrà essere attentamente valutata a seguito di una specifica analisi costi/benefici.

In questi casi, comunque, è necessario che sistemi di raccolta alternativi a quelli indicati garantiscano il raggiungimento degli obiettivi di raccolta differenziata di cui all'art. 205 del d.lgs.

152/2006 e ss.mm.ii., e degli obiettivi di riciclo fissati dagli artt. 10 e 11 della Direttiva 2008/98/CE, recepiti nell'art. 181 del D.Lgs 152/06 e ss.mm.ii.

Di seguito sono riassunte le caratteristiche peculiari ed essenziali dei servizi per la gestione dei servizi di raccolta rifiuti ed igiene urbana:

- Separazione e detenzione delle diverse frazioni merceologiche dei rifiuti urbani e speciali assimilati, all'interno degli spazi privati di pertinenza dell'utenza servita;
- Conferimento delle diverse frazioni merceologiche dei rifiuti urbani e speciali assimilati al servizio pubblico di raccolta con modalità differenziate a seconda delle caratteristiche dell'area urbana servita e degli immobili di residenza e secondo un calendario predefinito;
- Corretta quantificazione ed intercettazione dei flussi dei rifiuti urbani e speciali assimilati dalle utenze non domestiche;
- Condivisione con la collettività delle modalità di erogazione del nuovo servizio, in fase di progettazione, attuazione e monitoraggio;
- Adozione di iniziative di sensibilizzazione, controllo degli inadempimenti durante lo svolgimento del servizio.

5.1 Separazione e detenzione dei propri rifiuti da parte dell'utenza

Al fine di modificare le abitudini consolidate delle utenze domestiche e non domestiche e di invogliare queste ultime a separare alla fonte i propri rifiuti solidi urbani, mutuando quanto fatto nei

contesti in cui il tasso di raccolta differenziata è in linea con le disposizioni normative, è da prevedere la fornitura, per il tramite dei gestori dei servizi di raccolta, di adeguati materiali di consumo utili per sensibilizzare ed agevolare gli utenti nella separazione dei rifiuti all'interno degli immobili privati e, conseguentemente, favorire il loro successivo conferimento al servizio pubblico nei tempi e con le modalità previste dal regolamento di igiene ambientale e dalla carta dei servizi.

Di seguito saranno illustrati i kit-tipo di materiali di consumo che normalmente vengono consegnati alle singole utenze da scegliersi in ragione delle specifiche esigenze (consistenza del nucleo familiare rispetto al n. componenti, tipologia di utenza non domestica interessata, ecc..) e della consistenza delle produzioni attese di un determinato flusso di scarti recuperabili fra due ritiri successivi.

5.1.1 Kit per la Separazione dei rifiuti solidi urbani previsti per l'utenza domestica

Nelle aree del paese in cui l'incidenza della raccolta differenziata ha raggiunto livelli soddisfacenti, per le utenze domestiche si prevede una fornitura periodica di idonei strumenti, di seguito elencati ed eventualmente dotati di idonei sistemi di tracciabilità, affinché gli utenti siano in grado di effettuare la separazione dei rifiuti presso la propria abitazione:

Sacchetti compostabili per la raccolta della frazione organica (scarti della preparazione e consumo dei pasti) nei diversi modi previsti dal regolamento del servizio e dalla nuova carta dei servizi, eventualmente dotati di idonei sistemi di tracciabilità;

Sacchetti di materiale cellulosico per la raccolta della carta e del cartone eventualmente dotati di idonei sistemi di tracciabilità;

Sacchetti per la raccolta della plastica eventualmente dotati di idonei sistemi di tracciabilità.

Il numero di pezzi da fornire all'utente per ogni tipologia di scarti da raccogliere deve essere pari al numero dei ritiri annui previsti prevedendo un'aliquota aggiuntiva del 10 % per far fronte a produzioni occasionali di particolari flussi non preventivabili, danneggiamento accidentale di sacchetti già forniti, etc.

Oltre ai materiali di consumo, potrà rendersi necessaria anche la fornitura, una tantum, delle seguenti attrezzature riutilizzabili (nel caso dei mastelli per la raccolta di organico ed indifferenziato la fornitura dovrebbe essere obbligatoria per quelle utenze per le quali è prevista l'esposizione diretta in strada dei rifiuti, laddove compatibile con il contesto urbanistico, nei giorni ed agli orari previsti dal contratto di servizio):

Mastello di volumetria idonea (esempio 15 / 25 lt) per la raccolta della frazione organica nei diversi modi previsti dal regolamento del servizio e dalla nuova carta dei servizi;

Mastello di volumetria idonea (esempio 50 lt) per la raccolta della frazione secca residua nei diversi modi previsti dal regolamento del servizio e dalla nuova carta dei servizi;

Ecobox di volumetria idonea (esempio 50 / 110 lt) per la tenuta del sacco contenente la carta/cartone su strada pubblica nell'apposito contenitore.

Mastello di volumetria idonea (esempio 50 lt) per la raccolta del vetro nei diversi modi previsti dal regolamento del servizio e dalla nuova carta dei servizi.

5.1.2 Kit per la separazione dei rifiuti solidi urbani previsti per l'utenza non domestica

Analogamente a quanto rappresentato per le utenze domestiche, nelle realtà in cui la raccolta differenziata è in linea con le soglie indicate dalla normativa vigente, anche per le utenze non domestiche è prevista un'adeguata fornitura di materiali di consumo.

Stante la mutevole composizione merceologica dei rifiuti assimilati agli urbani, si dovrebbero fornire, per ogni tipologia di utenza non domestica, un numero congruo di materiali di seguito elencati la cui taglia è da definirsi in funzione delle produzioni attese in funzione delle specifiche raccolte annue da erogare:

Sacchetti compostabili a norma per la raccolta della frazione organica nei diversi modi previsti dal regolamento del servizio e dalla nuova carta dei servizi, eventualmente dotati di idonei sistemi di tracciabilità;

Sacchetti di materiale cellulosico per la raccolta della carta e del cartone eventualmente dotati di idonei sistemi di tracciabilità;

☑ **Sacchetti trasparente per la raccolta della plastica** eventualmente dotati di idonei sistemi di tracciabilità.

☑ **Sacchetto per la raccolta del vetro** eventualmente dotati di idonei sistemi di tracciabilità.

Per le utenze non domestiche è altresì prevista la fornitura, una tantum, delle seguenti tipologia di attrezzature la cui capacità è da valutarsi in funzione delle produzioni attese in funzione delle raccolte annue da erogare:

☑ **Contenitori di volumetria variabile da 120 lt a 1.700 lt** per la raccolta di diverse frazioni di rifiuti assimilati in caso di produzioni di ingenti quantità;

☑ **Mastello da 50 lt** per la raccolta della frazione organica nei diversi modi previsti dal regolamento del servizio e dalla nuova carta dei servizi;

☑ **Ecobox da 50 lt** per la raccolta della carta negli uffici e nelle scuole, ovvero contenitori di volumetria variabile da 120lt a 1100 lt per le altre utenze;

☑ **Roller per la raccolta del cartone** presso utenze commerciali selezionate;

☑ **Contenitori di volumetria variabile da 120 lt a 1.100 lt** per la raccolta periodica del vetro.

5.2 Raccolta delle diverse frazioni di rifiuto

5.2.1 Raccolta della frazione organica (FORSU)

Per frazione organica si intendono i rifiuti alimentari e di cucina prodotti da nuclei domestici, ristoranti, servizi di ristorazione e punti vendita al dettaglio raccolti in modo differenziato.

Il gestore deve predisporre una tabella nella propria Carta dei Servizi nella quale siano indicati:

☑ i rifiuti di uso comune, individuati per categorie merceologiche omogenee, destinati alla raccolta differenziata in oggetto (resti di frutta, ortaggi, carne, pesce, gusci d'uova, alimenti deteriorati, fondi di caffè o tè, pane, pasta, riso, alimenti crudi o cotti purché non caldi, fazzoletti bagnati o sporchi di sostanze organiche, residui da manutenzione di verde domestico, etc.);

☑ i rifiuti di uso comune che, pur presentando proprietà organiche, devono escludersi dalla raccolta (lettiere ed escrementi di animali domestici, fazzoletti sporchi di detersivi o sostanze chimiche, gusci di frutti di mare, pannolini sporchi, etc.).

Il gestore assicura la raccolta differenziata della frazione organica mediante un servizio domiciliare, fatte salve specifiche esigenze, da indicare adeguatamente da parte del soggetto erogatore, che necessitano la raccolta mediante contenitori o cassoni. Resta fermo che tale ipotesi accede in via del tutto residuale, laddove le esigenze del singolo siano tali da rendere conveniente tale opzione.

La frequenza minima di raccolta per le utenze domestiche in area urbana deve essere compresa tra 3 e 4 volte a settimana, in funzione anche della stagione di raccolta.

Nelle aree a bassa densità abitativa non è prevista la raccolta della FORSU, il cui recupero deve essere effettuato mediante auto-compostaggio, salvo specifiche e motivate esigenze, in coerenza all'art. 11 comma 3 lett. f) della L.R. 24/2012.

Ai fini del calcolo degli indici di raccolta differenziata dovranno essere proposte all'Autorità competente, per la formale validazione, idonee metodologie di stima della FORSU sottratta ai normali sistema di raccolta e sottoposta ad autocompostaggio.

Il gestore è tenuto ad indicare nella Carta dei Servizi le caratteristiche (tipologia e capacità) dei contenitori e dei sacchi deputati alla raccolta della FORSU e le modalità di conferimento.

La capacità ed il numero dei contenitori saranno definiti in funzione della produzione pro capite di FORSU stimata nei documenti di Pianificazione e del numero utenze da servire.

La raccolta separata dei rifiuti organici deve essere effettuata preferibilmente e prioritariamente con contenitori a svuotamento riutilizzabili, di norma di colore marrone, ovvero, in subordine, con sacchetti compostabili certificati.

L'igienizzazione dei contenitori deve essere effettuata con una frequenza minima, adeguata anch'essa alla stagionalità, pari a 1 volta/mese da ottobre ad aprile, 2 volte/mese in maggio, giugno e settembre, 3 volte/mese in luglio e agosto. Il lavaggio esterno dei contenitori viene garantito almeno 2 volte all'anno.

Per i rifiuti speciali assimilati agli urbani, prodotti dalle utenze non domestiche, si devono garantire elevate frequenze di raccolta puntuale per particolari categorie quali ad esempio ristorazione, vendita di beni alimentari, ortofrutta.

5.2.2 Raccolta della Frazione Verde

Per frazione verde si intendono i residui della manutenzione del verde pubblico e privato costituito da sfalci, foglie, potature, piante, terriccio, paglia, cortecce, segature, ramaglie, ceppi, etc. raccolti in modo differenziato.

Il gestore assicura la raccolta differenziata di sfalci e potature per le sole utenze domestiche mediante conferimento in centri comunali di raccolta (CCR).

Nelle zone residenziali a bassa densità caratterizzate da una presenza significativa di verde la raccolta della frazione in oggetto può svolgersi mediante contenitori ubicati sul territorio di cui devono essere specificate le caratteristiche (tipologia, capacità e colore) e le modalità di conferimento, ovvero attivando, nei periodi dell'anno in cui è massima la produzione di tali rifiuti, la raccolta di prossimità con sacco in materiale compostabile di dimensioni adeguate secondo un calendario prestabilito ovvero attivando isole ecologiche itineranti che prevedono la raccolta di tali scarti.

Nel caso di servizio domiciliare su chiamata l'intervento viene effettuato nella giornata concordata con l'utente ed entro 3 giorni feriali dalla richiesta. Il lavaggio interno dei contenitori stradali viene garantito almeno 2 volte all'anno e quello esterno almeno 1 volta all'anno.

5.2.3 Raccolta della Carta e del Cartone

La frazione carta e cartone comprende tutti i materiali cartacei costituiti da materie prime fibrose prevalentemente vegetali raccolti in modo differenziato. Il gestore deve predisporre una tabella nella Carta dei Servizi nella quale siano indicati:

i materiali di uso comune, individuati per categorie merceologiche omogenee, **destinati alla raccolta differenziata in oggetto** con precisa indicazione che essi devono essere conferiti puliti, cioè non contaminati da sostanze organiche (giornali, riviste, quaderni, carta da pacco, carta del pane pulita, cartone ondulato, cartoni delle pizze *se non sporchi*, cassette di cartone per la frutta, scatole in cartoncino; contenitori in cartone per il sale e lo zucchero, scatole per i detersivi (fustino), scatole per scarpe, libri (senza copertina plastificata), calendari (togliere le parti che non sono in carta), faldoni per ufficio senza anelli, depliant, fogli pubblicitari e volantini se non plastificati, imballaggi di carta o cartone, tetrapak (bricco del latte e di altre bevande quali i succhi di frutta, passate di pomodoro e il vino), fogli vari e buste da lettera (togliendo parti adesive, in plastica o metallo), cartoni piegati, imballaggi di cartone, scatole per alimenti, blister, cartone per bevande (salvo diverse indicazioni da parte del gestore del servizio di raccolta), pacchetti di sigarette (eliminando la pellicola plastica esterna e quella interna in alluminio), etc. nonché

i materiali di uso comune che, pur presentando proprietà cartacee, **devono escludersi dalla raccolta** (carta oleata per alimenti, carta da forno, carta carbone, carta vetrata, carta plastificata, carta lucida da disegno, pergamena, carta sporca di prodotti detergenti o altre sostanze chimiche, etc.)

Per le utenze domestiche il gestore assicura la raccolta differenziata congiunta della carta e del cartone mediante un servizio domiciliare in area urbana. Nelle aree extraurbane il conferimento avverrà utilizzando i CCR o le isole ecologiche itineranti.

La frequenza minima di raccolta per le utenze domestiche in area urbana deve essere di una volta a settimana.

Il gestore del servizio è tenuto ad indicare nella Carta dei Servizi le caratteristiche (tipologia e capacità) dei contenitori e dei sacchi (preferibilmente di carta) deputati alla raccolta della carta e del cartone e le modalità di conferimento.

La capacità ed il numero dei contenitori saranno definiti in funzione della produzione pro capite di carta e cartone stimata nei documenti di Pianificazione e del numero utenze da servire. La raccolta di tali frazioni dovrà essere effettuata con contenitori a svuotamento riutilizzabili di norma di colore

blu. Per i rifiuti speciali assimilati agli urbani prodotti dalle utenze non domestiche si devono garantire raccolte puntuali per particolari categorie quali ad esempio vendita al dettaglio, uffici, scuole.

5.2.4 Raccolta della Plastica e dei Metalli

La frazione plastica e dei metalli comprende il materiale da imballaggio ed in genere le materie plastiche utilizzate in commercio per contenere bevande, alimenti, detersivi e detergenti, raccolti in modo differenziato nonché i materiali ferrosi e non ferrosi.

Le materie plastiche più diffuse sul mercato dei prodotti di consumo sono:

- PET, polietilentereftalato: bottiglie per bevande;
- PE, polietilene: sacchetti, flaconi per detergenti, giocattoli e altri imballaggi;
- PP, polipropilene: contenitori per alimenti, flaconi per detersivi e detergenti;
- PVC, cloruro di polivinile: vaschette per le uova, tubi;
- PS, polistirene (polistirolo): vaschette per alimenti, tappi.

I metalli più diffusi sul mercato per la realizzazione di imballaggi di bevande ed alimenti vari sono:

- alluminio (per le bevande gassate, prodotti alimentari, etc.);
- lamierino in acciaio (per prodotti alimentari, etc.)

Il gestore deve predisporre nella Carta dei Servizi, secondo le più aggiornate indicazioni dei consorzi di recupero e riciclo, una tabella nella quale siano indicati:

- i materiali di uso comune, individuati per categorie merceologiche omogenee, destinati alla raccolta differenziata in oggetto con precisa indicazione che essi devono essere conferiti svuotati e ripuliti, sia per plastiche che per i metalli;
- i materiali di uso comune che, pur presentando proprietà plastiche ovvero metalliche, devono escludersi dalla raccolta.

Per le utenze domestiche il gestore assicura la raccolta differenziata congiunta della plastica e dei metalli mediante un servizio domiciliare in area urbana.

Nelle aree extraurbane il conferimento avverrà utilizzando i CCR o le isole ecologiche itineranti.

La frequenza minima di raccolta per le utenze domestiche in area urbana deve essere di una volta a settimana.

Il gestore del servizio è tenuto ad indicare nella Carta dei Servizi le caratteristiche (tipologia e capacità) dei contenitori e sacchi deputati alla raccolta della plastica e dei metalli e le modalità di conferimento. La capacità ed il numero dei contenitori saranno definiti in funzione della produzione pro capite di plastica e metalli stimata nei documenti di Pianificazione e del numero di utenze da servire.

La raccolta di tali frazioni dovrà essere effettuata con contenitori a svuotamento riutilizzabili di norma di colore giallo. Per i rifiuti speciali assimilati agli urbani prodotti dalle utenze non domestiche si devono garantire raccolte puntuali per particolari categorie quali ad esempio ristorazione, vendita al dettaglio.

5.2.5 Raccolta del Vetro

La frazione del vetro comprende tutti gli imballaggi in vetro comunemente utilizzati nel commercio per contenere liquidi o alimenti. Il gestore deve predisporre una tabella nella Carta dei Servizi nella quale siano indicati:

- i materiali in vetro di uso comune individuati per categorie merceologiche omogenee, destinati alla raccolta differenziata in oggetto – indicando che devono essere conferiti ripuliti e privi di elementi di diversa natura (ad es. tappi in metallo) - quali bottiglie comunemente destinate nel commercio a contenere bevande, olio e passate di pomodoro, vasetti per alimenti, vetri rotti, bicchieri, caraffe, fiale vuote, etc. nonché
- i materiali di uso comune che, pur presentando proprietà simili, devono escludersi dalla raccolta (vetro retinato, vetro opale, boccette di profumo, ceramiche, cristalli, pirex, lampadine, specchi, etc.).

Per le utenze domestiche il gestore assicura la raccolta differenziata del vetro mediante un servizio domiciliare e mediante conferimento in CCR o nelle isole ecologiche itineranti. I

contenitori più idonei per la raccolta del vetro sono mastelli da 50 litri.

E' da considerare particolarmente meritevole di valutazione ogni proposta migliorativa del servizio inerente la raccolta del vetro distinto per colori.

La frequenza minima di raccolta dalle campane in area urbana deve essere di una volta ogni settimana.

Tutti i contenitori stradali, di qualsiasi tipologia (campane/cassonetti/bidoni), sono svuotati periodicamente a seconda della loro capacità e dell'utenza servita, anche utilizzando idonei sistemi di verifica del grado di riempimento. Il gestore del servizio è tenuto ad indicare nella Carta dei Servizi le caratteristiche (tipologia e capacità) dei contenitori e dei sacchi deputati alla raccolta del vetro e le modalità di conferimento. La capacità ed il numero dei contenitori (campane) saranno definiti in funzione della produzione pro capite di vetro stimata nei documenti di Pianificazione e del numero utenze da servire.

Il lavaggio interno ed esterno delle campane deve essere effettuato almeno 2 volte all'anno. Per i rifiuti speciali assimilati agli urbani prodotti dalle utenze non domestiche si devono garantire raccolta puntuali per particolari categorie quali ad esempio ristorazione, vendita al dettaglio.

5.2.6 Raccolta del Rifiuto Indifferenziato (Secco Residuo)

Per le utenze domestiche il gestore assicura la raccolta del secco residuo mediante un servizio domiciliare in area urbana.

Nelle aree extraurbane il conferimento avverrà utilizzando i CCR o le isole ecologiche itineranti, salvo specifiche esigenze: in tali casi si dovrà prevedere di dotare le utenze di contenitori dedicati da esporre all'atto del conferimento secondo un calendario prestabilito.

La frequenza minima di raccolta per le utenze domestiche in area urbana deve essere tra una e due volte a settimana, in funzione anche delle frequenze previste per la raccolta della FORSU.

Il gestore del servizio è tenuto ad indicare nella Carta dei Servizi le caratteristiche (tipologia e capacità) dei contenitori e dei sacchi deputati alla raccolta del secco residuo e le modalità di conferimento. La capacità ed il numero dei contenitori saranno definiti in funzione della produzione pro capite di secco residuo stimata nel Piano Regionale dei Rifiuti Urbani e del numero utenze da servire.

La raccolta di tali frazioni dovrà essere effettuata con **contenitori a svuotamento riutilizzabili di norma di colore grigio o nero.**

Per i rifiuti speciali assimilati agli urbani prodotti dalle utenze non domestiche si devono garantire raccolta puntuali per particolari categorie quali ad esempio ristorazione, vendita al dettaglio. Al fine di minimizzare la probabilità di smaltimenti impropri, non dovranno essere adottati sistemi di raccolta stradale in aree industriali ovvero in aree con diffusa presenza di attività artigianali/industriali.

5.2.7 Raccolta Rifiuti Urbani Pericolosi (RUP)

Il gestore assicura un servizio di raccolta dei rifiuti urbani pericolosi di origine domestica (RAEE, pile esaurite, batterie e accumulatori, oli minerali esausti, contenitori C/T/F/X (es. barattoli e bombolette contenenti smalti e vernici), lampade al neon, farmaci scaduti e strumenti farmaceutici e parafarmaceutici mediante conferimento in CCR o in contenitori ubicati sul territorio ovvero tramite servizio a chiamata (RAEE di grosse dimensioni) o nelle isole ecologiche itineranti. In particolare:

- la raccolta dei farmaci scaduti deve essere effettuata mediante conferimento in appositi contenitori ubicati presso le farmacie e le strutture sanitarie;
- la raccolta delle pile esauste deve essere effettuata mediante conferimento in appositi contenitori ubicati presso supermercati, negozi di materiale elettronico, rivendite di tabacchi e scuole;
- la raccolta di contenitori etichettati T e/o F deve essere effettuata mediante conferimento in

appositi contenitori ubicati presso ferramenta e rivendite di tabacchi;

• il conferimento dei RAEE deve essere effettuato prioritariamente presso i rivenditori all'atto dell'acquisto del nuovo. Diversamente è ammesso il conferimento solo nei CCR.

Il gestore deve specificare nella Carta dei Servizi tipologia ed ubicazione dei contenitori, tipologia dei rifiuti conferibili, frequenza di svuotamento in base alla produzione del rifiuto ed alla distribuzione dei contenitori in rapporto ai residenti serviti. Il lavaggio interno ed esterno dei contenitori viene garantito almeno 1 volta all'anno.

5.2.8 Raccolta Rifiuti Urbani non Pericolosi (Frazioni Residuali)

Il gestore assicura un servizio di raccolta dei rifiuti urbani non pericolosi residuali di origine domestica (oli e grassi commestibili, ingombranti, tessili, inerti da piccole riparazioni domestiche) mediante conferimento in CCR ovvero mediante servizio a chiamata (ingombranti) ovvero nelle isole ecologiche itineranti.

Il gestore è tenuto ad indicare nella Carta dei Servizi per ogni singola frazione la tipologia dei rifiuti conferibili, le quantità e le modalità di conferimento. Oltre al conferimento presso i centri comunali di raccolta, per la raccolta degli ingombranti il gestore attiva un servizio di raccolta gratuita a domicilio, che può essere richiesto mediante l'apposito numero verde.

Il servizio viene effettuato nella giornata concordata con l'utente entro 5 giorni feriali dalla richiesta. In tale ipotesi il conferimento avviene sempre a livello stradale.

5.2.9 Centro Comunale/Intercomunale di Raccolta (CCR)

Il Centro Comunale di Raccolta costituisce un elemento cardine dei nuovi servizi di raccolta integrata poiché a questa struttura è demandato il compito di ampliare la gamma dei servizi offerti all'utenza (raccolta sfalci di potatura, inerti, tessili, olio alimentare, etc.) consentendo il conferimento di frazioni che l'utenza non è riuscita a conferire attraverso il servizio di raccolta domiciliare (es. carta e cartone, plastica, etc.) unitamente ad altre che non sono oggetto di raccolte specifiche (es. rifiuti pericolosi di origine domestica derivanti di produzione estemporanee, etc.) o che sono oggetto di servizi di raccolta (es. RAEE e Ingombranti).

L'appaltatore si impegna ad adeguare il manufatto e gli impianti alle normative vigenti, per la piena e completa funzionalità del Centro.

Di seguito si riporta l'elenco completo dei rifiuti solidi urbani e speciali assimilati ex All.1 del D.M.A. 08.04.2008 e ss.mm.ii. conferibili ad un Centro Comunale di Raccolta rimandando alle determinazioni che saranno assunte in sede di comunicazione ex art. 2 c.1 del predetto decreto per definire quelli che saranno effettivamente ritirati:

imballaggi in carta e cartone	15 01 01
imballaggi in plastica	15 01 02
imballaggi in legno	15 01 03
imballaggi in metallo	15 01 04
imballaggi in materiali misti	15 01 06
imballaggi in vetro	15 01 07
contenitori T e/o FC	15 01 10* - 15 01 11*
rifiuti di carta e cartone	20 01 01
rifiuti in vetro	20 01 02
frazione organica umida	20 01 08 - 20 03 02
abiti e prodotti tessili	20 01 10 - 20 01 11
solventi	20 01 13*
acidi	20 01 14*
sostanze alcaline	20 01 15*
prodotti fotochimici	20 01 17*
pesticidi	20 01 19*
tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio	20 01 21
rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche	20 01 23* - 20 01 35* - 20 01 36
oli e grassi commestibili	20 01 25
oli e grassi diversi da quelli al punto precedente, ad esempio oli minerali esausti	20 01 26*

vernici, inchiostri, adesivi e resine	20 01 27* - 20 01 28
detergenti contenenti sostanze pericolose	20 01 29*
detergenti diversi da quelli al punto precedente	20 01 30
farmaci	20 01 31* - 20 01 32
batterie e accumulatori	16 06 01* - 16 06 02* - 16 06 03* (provenienti da utenze domestiche)
	20 01 33*
rifiuti legnosi	20 01 37* - 20 01 38
rifiuti plastici	20 01 39
rifiuti metallici	20 01 40
sfalci e potature	20 02 01
ingombranti	20 03 07
cartucce toner esaurite	20 03 99

Rifiuti assimilati ai rifiuti urbani sulla base dei regolamenti comunali, fermo restando il disposto di cui all'articolo 195, comma 2, lettera e), del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, e successive modifiche quali:

toner per stampa esauriti diversi da quelli di cui alla voce	08 03 17* (provenienti da utenze domestiche)
	08 03 18
imballaggi in materiali compositi	15 01 05
imballaggi in materia tessile	15 01 09
pneumatici fuori uso (solo se conferiti da utenze domestiche)	16.01.03
filtri olio	16 01 07*
componenti rimossi da apparecchiature fuori uso diversi da quelli di cui alla voce 16 02 15* (limitatamente ai toner e cartucce di stampa provenienti da utenze domestiche)	16 02 16
gas in contenitori a pressione (limitatamente ad estintori ed aerosol ad uso domestico)	16 05 04* - 16 05 05
miscugli o scorie di cemento, mattoni, mattonelle, ceramiche, diverse da quelle di cui alla voce 17 01 06* (solo da piccoli interventi di rimozione eseguiti direttamente dal conduttore della civile abitazione, non superiori a 50 kg/anno, quantificati sulla base di idoneo sistema di contabilità)	17 01 07
rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione, diversi da quelli di cui alle voci 17 09 01*, 17 09 02* e 17 09 03*(solo da piccoli interventi di rimozione eseguiti direttamente dal conduttore della civile abitazione)	17 09 04
batterie ed accumulatori diversi da quelli di cui alla voce 20 01 33* 20 01 34 rifiuti prodotti dalla pulizia di camini (solo se provenienti da utenze domestiche)	20 01 41
terra e roccia	20 02 02

Per i centri posti al servizio di un bacino di utenza superiore ai 15.000 ab., il Centro Comunale di Raccolta dovrebbe essere aperto tutti i giorni (tranne quelle di riposo settimanale per gli addetti) per un monte complessivo di 24 ore/settimana di apertura al pubblico incrementabili, secondo le necessità, nel periodi di Alta Stagione. In ogni caso sarebbe fortemente consigliata l'apertura del centro nelle giornate di sabato, mattina e pomeriggio, e domenica mattina.

Negli altri casi si potrebbe prevedere l'apertura per un monte ore complessivo inferiore alla soglia delle 30 ore/settimana.

Durante il periodo di apertura della struttura dovrà essere sempre presidiata almeno un **operatore di IV livello** che, nel rispetto di quanto previsto dal CCNL, oltre alle mansioni di pesatura e verifica di cui al livello precedente, svolge attività di registrazione carico/scarico dei rifiuti su appositi registri e/o modulistica previsti dalle normative che, poiché in possesso di preparazione acquisita mediante addestramento o esperienze equivalenti, effettua anche operazioni di controllo in attuazione di istruzioni prestabilite inerenti la conduzione dell'impianto.

E' auspicabile che, data la qualifica, per contenere i costi di gestione, l'operatore possa effettuare i necessari trasporti agli impianti di recupero e/o smaltimento dei rifiuti accumulati nei container presenti all'interno del centro comunale di raccolta negli orari di chiusura al pubblico del centro comunale di raccolta nei quali egli risulterà comunque in servizio.

Se necessario, l'**operatore di IV livello** potrà essere coadiuvato da **operatori di II livello** con mansione

di addetto ad operazioni elementari di sollevamento, trasporto e deposito materiali e di selezione differenziata dei rifiuti; etc.

Il Centro Comunale di Raccolta dovrà essere condotto nel rispetto delle disposizioni ex Allegato I del D.M.A. 8 aprile 2008, così come modificato dal D.M. 13 maggio 2009, oltre che delle linee guida di cui alla DGR 645/2009, eventualmente aggiornabili con successivi provvedimenti.

5.3 Costruzione condivisa con la collettività delle modalità di erogazione dei nuovi servizi

La condivisione degli obiettivi di servizio e la preventiva illustrazione delle modalità con cui questi saranno erogati risponde alla precisa necessità di favorire il gradimento dell'utenza (*cittadini ed attività economiche*) rispetto alle scelte che l'ente competente sarà chiamato ad adottare per rispondere alle esigenze dettate dalla normativa vigente in materia di gestione dei rifiuti solidi urbani.

In particolare, per quanto attiene i servizi di raccolta integrata, è necessario che la collettività possa sentirsi partecipe delle scelte operate dall'amministrazione comunale poiché, soprattutto nel caso delle utenze domestiche, l'adesione al servizio comunale comporta, oltre all'impegno di separare i rifiuti "alla fonte", anche la necessità di adottare modalità di conferimento degli stessi adeguati alle necessità degli utenti ed alle caratteristiche degli immobili.

Questo aspetto è cruciale affinché si possa effettivamente ottenere un livello di raccolta differenziata al passo con i tempi.

5.3.1 Valutazioni da effettuarsi in sede progettuale

Una delle criticità che si riscontrano in fase di progettazione di servizi di raccolta integrata dei rifiuti solidi urbani è legata alla definizione di accorgimenti e soluzioni gestionali che tengano conto degli usi, delle caratteristiche della popolazione (età, alimentazione) e delle caratteristiche urbanistiche del territorio da servire.

Infatti, modalità di erogazione del servizio che si attagliano poco alle abitudini e agli usi della collettività o che non tengono conto delle caratteristiche urbanistiche del territorio da servire, seppur indicati dalla letteratura tecnica come i più redditizi per intercettazione di cospicue quantità di frazioni merceologiche di materiali recuperabili, possono risultare scarsamente applicabili in un determinato contesto per l'indisponibilità o la difficoltà che incontra l'utenza ad aderire al servizio attivato dall'amministrazione comunale.

Allo scopo di rendere quanto più possibile estesa la partecipazione dell'utenza alla definizione del nuovo servizio di raccolta differenziata, è opportuno avviare un'attività di consultazione della collettività volta ad illustrare, in maniera preventiva, le nuove modalità di raccolta ipotizzabili al fine di misurare il gradimento della cittadinanza rispetto alle ipotesi prese in considerazione.

L'attività di informazione e consultazione della collettività viene riassunta come di seguito riportato :

- Conferenza di presentazione del nuovo servizio;
- Incontri con partiti politici e consiglieri comunali;
- Incontri con i funzionari degli Uffici Tecnici Comunali, Ingegneri e Architetti finalizzati a suggerire la predisposizione nelle nuove costruzioni o in caso di ristrutturazione di strutture esistenti, di adeguati spazi condominiali o presidi stradali utilizzabili che consentano di effettuare agevolmente le attività di raccolta delle diverse frazioni di rifiuto;
- Incontri con amministratori di condominio;
- Incontri con associazioni di categoria;
- Incontri con i cittadini;
- Per ogni circoscrizione sarebbe opportuno ripetere le consultazioni sopra descritte, coinvolgendo in particolare i cittadini e gli amministratori di condominio
- Banner visibile sul portale del Comune, con reindirizzamento a semplice sito apposito e possibilità di porre quesiti in forma scritta;
- Presenza sui giornali locali.

Nell'ambito del processo di condivisione degli obiettivi dei nuovi servizi di raccolta integrata con la collettività potranno essere segnalate dai partecipanti, in varie forme, anche per le vie brevi o a mezzo stampa, ecc. rilievi, appunti e suggerimenti in merito a possibili criticità di cui tenere conto in fase di stesura definitiva del progetto prevedendo delle soluzioni ad hoc.

Dette segnalazioni, formalizzate anche da singoli cittadini, dovranno essere raccolte e sistematizzate e recepite, per quanto possibile, dal gruppo di progettazione dei diversi servizi di dettaglio, fermo restando la compatibilità delle richieste/segnalazioni con impegni di mezzi/attrezzature o manodopera non sostenibile economicamente.

5.3.2 Avvio e messa a regime di nuovi servizi di raccolta integrata

Il rinnovo dei servizi di raccolta dei rifiuti solidi urbani costituisce un elemento particolarmente delicato poiché spesso impatta con usi ed abitudini dei cittadini consolidati nel tempo ma soprattutto perché comporta un cambio delle modalità di conferimento, anche se la comunità di San Doanci ha ormai consolidato l'esperienza della raccolta "porta a porta" che sarà ulteriormente potenziata.

Il modello di raccolta integrata previsto nel presente Schema di Carta dei Servizi, da un lato permette di raggiungere gli ambiziosi obiettivi di avvio al recupero di rifiuti solidi urbani previsti dalla normativa, dall'altro segna un'evoluzione significativa rispetto a precedenti comportamenti **rendendo necessaria un'attività di informazione, comunicazione ed accompagnamento da effettuarsi prima dell'avvio del nuovo servizio che consenta una transizione efficace e capace di generare circoli virtuosi nel percorso cambiamento.**

Al fine di creare una linea di riferimento, di seguito si elencano analiticamente le attività che al minimo si ritiene che debbano realizzarsi per rispondere alle esigenze precedentemente espresse.

Dovendo dotarsi di strumenti per una comunicazione tanto ampia quanto efficace e contemporaneamente garantire un servizio di accompagnamento che minimizzi le difficoltà che un cambio di abitudini inevitabilmente crea, le fasi della comunicazione ed i relativi strumenti specifici vengono di seguito riportati:

Azioni da svolgere nei primi 3 mesi di contratto (start up):

- Presentazione del nuovo servizio per le utenze domestiche, articolato per diverse aree urbanistiche e con differente densità abitativa;
- Presentazione del nuovo servizio per le utenze non domestiche;
- Progettazione grafica coordinata e produzione di adeguato materiale informativo;
- Riunioni di supporto secondo un calendario definito;
- Manifesti e striscioni stradali per richiamare l'attenzione sul nuovo servizio;
- Portale web collegato al sito del comune;
- "Festa/inaugurazione" del nuovo servizio di igiene ambientale
- Riepilogativo delle attività;

Azioni da svolgere a partire dall'effettivo avvio del nuovo servizio a completamento del 1° semestre di contratto:

- Attivazione numero verde a servizio dei cittadini,
- Gestione e manutenzione dello spazio web,
- Attività di contatto dopo l'avvio del servizio,
- Campagne di sostegno delle attività e dei risultati del servizio,
- Assistenza in situ da parte del personale selezionato;
- Attivazione di una sezione di controllo dell'utenza inosservante la cui attività deve essere opportunamente inclusa nelle informazioni date all'utenza.

Azioni da svolgere per i semestri successivi al primo:

- Progettazione grafica coordinata,
- Fornitura di materiale informativo,
- Numero verde a servizio dei cittadini,
- Gestione e manutenzione dello spazio web,
- Assistenza da parte del personale selezionato,
- Comunicazione a sostegno delle attività del servizio e promozione dei risultati del servizi;
- Mantenimento di una sezione di controllo dell'utenza inosservante la cui attività deve essere opportunamente inclusa nelle informazioni date all'utenza.

L'avvio del nuovo servizio, comprendente la fase di start up vera propria, comporta un notevolissimo impegno di risorse umane per un orizzonte di tempo limitato, appositamente formate e selezionate, che consentano di raggiungere singolarmente le diverse tipologie di utenze (condomini piccoli e grandi, utenze non domestiche, etc.).

Atteso il compenso simbolico che dovrebbe essere riservato ai predetti operatori stante la valenza di "servizio civile" dell'attività da svolgersi, trattasi di unità da selezionarsi preferibilmente nel mondo del volontariato ambientalista, frequentatori delle Università delle Terza Età, fra gli studenti degli ultimi anni delle scuole superiori, etc. Questo poiché, state le risorse limitate che ogni amministrazione potrebbe impegnare, è necessario selezionare personale motivato che si impegni per senso civico piuttosto che per fruttare un'occasione di lavoro vera e propria.

I soggetti selezionanti dovranno sostenere un corso di durata definita dall'Amministrazione per l'illustrazione dei seguenti contenuti minimi:

- Generalità sulla raccolta dei rifiuti solidi urbani e sugli obblighi normativi previsti per legge;
- Illustrazione del regolamento comunale dei servizi di igiene ambientale e disciplina dell'assimilazione dei rifiuti speciali non pericolosi agli urbani;
- Illustrazione del regolamento di accesso al Centro Comunale di Raccolta;
- Organizzazione del servizio di raccolta per utenze domestiche;
- Organizzazione del servizio di raccolta per utenze non domestiche;
- La funzione degli ispettori ambientali, multe e sanzioni;
- Modulistica per l'utenza (consegna attrezzature e materiali di consumo).

5.3.3 Monitoraggio e valutazione durante la durata del contratto

Per garantire un'esecuzione del servizio e delle relative attività di comunicazione sempre efficace e reattivo nel cogliere le criticità e risolverle nel migliore e più breve tempo possibile, per acquisire basi informative su cui poi basare la valutazione, è necessario compiere un monitoraggio delle attività definendo indicatori e standard di qualità del servizio da utilizzarsi nella Carta dei Servizi che i gestori sono tenuti a redigere.

5.3.3.1 Continuità e regolarità dell'erogazione

La gestione dei rifiuti costituisce ad ogni effetto servizio pubblico essenziale e, di conseguenza, attività di pubblico interesse. In virtù di tanto il soggetto erogatore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni avvalendosi di una struttura organizzativa che le consente di monitorare lo svolgimento regolare dell'erogazione.

L'organizzazione dei mezzi e delle risorse deve consentire la risoluzione di particolari situazioni di emergenza, pericolo o disagio, anche su segnalazione delle Autorità competenti.

Il personale operante nei servizi di igiene ambientale deve essere dotato obbligatoriamente di apposito cartellino di riconoscimento.

Nelle ipotesi di eventi di forza maggiore, guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento

delle attrezzature e degli impianti utilizzati determinanti un'interruzione del servizio comunque non superiore alle 48 ore, il soggetto erogatore deve prevedere l'attivazione un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

Il gestore fornisce tempestiva informazione all'utenza sui motivi della sospensione, sulla previsione dei tempi di ripristino e sulle provvisorie modalità di erogazione del servizio.

In caso di interruzione dovuta a sciopero dei lavoratori si applicano le disposizioni della L. n. 146/1990 e s.m.i. che disciplina l'esercizio di tale diritto nei servizi in oggetto.

5.3.3.2 Servizio di spazzamento e di igiene urbana

Il servizio di spazzamento si presta meno degli altri servizi di igiene urbana alla definizione di standard. La "domanda di servizio" può variare in modo notevole in ragione della zona, della tipologia residenziale, della stagione. Si deve garantire lo spazzamento dell'intera area urbana almeno con le seguenti frequenze (salvo diverse esigenze dei Singoli Comuni dell'ARO):

- area ad intensa presenza turistica e/o commerciale: 1 volta al giorno inclusi i festivi;
- area residenziale con densità medio-alta: a giorni alterni, esclusi i festivi;
- area residenziale con densità bassa: 1 volta a settimana.

I cestini gettacarte rappresentano una parte integrante dell'offerta di servizio di spazzamento; nelle aree urbane abitative va garantita la presenza di **100 cestini**. Inoltre, in aree a densità di traffico pedonale molto alta, va garantita la presenza di **un cestino gettacarte ogni 50 metri di strada pedonabile su entrambi i lati**. La tipologia dei cestini e la loro forma deve essere adeguata al contesto urbano in cui sono allocati. I servizi aggiuntivi sono parte della prassi diffusa dello spazzamento: vanno garantiti almeno il lavaggio strade, la pulizia dei mercati, la disinfestazione, il diserbo, la raccolta siringhe, la cancellazione delle scritte murarie, raccolta escrementi e carcasse di animali morti.

5.3.3.3 Interventi programmati - Durata massima e tempi di preavviso

Nell'ipotesi di interventi programmati che determinano una sospensione del servizio, il gestore indica i tempi di durata massima delle interruzioni programmate, che comunque non devono essere superiori a 24 ore, dandone preavviso con almeno due giorni di anticipo nelle modalità indicate nella Carta dei Servizi proposta dal Gestore stesso.

5.3.3.4 Pronto intervento

Il Gestore garantisce la disponibilità di servizi di pronto intervento h 24 e relative modalità di accesso, indicando:

- il tempo massimo di primo intervento dalla segnalazione;
- il tempo massimo di primo intervento dalla segnalazione in caso di situazioni di pericolo;
- le prime istruzioni comportamentali nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo con conseguente aumento del tempo di intervento;

Infine, assicura lo svuotamento dei contenitori entro 1 giorno dalla richiesta.

5.3.3.5 Modalità del servizio raccolta rifiuti

Il gestore è tenuto ad indicare nella Carta dei Servizi i criteri utilizzati per l'organizzazione del servizio di raccolta per ciascuna frazione merceologica.

Il gestore predispone una cartografia della distribuzione dei contenitori, disponibile alla consultazione in rete.

In particolare per il servizio di raccolta il gestore predilige mezzi ed attrezzature a basso impatto ambientale (rumorosità ed emissioni).

Il servizio di raccolta non va di norma eseguito nelle ore di punta.

5.3.3.6 Indicatori di qualità relativi alla raccolta differenziata

Il gestore del servizio è tenuto ad indicare nella Carta dei Servizi le condizioni organizzative per:

a) Raccolta dati

Il gestore comunica mensilmente le quantità di rifiuti raccolti, specificando le frazioni oggetto avviate a recupero fornendo per ogni materiale un quadro analitico delle condizioni di purezza (e dunque degli scarti presenti) nel raccolto. A questo proposito organizza periodiche campagne di comunicazione e partecipazione dei cittadini.

In particolare il gestore comunica:

- quantità di rifiuti indifferenziati raccolti;
- quantità di rifiuti differenziati raccolti per ogni frazione merceologica;
- impianti di destinazione dei rifiuti raccolti, siano essi impianti di recupero, riciclaggio smaltimento, termodistruzione etc.;
- frequenze medie 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;

b) Sistemi di contabilità analitica

Ai fini di una corretta analisi e soprattutto dell'avvio di una forma di incentivazione degli utenti impegnati nella raccolta differenziata, nella Carta dei Servizi vengono individuati, forme, strumenti e criteri per riconoscere tale impegno sia individuale sia presso centri specifici; sono da promuovere ed applicare forme di tracciabilità rifiuti, ai fini della progressiva applicazione di tariffe puntuali.

c) Garanzia del riciclo

Il gestore trasporta i rifiuti raccolti in modo differenziato agli impianti individuati, impegnandosi a dimostrare in ogni momento la destinazione e il corretto riciclo; provvede a periodica relazione attestante destinazione e garanzia (gradite specifiche procedure di certificazione).

d) Raccolta mediante centri comunali/intercomunali di raccolta

Il gestore deve indicare le caratteristiche, l'ubicazione, le tipologie di rifiuti conferibili, le modalità di conferimento degli stessi, nonché gli orari di apertura. Per quanto attiene le ore settimanali consigliate di apertura si fa riferimento a quanto indicato nel precedente paragrafo relativi ai centri comunali/intercomunali di raccolta.

e) Igienicità del servizio

Le frequenze di lavaggio sono calibrate sulla necessità di garantire adeguati livelli di igiene pubblica; i valori devono essere differenziati sulla natura del rifiuto raccolto e sulle condizioni climatiche, dato che un parametro fortemente critico per la tutela dell'igiene urbana è rappresentato dalla putrescibilità del rifiuto conferito, a sua volta funzione dei parametri citati; in prospettiva potranno essere contemplate, in fasi successive del lavoro, valori maggiormente diversificati per le caratteristiche territoriali interessate dal servizio.

La frequenza del lavaggio esterno degli automezzi per il trasporto rifiuti è di almeno una volta a settimana. Per il lavaggio dei contenitori fare riferimento a quanto esplicitato nei paragrafi precedenti.

5.3.3.7 Controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori

Il Gestore assicura il ripristino della funzionalità dei contenitori per i rifiuti urbani e assimilati, entro 3 giorni dalla verifica o segnalazione di malfunzionamento.

5.3.3.8 Scostamento tra servizio reso e servizio programmato

Il gestore deve garantire l'erogazione del servizio non effettuato secondo programma entro il giorno successivo. Per i servizi di raccolta domiciliare o di prossimità non è ammesso ritardo.

5.3.3.9 Intervento su chiamata per svuotamento contenitori

Il gestore controlla il servizio sul territorio ed assicura un servizio di intervento su chiamata per svuotamento contenitori. Per favorire tali attività dota il proprio personale in servizio sul territorio di

collegamento radio-telefonico con le sedi aziendali. In particolare il gestore assicura entro 2 giorni feriali dalla chiamata lo svuotamento dei contenitori. Le attività di ripristino in situazioni che comportano pericolo per l'uomo o per l'ambiente o di particolare disagio vengono effettuate dal gestore entro 2 ore dalla segnalazione.

5.3.3.10 Crisi impiantistica

In caso di crisi delle operazioni di smaltimento e recupero, il gestore ne dà adeguato preavviso al responsabile di ARO ed all'Organo di governo d'Ambito, sottoponendo alle Autorità competenti una proposta relativa alle misure da adottare per superare il periodo di crisi. Non sono imputabili al gestore ritardi conseguenti alla mancata individuazione da parte dell'organo di governo d'Ambito / dal Comune, degli impianti di destinazione dei rifiuti raccolti.

5.3.3.11 Procedura di accertamento

Nel caso di delega al gestore della procedura di accertamento, il gestore svolge le attività necessarie ad individuare tutti i soggetti obbligati al pagamento della tariffa e controlla i dati contenuti nelle dichiarazioni.

Il gestore notifica all'utente l'esito delle verifiche e dei controlli effettuati, che si intende accettato trascorsi 30 giorni dalla data di notifica senza che l'utente abbia prodotto reclami.

Qualora l'utente riscontri elementi discordanti con l'esito della verifica del gestore, può esprimere reclamo entro 30 giorni dalla notifica dell'atto. Entro 20 giorni dal reclamo il gestore riesamina la posizione, provvedendo, in via di autotutela, a comunicare all'utente la rettifica dell'atto notificato, sulla base degli elementi forniti, ovvero il rigetto del reclamo con conferma degli elementi contenuti nell'atto notificato.

Nei casi di tardiva presentazione della dichiarazione di attivazione o variazione dell'occupazione o conduzione, ovvero di omessa o errata dichiarazione, il gestore provvede al recupero della tariffa o maggior tariffa dovuta, alla quale sono applicati gli interessi legali.

I recuperi hanno retroattività non superiore a:

- 3 anni dalla data della tardiva presentazione della dichiarazione o dalla data di notifica all'utente degli eventuali accertamenti effettuati;
- 4 anni dalla data di notifica degli accertamenti effettuati in caso di omessa presentazione della dichiarazione.

Nel caso di omessa o errata dichiarazione il gestore può richiedere il rimborso delle spese di accertamento sostenute e documentate, fino ad un massimo pari al 10% della somma da recuperare.

5.3.3.12 Valutazione della qualità del servizio

Il gestore predispone appropriati strumenti (su base informatica) per la registrazione delle informazioni e dei dati relativi ai livelli di qualità del servizio fornito e li mantiene costantemente aggiornati.

Il gestore assicura la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati e conserva in modo aggiornato ed accessibile la documentazione necessaria per assicurarne la verificabilità per un periodo non inferiore a 3 anni successivi a quello della registrazione.

Il gestore svolge apposite verifiche, con cadenza almeno semestrale, sulla qualità ed efficacia dei servizi prestati in conformità agli standard di qualità definiti nella propria Carta di Servizio. A questo fine il gestore si avvale anche, ponendole a confronto, delle valutazioni degli utenti eventualmente acquisite dal Comitato consultivo, dalle Associazioni di categoria o dei consumatori.

Con cadenza prestabilita annuale, il gestore pubblica un **Rapporto sulla Qualità del Servizio** (RQS) e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente, nel quale vengono tra l'altro indicati:

- le prestazioni effettivamente fornite in relazione ai livelli di servizio definiti e promessi,
- gli indicatori di gestione
- le cause del mancato rispetto degli stessi,
- le azioni correttive intraprese per porvi rimedio,

- il numero ed il tipo di reclami ricevuti ed il seguito dato ad essi (confronto con l'anno precedente),
- la percentuale degli appuntamenti rispettati (confronto con l'anno precedente),
- le attività svolte per rilevare la soddisfazione degli utenti ovvero il grado della qualità del servizio percepita dagli utenti (questionari, riunioni pubbliche, interviste a campione, etc.),
- i risultati di tali rilevazioni.

Il gestore istituisce un apposito Ufficio interno che svolge funzioni di valutazione dei risultati conseguiti e di controllo del corretto adempimento delle procedure e del rispetto degli standard indicati nella propria Carta.

5.3.3.13 Completezza e accessibilità all'informazione

Per garantire all'utente la costante informazione sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possono interessarlo, i gestori definiscono gli strumenti da utilizzare, anche in concomitanza con il rapporto sulla qualità del servizio. In particolare, ciascun gestore, dopo il primo anno di gestione del servizio invia una pubblicazione a tutti gli utenti e, per gli anni successivi, pubblica su proprio sito web ed aggiorna con frequenza annuale le seguenti informazioni minime:

- quantità raccolte e rifiuti avviati al recupero;
- condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente fra le due parti;
- procedure e agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa incentivante (vedi raccolte differenziate).
- meccanismo di composizione e variazione della tariffa nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata (qualora attivata),
- andamento del servizio in merito ai fattori di gestione e alle caratteristiche di qualità;
- risultati di analisi merceologiche, tipologiche, qualitative e quantitative sulla composizione dei rifiuti.

A tale scopo il gestore istituisce un numero verde con operatore in orario di ufficio e segreteria telefonica.

Per le attività di comunicazione ed informazione il gestore assegna un budget annuale non inferiore allo 0,3% dell'importo annuale del contratto.

5.3.3.14 Indicatori di gestione

Per indicatori si intendono quei parametri di natura tecnica che, essendo misurabili, possono rappresentare in forma sintetica ed esaustiva lo stato delle gestioni e fornire indicazioni qualitative e quantitative sul livello di efficienza, efficacia ed economicità del servizio attraverso l'identificazione di appositi range di variazione e di valore limite/obiettivo. Si citano in proposito i principali parametri di valutazione per il servizio di raccolta:

- copertura del servizio,
- mezzi e volumi di compattazione,
- sistemi di rilevazione e pesatura,
- personale specializzato,
- addetti e organizzazione.

5.3.3.15 Continuità del servizio

Il servizio dovrà essere effettuato con continuità, salvo i casi di forza maggiore. Il Gestore deve organizzarsi per fronteggiare adeguatamente tali situazioni assicurando in ogni caso i seguenti livelli minimi di servizi:

- reperibilità 24 ore su 24 per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni;

- adozione di un piano di gestione delle interruzioni del servizio approvato dal soggetto affidante, che disciplina, tra l'altro, le modalità di informativa agli Enti competenti ed all'utenza interessata.

5.3.3.16 Ulteriori impegni del gestore

Il Gestore si impegna ad assicurare il rispetto di tutte le norme di legge vigenti in materia, fornisce informazioni in merito alle problematiche ambientali affrontate durante l'esercizio annuale, comprensive dell'impatto ambientale prodotto dalle infrastrutture e delle misure adottate per mitigare gli effetti negativi per l'ambiente.

5.3.3.17 Tabella riassuntiva

Il gestore, in allegato alla propria Carta dei Servizi, per una migliore comprensibilità e leggibilità della stessa da parte dell'utente, predispone una tabella riassuntiva degli standard di servizio.

La carta verrà resa disponibile a tutti gli utenti e consegnata a ciascun nuovo utente al momento della sottoscrizione del contratto di utenza. La stessa sarà altresì disponibile sul sito del gestore. In generale, quanto stabilito dalla carta dei servizi deve essere applicata anche alle sottoutenze (es. utenti condominiali con contatori divisionali).