



**GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI ED ASSIMILATI  
NEL BACINO TERRITORIALE DEI COMUNI DI  
BERTINORO, CASTROCARO TERME E TERRE DEL SOLE, CIVITELLA  
DI ROMAGNA, DOVADOLA, FORLÌ, FORLIMPOPOLI, GALEATA,  
MELDOLA, MODIGLIANA, PORTICO E SAN BENEDETTO, PREDAPPPIO,  
ROCCA SAN CASCIANO, TREDOSIO**

# **DISCIPLINARE DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI**

## **Schede descrittive**

<b>Disciplinare dei servizi di gestione dei rifiuti</b>	Rev.0 del
ATERSIR	Pagina 1 di 90
Tutti i diritti su testi e immagini sono riservati. Ne sono vietati la riproduzione e diffusione anche parziali	

--	--	--

Revisione	Descrizione modifiche apportate	Data emissione	Approvazione
0	Prima emissione		

## INDICE

GLOSSARIO.....	4
PREMESSA ED OBIETTIVI.....	8
CENTRO SERVIZI E AUTOMEZZI.....	9
SB - SERVIZI DI BASE PER LA GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI.....	12
SB_1. Gestione del Servizio raccolta domiciliare.....	12
SB_1.1. Servizi di base standard Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto secco non riciclabile.....	19
SB_1.1.a. Servizi di base per zone ad alta densità e centro storico Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto secco non riciclabile.....	21
SB_1.1.b. Servizi di base per zone centro storico Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto secco non riciclabile.....	22
SB_1.2. Servizi di base standard Gestione Raccolta rifiuto umido.....	24
SB_1.2.a. Servizi di base per zone ad alta densità e centro storico Gestione Raccolta rifiuto umido.....	26
SB_1.2.b. Servizi di base per zone centro storico Gestione Raccolta rifiuto umido servizio..	27
SB_1.3. Servizi di base standard Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto riciclabile costituito da carta e cartone.....	29
SB_1.3.a. Servizi di base per zone ad alta densità e zone centro storico Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto riciclabile costituito da carta e cartone.....	31
SB_1.3.b. Servizio di base per zone centro storico Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto riciclabile costituito da carta e cartone.....	32
SB_1.4. Servizi di base standard Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto riciclabile costituito da imballaggi in plastica e lattine - raccolta multi materiale.....	33
SB_1.4.a. Servizi di base per zone ad alta densità e zone centro storico Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto riciclabile costituito da imballaggi in plastica e lattine - raccolta multimateriale.....	34
SB_1.4.b. Servizi di base per zone centro storico Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto riciclabile costituito da imballaggi in plastica e lattine - raccolta multimateriale.....	35
SB_1.5. Servizi di base standard Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto riciclabile costituito da imballaggi in vetro Utenze non domestiche.....	37
SB_1.6. Servizi di base standard Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto vegetale.....	38
SB_1.7. Servizi di base per zone centro storico Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto riciclabile costituito da imballaggi in cartone (raccolta manuale).....	39
SB_2. Servizi di base standard Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto riciclabile costituito da imballaggi in vetro contenitori stradali.....	41
SB_3. Servizio di base standard raccolta e trasporto rifiuti urbani particolari (RUP).....	42
SB_4. Spazzamento del territorio servizio standard.....	43
SB_4.a. Servizi di base per zone centro storico Spazzamento del territorio.....	45
SB_5. Servizi di base Gestione Igiene Urbana pulizia del territorio (Netturbino di Quartiere).....	46
SB_5.a. Servizi di base per zone ad alte densità e zone centro storico Gestione Igiene Urbana e mantenimento decoro del centro storico servizio aggiuntivo (MDCS)....	49
SB_6. Svuotamento dei cestini stradali Servizio Standard.....	51

--	--	--

SB_7.	Servizio Dedicato per la gestione dei rifiuti alle utenze non domestiche.....	52
SB_8.	Servizio di gestione dei rifiuti prodotti dai mercati rionali .....	54
SB_9.	Servizio EcoCentri.....	56
SB_9.a	Servizio EcoCentro Mobile .....	62
SB_10.	Servizio raccolta differenziata dei rifiuti urbani presso i cimiteri.....	63
SB_11.	Servizio Eventi EcoSostenibili.....	64
SB_12.	Servizio rapporto con l'utenza .....	66
SB_13.	Attività di comunicazione e educazione ambientale.....	69
SB_14.	Start-up del servizio porta a porta .....	72
SB_15.	Piano Annuale delle attività .....	74
SB_16.	Tariffa del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani.....	76
SB_17.	Servizio di base per zone centro storico Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto riciclabile costituito da imballaggi in plastica.....	77
SB_18.	Controllo e monitoraggio dei servizi.....	78
SI -	SERVIZI INTEGRATIVI PER LA GESTIONE DEI RIFIUTI.....	81
SI_1	Servizi integrativi complementari alla Gestione Rifiuti .....	81
SI_2	Servizio Integrativo Rifiuti Cimiteriali .....	83
SI_3	Servizio Integrativo spazzamento.....	85
SI_4	Servizio raccolta ingombranti .....	87
SI_5	Servizio Integrativo Rimozione abbandoni materiali contenenti amianto .....	89

	<b>Gestione Rifiuti Urbani Glossario</b>	
--	--	--

## GLOSSARIO

<p><b>ATERSIR:</b> “Agenzia Territoriale dell’Emilia Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti” di seguito (“Agenzia”)</p>
<p><b>Gestore:</b> Società che effettua la gestione del ciclo integrato dei rifiuti urbani;</p>
<p><b>Bacino Territoriale:</b>  Il Bacino territoriale di riferimento per l’erogazione del servizio è costituito dal territorio dei seguenti Comuni:  BERTINORO,  CASTROCARO TERME E TERRE DEL SOLE,  CIVITELLA DI ROMAGNA,  DOVADOLA,  FORLÌ,  FORLIMPOPOLI,  GALEATA,  MELDOLA,  MODIGLIANA,  PORTICO E SAN BENEDETTO,  PREDAPPIO,  ROCCA SAN CASCIANO,  TREDOZIO  Il perimetro di esercizio del servizio, nella situazione standard, coincide con l’intero territorio dei suddetti Comuni. L’insieme delle porzioni di territorio soggette alle diverse componenti del servizio è definito in funzione del tessuto urbanistico e delle compatibilità tecniche ed economiche.</p>
<p><b>Servizio di Base:</b> sono tutti i servizi erogabili rivolti alla generalità delle utenze che il Gestore deve garantire sul territorio del Bacino Territoriale in conformità alle indicazioni ricevute dall’Agenzia. I Servizi di Base sono descritti nelle schede, di seguito riportate, con codice dal SB_1 al SB_18. I servizi di base si suddividono in:</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Servizi di Base Standard:</u> 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 manifestazione temporanee ed eventi, altri servizi rivolti a particolari tipologie di rifiuto urbano prodotto o a soluzione di esigenze quantitative in termini di produzione di rifiuti per utenze non domestiche), gestione degli EcoCentri del Bacino Territoriale servizi di pulizia del territorio svolti nell’interesse generale, gestione del rapporto con l’Utenza anche attraverso la gestione di EcoSportelli, gestione di impianti di trattamento rifiuto, applicazione e riscossione della tariffa dei Comuni del Bacino Territoriale.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Servizi di Base per zone ad alta densità e centro storico:</u> contraddistinti dalle schede con i codici con la lettera “a” finale, consistono in servizi che integrano i servizi di base standard in risposta ad esigenze particolari del territorio; a titolo di esempio possono prevedere intensificazione di frequenze dei servizi di raccolta dei rifiuti, intensificazione dei servizi di svuotamento cestini stradali e mantenimento del decoro del centro storico in zone urbanisticamente complesse.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Servizi di Base per zone centro storico:</u> contraddistinti dalle schede con i codici con la</li> </ul>

	<b>Gestione Rifiuti Urbani Glossario</b>	
--	--	--

lettera “b” finale, consistono sostanzialmente nell’affiancamento, ai servizi di base standard e servizi di base per le zone ad alta densità, di servizi di raccolta eseguiti con mezzi diversi e presidiati che stazionano in aree predefinite ove le Utenze devono conferire direttamente le tipologie di rifiuto previste mediante i contenitori previsti nelle specifiche schede. I servizi di Base per zone centro storico sono applicabili a soluzione di particolari concentrazioni urbanistiche presenti solo nei Comuni definiti dall’Agenzia con “centro storico” e relative ad un limitato numero di Utenze.

**Servizio Integrativi:** contraddistinti dalle schede con i codici da SI\_1 a SI\_5, per “servizi integrativi” si intendono quelli complementari ai “servizi di base”, volti al soddisfacimento di esigenze residuali (es: raccolta rifiuti ingombranti a domicilio, rimozione di abbandoni di rifiuti superiori a 1mc.) o di esigenze straordinarie di integrazione di alcuni “servizi di base” (es.: Progettazione servizi di raccolta differenziata di strutture complesse).

**Scheda Generale di Servizio:** Documento codificato che descrive un servizio;

**Scheda Dettaglio di Servizio:**

- documento codificato che descrive un dettaglio relativo ad una Scheda Generale di Servizio;
- nel dettaglio della scheda sono contenuti gli standard del servizio;
- la codifica di una Scheda Dettaglio di Servizio è composta da un codice alfanumerico identificativo univoco che nei primi caratteri richiama la Scheda Generale di riferimento e continua con successivo ordinamento numerico (es.: scheda di dettaglio servizio “Raccolta e trasporto rifiuto secco non riciclabile” = **SB\_I.1**);

**Cartografia georeferenziata :** la cartografia del Gestore è georeferenziata sulla base della Carta Tecnica Regionale Numerica alla scala 1:5000.

**Operatore:** il personale che esegue la raccolta dei rifiuti;

**EcoCentro:** o Centro di Raccolta o Centro Attrezzato per la Raccolta Differenziata è intesa come area presidiata e allestita ove si svolge unicamente attività di raccolta di rifiuti, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero, trattamento e di smaltimento;

**EcoCalendario:** pubblicazione del Gestore che viene distribuita annualmente a tutte le utenze attive che contiene il calendario delle raccolte delle varie tipologie di rifiuto, riferite al Comune presso cui insiste l’utenza attivata. La pubblicazione contiene anche informazioni utili all’utenza (orari di apertura EcoSportelli e EcoCentri) e indicazioni di corretta gestione dei rifiuti.

**EcoSportello:** locali gestiti dal Gestore dislocati sul territorio del Bacino Territoriale, dedicati al ricevimento delle utenze per informazioni, richieste, gestione pratiche, distribuzione contenitori e sacchetti.

**Call Center:** struttura del Gestore dedicata al ricevimento delle telefonate provenienti dagli Utenti del Bacino Territoriale. Gli addetti al Call Center sono in grado di fornire informazione 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 Gestore.

**Comuni Soci:** struttura del Gestore dedicata all’accoglimento delle istanze provenienti dai Comuni del Bacino Territoriale e per particolari questioni inerenti il territorio dei Comuni

	<b>Gestione Rifiuti Urbani Glossario</b>	
--	--	--

stessi. Allo scopo di garantire una solerte soluzione delle richieste accolte, Comuni Soci 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.

**EcoEventi** : manifestazioni temporanee o eventi (es.: sagra), compresi gli spettacoli viaggianti (es.: circo) che si svolgono sul territorio dei Comuni del Bacino Territoriale.

**Transponder**: 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.

**Saponetta**: lettore transponder, transreceiver RFID che consente la lettura e l'acquisizione e la registrazione dei dati trasmessi da un transponder.

**Servizio "On demand"**: Il servizio "on demand" è previsto per le utenze sparse all'interno delle zone a bassa densità, ricadenti in aree difficilmente raggiungibili o comunque lontane dalle principali direttrici e/o strade di collegamento comunali. Tale servizio prevede che l'utente prenoti la raccolta attraverso uno specifico sistema di chiamata e codice preciso da comunicare. La raccolta avverrà nella giornata prevista da calendario. Il gestore effettua lo svuotamento del contenitore esposto dall'utente, dopo la prenotazione "on demand", al limite della proprietà privata dello stesso, con le medesime modalità operative previste per le altre utenze.

**EcoPunto fisso**: punto di esposizione, per i contenitori adibiti alla raccolta differenziata dei rifiuti, chiuso mediante sistemi di mascheramento, situato nelle vicinanze delle utenze riferibili al punto medesimo.

**Zone "Bassa Densità"**, ovvero zone caratterizzate da tessuto urbano a sviluppo prevalentemente orizzontale con condomini e utenze non complesse, aventi spazi di proprietà interni ed esterni.

**Zone "Alta Densità"**, ovvero zone caratterizzate 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 identificata dal Gestore su cartografia georeferenziata.

**Zone Centro Storico**: all'interno del territorio del Bacino Territoriale sono individuati i Comuni in cui sono presenti aree o zone che per presenza di uffici pubblici con funzioni sovra comunali, concentrazione di attività commerciali e/o direzionali e per valore storico artistico di particolare pregio attraggono importanti flussi di persone e veicoli; i confini dei centri storici sono identificati dal Gestore su cartografia georeferenziata, ed è previsto solo per il Comune di Forlì.

**Zone a bassa densità abitativa**: zone caratterizzate da tessuto urbano a sviluppo esclusivamente orizzontale, con edifici sparsi, coincidente generalmente con zone montane dove le utenze sono spesso utilizzate stagionalmente.

	<b>Gestione Rifiuti Urbani Glossario</b>	
--	--	--

Le utenze sparse all'interno delle zone a bassa densità, ricadenti in aree difficilmente raggiungibili o comunque lontane dalle principali direttrici e/o strade di collegamento comunali sono individuate dal Gestore su cartografia georeferenziata.

## PREMESSA ED OBIETTIVI

### **Premessa**

L'oggetto del presente documento è la disciplina tecnica dell'affidamento del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani del Bacino Territoriale dei Comuni di Bertinoro, Castrocaro Terme e Terre del Sole, Civitella di Romagna, Dovadola, Forlì, Forlimpopoli, Galeata, Meldola, Modigliana, Portico e San Benedetto, Predappio, Rocca San Casciano e Tredozio, ("Bacino 2 Forlivese") come definito all'Art. 1 del Contratto di Servizio, effettuato con ridotto impatto ambientale in un'ottica di ciclo di vita, nel rispetto del Piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi nel settore della pubblica amministrazione (PAN GPP) e del Decreto del Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare del 13/02/2014.

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

Il presente documento disciplina il contenuto del servizio e dei connessi adempimenti in capo al Gestore, provvedendo in particolare a stabilire 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.

In tal senso sono da considerarsi anche eventuali documenti tecnici forniti dal soggetto gestore cessante, quali planimetrie, tabelle, piani di lavoro, ecc.

### **Obiettivi prestazionali**

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

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

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

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

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

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



	<b>Gestione Rifiuti Urbani Centro servizi e Automezzi</b>	rev.0 del
--	---	-----------

## CENTRO SERVIZI E AUTOMEZZI

### **Il Centro Servizi**

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

Tali strutture devono essere operative entro 30 giorni dall'avvio dei servizi affidati.

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

Dette strutture dovranno essere dotate, tra altro, di un recapito telefonico fisso e telefax, e di un indirizzo di posta elettronica; in caso di assenza di personale di custodia il Gestore provvede ad organizzare un "Servizio di reperibilità e pronto intervento".

Il centro di servizio dovrà essere inoltre dotato di apposita e adeguata struttura hardware e software.

Tale sede rappresenterà il punto di riferimento aziendale e dovrà garantire, costantemente, almeno le seguenti funzioni:

- consentire il rapido contatto con il Gestore da parte dei cittadini per richiedere informazioni relative ai servizi concessi, interventi su chiamata, solleciti e quant'altro connesso con la comunicazione permanente con l'utenza;
- fornire all'Agenzia un riferimento per ogni comunicazione riguardante il servizio e/o questioni di natura amministrativo-contabile, coordinamento e controllo delle attività aziendali.

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

### **Responsabile operativo del Gestore**

Il Gestore, al momento della sottoscrizione del verbale di avvio dell'esecuzione del contratto, deve comunicare all'Agenzia il nominativo del Responsabile operativo del Gestore e del suo sostituto per far fronte a qualsiasi emergenza.

### **Responsabile dei servizi informatici**

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

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

Il Responsabile dei servizi informatici deve essere un tecnico avente una adeguata esperienza.

### **Automezzi**

La flotta veicoli, le attrezzature, le apparecchiature, i rotabili previsti per l'esecuzione dei servizi sono mantenuti dal Gestore in perfetto stato di manutenzione e rispondenti alle normative UE e ai requisiti di sicurezza vigenti.

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

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

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

	<b>Gestione Rifiuti Urbani Centro servizi e Automezzi</b>	rev.0 del
--	---	-----------

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Almeno il 50% (in numero) degli automezzi dovranno avere motorizzazione rispondente alla normativa Euro 5 o successive, oppure essere veicoli elettrici, alimentati a gas naturale o GPL o ibridi. In caso di previsione di utilizzo di veicoli elettrici, veicoli a gas naturale o GPL, compete al Gestore dimostrare le possibilità di impiego in rapporto alla morfologia del territorio, alle pendenze, alle distanze.
- I mezzi di servizio per la raccolta potranno essere dotati di idonea strumentazione atta alla lettura dei tag apposti sui sacchi o contenitori esposti dagli utenti. Il sistema di lettura impiegato sui mezzi di raccolta dovrà essere realizzato in modo tale da impedire letture dei codici non pertinenti, errati o contraffatti. Il margine di errore del sistema di lettura deve essere inferiore allo 0,5%. La trasmissione dati tra i dispositivi di raccolta e server, al termine delle operazioni di raccolta, deve disporre di adeguati livelli di sicurezza al fine di prevenire ed evitare possibili perdite di dati. Il sistema dovrà inoltre essere idoneo alla memorizzazione e conservazione delle registrazioni relative a più giorni di servizio, in caso di mancato scarico o assenza di linea di trasmissione.

#### **Vetustà dei mezzi e caratteristiche ambientali**

Al momento del subentro operativo del nuovo concessionario e comunque a seguito della regolare stipula contrattuale, almeno il 50% del numero di mezzi necessari per il servizio oggetto della concessione, ad esclusione di quelli acquisiti dai Gestori cessanti, dovranno

	<b>Gestione Rifiuti Urbani Centro servizi e Automezzi</b>	rev.0 del
--	---	-----------

essere di nuova immatricolazione.

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

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

#### **Caratterizzazione dei mezzi**

Su ogni mezzo il Gestore dovrà apporre un adesivo o un pannello riportante il logo del Gestore e specifica targa con numero mezzo e logo. L'editing e il formato dovranno essere preventivamente approvati dall'Agenzia.

#### **Variazioni in corso d'opera**

E' fatta salva la facoltà del Gestore di utilizzare mezzi meccanici diversi da quelli indicati nel Piano Annuale delle Attività, purché opportunamente giustificati e motivati, e che, comunque, assicurino almeno la stessa funzionalità dei servizi.

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Raccolta Domiciliare</b>	<b>SB_I.</b> rev.0 del ____
--	---	--------------------------------

## SB - SERVIZI DI BASE PER LA GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

### SB\_I. Gestione del Servizio raccolta domiciliare

#### **Oggetto del servizio**

Il servizio di raccolta domiciliare è rivolto alla generalità delle utenze e viene garantito dal Gestore secondo modalità standard ricorrenti e consiste nel prelievo da parte del Gestore dei contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti esposti dall'utenza (intesa in senso lato anche come insieme delle singole utenze facenti capo ad un dato numero civico o ad un punto di conferimento comune in area pubblica) davanti al proprio domicilio od alla propria attività, secondo specifico calendario.

I rifiuti oggetto del servizio di cui alla presente concessione sono i rifiuti urbani e assimilati agli urbani ai sensi dell'articolo 184 del D.Lgs 152/2006 e s.m.i. provenienti da abitazioni private, ed insediamenti civili in genere, esercizi pubblici e commerciali, strutture ricettive, mercati per la vendita al minuto ed all'ingrosso, botteghe artigiane, stabilimenti industriali (esclusi i residuati delle lavorazioni), banche, uffici pubblici e privati, scuole, luoghi di cura (esclusi quelli speciali non assimilati), istituti, ospizi ed in genere da ogni edificio o locale a qualunque uso adibito e zone industriali nonché da manifestazioni, sagre ed eventi insistenti su luogo pubblico. Sono esclusi i rifiuti speciali non assimilati agli urbani.

Le tipologie di rifiuto urbano e/o assimilato, raccolte presso le utenze domestiche e non domestiche, sono le seguenti: rifiuto secco non riciclabile, rifiuto umido, rifiuto vegetale, rifiuto costituito da carta e cartone, rifiuto costituito da imballaggi in plastica-lattine e solo per le utenze non domestiche, imballaggi in vetro

Il Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani stabilisce le regole cui l'utente deve attenersi nella modalità di differenziazione dei rifiuti prodotti.

#### **Territorio servito**

il servizio viene espletato su tutto il territorio del Bacino Territoriale operando la raccolta dei rifiuti urbani su tutte le aree pubbliche o private ad uso pubblico, essendo escluso in generale l'obbligo per il Gestore di espletare attività di raccolta in aree private.

In casi particolari e residuali, ove condizioni tecniche o soggettive non consentano l'esposizione dei contenitori come sopra indicato o l'ubicazione nelle immediate vicinanze dell'accesso, si possono prevedere servizi di prelievo all'interno di proprietà private fatta salva la stipula di apposito contratto tra le parti e con oneri a carico dell'utenza definiti nell'elenco prezzi di cui all'allegato B al Contratto di Servizio. Restano a carico del Gestore le necessarie coperture assicurative

Il servizio viene espletato al limite della proprietà dell'utente per il posizionamento dei contenitori. Le aree servite sono classificate in base alla loro complessità urbanistica e identificate:

- a) **Zone a bassa densità**, ovvero zone caratterizzate da tessuto urbano a sviluppo prevalentemente orizzontale con condomini e utenze non complesse, aventi spazi di proprietà interni ed esterni.
- b) **Zone alta densità e centro storico**, ovvero zone caratterizzate 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

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Raccolta Domiciliare</b>	<b>SB_I.</b> rev.0 del ____
--	---	--------------------------------

maggiore attenzione al mantenimento del decoro urbano. La classificazione, sia di “zona alta densità” sia di “centro storico”, è individuata dal Gestore su cartografia georeferenziata.

**c) Zone a bassa densità con utenze che non gravitano sulle strade principali** ovvero zone caratterizzate da tessuto urbano a sviluppo esclusivamente orizzontale, con edifici sparsi, coincidente generalmente con zone montane dove ci sono utenze, che non gravitano sulle strade principali e sono spesso utilizzate stagionalmente. Tale classificazione è individuata dal Gestore su cartografia georeferenziata, poiché in relazione a tale classificazione viene prevista un’organizzazione diversa del servizio di raccolta.

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 Gestore garantisce la raccolta esclusivamente nei casi in cui sia possibile accedervi agevolmente e lo svolgimento del servizio possa avvenire in tutta sicurezza.

Al fine di pianificare al meglio i servizi, il Gestore può predisporre idonea cartografia georeferenziata per l’organizzazione ed il miglioramento dei giri di raccolta.

**Modalità di esecuzione**

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

Il Gestore si incarica di rendere noti preventivamente all’utenza, attraverso i canali più idonei, il calendario da seguire, riportando chiaramente le tipologie di rifiuto da separare, le giornate e gli orari di esposizione dei contenitori.

**Modalità di esecuzione**

**a) Zone a bassa densità**

Le frequenze di raccolta delle diverse tipologie di rifiuto sono definite nelle singole schede di dettaglio; le cadenze di raccolta vengono comunicate attraverso il calendario che il Gestore predispone e recapita annualmente all’utenza, previa verifica da parte dell’Agenzia.

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.

Il servizio “Bassa Densità” 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 fino agli impianti di conferimento individuati dal Gestore.

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Raccolta Domiciliare</b>	<b>SB_I.</b> rev.0 del ____
--	---	--------------------------------

**a) Zone alta densità e centro storico**

Per le zone ad alta densità vengono applicate le modalità di esecuzione del servizio “Bassa Densità” sopradescritte ma, in funzione del grado di complessità urbanistica degli edifici, il Gestore in accordo con l’Agenzia, intensifica le frequenze di raccolta in tutta la zona ad alta densità o in parte di essa. L’eventuale ulteriore suddivisione delle zone ad alta densità in ulteriori sottozone a frequenze di raccolta differenziate, viene concordata l’Agenzia e il Gestore e riportata su cartografia. Le zone a ridosso dei centri storici 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. Analogamente a quanto avviene per le zone con servizio “Bassa Densità” anche in questo caso i contenitori devono essere esposti la sera prima del giorno stabilito nell’EcoCalendario predisposto e recapitato annualmente all’utenza dal Gestore, previa verifica da parte dell’Agenzia.

Al fine di garantire ulteriormente il mantenimento del decoro urbano, alla raccolta porta a porta e per i rifiuti previsti per la medesima, appena descritta, e nel solo centro storico, può essere affiancato il servizio di supporto all’aggiuntivo mediante l’utilizzo dell’ecobus e dell’ecostop con conferimento diretto da parte delle utenze, senza preventiva esposizione, per il conferimento delle tipologie di rifiuti normalmente raccolte porta a porta delle utenze domestiche.

I conferimenti diretti da parte dell’utenza nell’ecobus e nell’ecostop possono avvenire mediante i contenitori forniti in comodato d’uso, oppure mediante i “sacchetti contenitore” eventualmente dotati di transponder per le tipologie di rifiuto ove previsto.

Le cadenze, orari e modalità di raccolta vengono comunicate a tutte le utenze del Bacino Territoriale a cura del Gestore.

**Zone a bassa densità con utenze che non gravitano sulle strade principali** Per le zone a bassa densità abitativa viene predisposto un calendario specifico per le raccolte, concordato con l’Agenzia, con frequenze ed estensione temporale nell’anno ridotte, che tiene conto della stagionalità d’uso delle utenze, del numero di edifici da servire, della condizione delle strade e della loro percorribilità in particolari periodi dell’anno. Alle Utenze ricadenti in queste aree è riservato il servizio “on demand”. Analogamente a quanto avviene per le zone a bassa densità anche in questo caso i contenitori devono essere esposti la sera prima del giorno stabilito nel calendario predisposto e recapitato annualmente all’utenza dal Gestore.

**Personale impiegato**

Il personale impiegato nel servizio di raccolta viene dotato di adeguata uniforme di lavoro e deve mantenere in servizio un contegno irreprensibile e decoroso.

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.

**Mezzi per la raccolta**

**a) Mezzi per la raccolta in zone a bassa densità**

Il servizio di raccolta viene svolto con l’impiego di automezzi funzionali alle caratteristiche del territorio da servire e alla sua conformazione urbanistica.

Nell’organizzazione del servizio di raccolta dovrà essere posta particolare cura a minimizzare i disagi al traffico veicolare e ciclo-pedonale, preferendo quando possibile, l’utilizzo di mezzi leggeri; si dovrà inoltre tener conto della rispondenza dei mezzi utilizzati alle diverse realtà territoriali, con particolare riferimento alla capacità dei mezzi in rapporto alla dimensione delle

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Raccolta Domiciliare</b>	<b>SB_I.</b> rev.0 del ____
--	---	--------------------------------

strade;

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”).

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. Ogni automezzo madre riconosce automaticamente il mezzo satellite in avvicinamento effettuando la pesata del rifiuto conferito. I dati relativi al conferimento vengono trasmessi da remoto al sistema informatico centrale del Gestore.

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

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

**b) Mezzi per la raccolta in zone ad alta densità e centro storico**

Per situazioni urbanistiche più complesse, dove si rileva una conformazione tale da non permettere l’esposizione dei contenitori da parte dell’utenza, il Gestore affianca altri mezzi ai mezzi di raccolta standard, attuando modelli di raccolta aggiuntivi rispetto a quello standard.

I mezzi prevalentemente utilizzati per lo svolgimento del servizio, facilmente riconoscibili mediante specifici adesivi e logo aziendale, sono:

- “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 (quando previsto), a verificare la conformità del rifiuto;
- “EcoStop”, costituito da contenitore scarrabile a più scomparti che consente il conferimento di tutti i rifiuti in forma separata da parte dell’utenza; sosta per il tempo necessario e in orari prefissati, in zone sufficientemente ampie da consentire lo stazionamento e le operazioni di manovra; 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.

**Contenitori per la raccolta**

**a) Contenitori per la raccolta standard**

Il Gestore fornisce contenitori di colore diverso in base alla frazione differenziata di rifiuto cui sono destinati. L’Agenzia si riserva la facoltà, per le nuove attrezzature, di richiedere la fornitura di contenitori conformi alla norma UNI EN "Waste Management - Waste Visual Elements" (Norma TC 183 WI 00183083 - UNI EN 840-1:2013) che definisce i colori e la segnaletica per i contenitori dedicati alle raccolte differenziate dei rifiuti urbani.

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Raccolta Domiciliare</b>	<b>SB_I.</b> rev.0 del _____
--	---	---------------------------------

RIFIUTO	COLORE IDENTIFICATIVO
secco non riciclabile	GRIGIO (Pantone 432C)
umido	MARRONE (Pantone 4695C)
vegetale	BEIGE (Pantone 4685 C)
carta e cartone	BLU (Pantone 2945 C)
imballaggi in materiali misti (VPL)	
imballaggi in plastica e lattine	GIALLO (Pantone 74504 C)
Imballaggi in vetro	VERDE (Pantone 357 C)

Le volumetrie disponibili per le diverse tipologie di raccolta sono descritte nelle rispettive schede di dettaglio.

Tutti i contenitori sono dotati di adesivi, il cui layout grafico viene concordato con l'Agenzia, con indicazione della frazione di rifiuto cui sono destinati e strisce adesive catarifrangenti in conformità alle norme vigenti.

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. Le operazioni di identificazione avvengono mediante dispositivo portatile di lettura del codice transponder, denominato comunemente "saponetta", in uso ad ogni operatore.

In caso di mancata lettura del transponder, segnalata dalla "saponetta", l'operatore garantisce in ogni caso la rilevazione dei dati mediante la trascrizione manuale nell'apposito foglio di servizio. Il Gestore può introdurre sistemi tecnologici di lettura del codice transponder diversi da quelli sopradescritti, che permettano una maggiore automazione delle operazioni di rilevazione.

I contenitori sono forniti, in via generale, in comodato gratuito ad ogni singola utenza.

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

Laddove ciò non sia adeguato alla peculiarità della zona e sulla base di riscontrate necessità, il 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.

Le utenze sono tenute a custodirli e a conservarli con la massima cura e diligenza.

Le utenze che hanno in dotazione contenitori dai 240L ai 360L, e in considerazione del peso del rifiuto contenuto, 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.

Gli stessi 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 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



	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Raccolta Domiciliare</b>	<b>SB_I.</b> rev.0 del ____
--	---	--------------------------------

previsto da disposizioni Regolamentari. Il 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 Gestore non sarà ritenuto in alcun modo responsabile per eventuali danni 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 Gestore, i contenitori di volumetria maggiore o uguale a 120 L, possono essere dotati di un sistema di chiusura.

In caso di nuove attivazioni e/o cessazioni, è previsto che:

- i contenitori di volumetria uguale o inferiore a 120 L e i 240 L per il rifiuto vegetale vengono ritirati e/o consegnati dall'utenza presso gli EcoSportelli o a domicilio con apposito servizio a pagamento;
- i contenitori di volumetria uguale o superiore a 240 L ad eccezione del 240 L per il rifiuto vegetale, vengono forniti e/o ritirati a domicilio dal Gestore.

#### **b) Contenitori per la raccolta in zone alta densità e centro storico**

Per tali zone vengono fatte salve le indicazioni generali di utilizzo dei contenitori descritte per le zone a bassa densità.

Potranno inoltre risultare limitate situazioni che presentino caratteristiche tali da rendere non praticabile la collocazione dei contenitori dedicati alle raccolte porta a porta all'interno delle pertinenze delle utenze, in particolare per indisponibilità di spazi interni o laddove la necessità di mantenimento del decoro urbano precluda la possibilità diretta di esposizione dei contenitori, il Comune potrà richiedere al Gestore l'adozione di varianti, con riferimento in particolare alla collocazione/allestimento su area pubblica di un EcoPunto fisso, ovvero un punto di esposizione chiuso mediante sistemi di mascheramento, situato nelle vicinanze delle utenze afferenti, il cui posizionamento dovrà essere concordato con il Comune. Tali contenitori dovranno essere dotati di un sistema di chiusura a chiave o badge, che garantisca l'utilizzo esclusivo da parte dei relativi utenti. Resta a carico del Gestore l'installazione di tali sistemi e la distribuzione delle chiavi per la loro apertura agli utenti.

Nel caso in cui le utenze non dispongano di spazio interno sufficiente per il posizionamento dei contenitori, il Gestore e l'Agenzia 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.

In ogni caso per tutte quelle utenze per cui il Gestore, in accordo con l'Agenzia, 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 oppure all'EcoStop. Non è pertanto consentito, ai fini del mantenimento del decoro urbano, l'esposizione su suolo pubblico dei "sacchetti contenitore".

#### **c) Contenitori per zone a bassa densità con utenze che non gravitano sulle strade principali**

Per tali zone vengono fatte salve le indicazioni generali di utilizzo dei contenitori descritte per le zone a bassa densità. Di norma i contenitori assegnati sono quelli previsti per le zone a bassa densità, ma per facilitare le operazioni di conferimento da parte dell'utenza e per ottimizzare la raccolta, il Gestore, in accordo con l'Agenzia, può valutare la fornitura di contenitori specifici o l'individuazione di EcoPunti fissi di esposizione dei contenitori per più utenze.

#### **Documentazione delle operazioni di raccolta e trasporto**

Tutte le operazioni giornaliere di trasporto sono documentate attraverso la compilazione di bolle e/o formulari di trasporto dove previsto.

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Raccolta Domiciliare</b>	<b>SB_I.</b> rev.0 del ____
--	---	--------------------------------

#### **Modifiche sostanziali del servizio di raccolta**

La raccolta delle diverse 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, tipologie e volumi standard dei contenitori assegnati, le modalità di differenziazione dei rifiuti, ecc. potranno essere apportate di concerto tra Agenzia e il Gestore, previi i dovuti passaggi formali, con l'obiettivo di migliorarne l'efficacia, l'efficienza e l'economicità.

#### **Gestione difformità nell'esecuzione dei servizi**

Qualsiasi difformità nell'esecuzione del servizio rilevata dall'Agenzia, dai Comuni e/o dagli utenti rispetto a quanto definito deve essere tempestivamente segnalato per consentire al Gestore di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico. Il Gestore mette a disposizione risorse adeguatamente formate (Comuni Soci, Call Center, EcoSportelli) alle quali rivolgere richieste o indirizzare segnalazioni e/o reclami inerenti il servizio in questione.

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 Gestore o attraverso gli EcoSportelli.

Le segnalazioni di mancata raccolta da parte dell'utenza vengono accettate dal Gestore a partire dal pomeriggio del giorno stesso di raccolta, tramite Call Center o EcoSportelli.

Il Gestore provvede al recupero delle mancate raccolte entro le 48 ore dall'avvenuta segnalazione da parte dell'utenza.

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.

Per le tipologie di rifiuto ove previsto, anche nel caso di recupero di disservizi, viene effettuata la lettura del transponder.

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.

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 Gestore, ecc.) vengono recuperate non appena possibile. Nel caso di proclamazione di scioperi da parte delle organizzazioni sindacali di settore, Il Gestore garantisce la preventiva e adeguata diffusione di informazione all'utenza circa la possibilità di mancata esecuzione dei servizi di raccolta.

#### **Modalità di gestione delle difformità dei conferimenti**

Gli utenti sono tenuti al rispetto del regolamento di gestione del servizio. Il Gestore utilizza un sistema di segnalazione delle difformità dei conferimenti mediante adesivi standard di segnalazione.

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.

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. Anche in questo caso, nel caso di difformità evidenti, secondo i criteri sopradescritti, o nel caso di utilizzo di sacchetti diversi da quelli forniti dal Gestore, l'operatore è autorizzato a non accettare il conferimento del sacchetto da parte dell'utente.

	<b>Servizi di base standard Gestione Rifiuti Urbani Raccolta rifiuto secco non riciclabile</b>	<b>SB_I.I.</b>  rev.0 del
--	--	---------------------------------

**SB\_I.I. Servizi di base standard Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto secco non riciclabile**

<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 per il servizio di gestione dei rifiuti urbani.</p>
<p><b>Frequenze di raccolta per zone a bassa densità</b></p> <p>Il servizio viene svolto tutto l'anno con frequenza quindicinale.</p> <p>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 esso ricada ad almeno due giorni di distanza rispetto alla precedente o successiva raccolta del rifiuto. In aree della zona a bassa densità nelle quali sono presenti utenze che non gravitano nelle strade principali può essere attivato un servizio "on demand".</p>
<p><b>Mezzi per la raccolta in zona 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 ridurre 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. Ogni automezzo madre riconosce automaticamente il mezzo satellite in avvicinamento effettuando la pesata del rifiuto conferito. I dati relativi al conferimento vengono trasmessi da remoto al sistema informatico centrale del Gestore.</p>
<p><b>Contenitori per la raccolta</b></p> <p><b>a) Contenitori per le zone a bassa densità</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 e multipli (contenitore carrellato),</li> </ul> <p>Volumi superiori potranno essere forniti all'Utenza previa valutazione dell'effettiva necessità, della dislocazione geografica e compatibilmente con i mezzi e le attrezzature a disposizione del Gestore per la raccolta.</p> <p>L'utente deve conferire il rifiuto all'interno di tali contenitori utilizzando esclusivamente sacchetti di tipo trasparente forniti dal Gestore.</p> <p>La quantità di sacchetti forniti annualmente all'utenza dal Gestore mediante gli EcoSportelli è stabilito in accordo con l'Agenzia secondo i seguenti standard, diversi a seconda della volumetria unitaria dei sacchetti forniti:</p>

	<b>Servizi di base standard Gestione Rifiuti Urbani Raccolta rifiuto secco non riciclabile</b>	<b>SB_I.I.</b> rev.0 del
--	--	-----------------------------

NUMERO STANDARD SACCHETTI UTENZE DOMESTICHE		
	Volume del sacchetto	
	60 litri circa	110 litri circa
Standard per ogni utenza	100	50

NUMERO STANDARD SACCHETTI UTENZE NON DOMESTICHE		
	Volume del sacchetto	
	60 litri circa	>110 litri circa
Standard per contenitore da 30L	50	-
Standard per contenitore da 120L	50	25
Standard per contenitore da 240 L	100	50
Standard per contenitore da 360 L	150	75

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 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.

**a) Contenitori per zone a bassa densità con utenze che non gravitano sulle strade principali**

Vengono messi a disposizione dell'utenza i contenitori disponibili per la raccolta in zone a bassa densità sopradescritti.

**Modalità di gestione delle difformità dei conferimenti**

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.

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.

Qualora durante le operazioni di svuotamento l'Operatore riscontri eventuali evidenti errori di conferimento da parte degli utenti non dovrà procedere al ritiro.

In tutti i casi sopra citati l'operatore deve dare comunicazione all'utente mediante l'adesivo di segnalazione.

	<b>Servizi di base per zone ad alta densità e centro storico</b> <b>Gestione Rifiuti Urbani</b> <b>Raccolta rifiuto secco non riciclabile</b>	<b>SB_I.I.a.</b> rev.0 del
--	---	-------------------------------

**SB\_I.I.a. Servizi di base per zone ad alta densità e centro storico Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto secco non riciclabile**

<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 per il servizio di gestione dei rifiuti urbani.</p>
<p><b>Frequenze di raccolta per zone alta densità e centro storico</b></p> <p>Per le zone ad alta densità e centro storico, la raccolta del rifiuto secco non riciclabile mediante il servizio di raccolta "porta a porta" viene svolta con frequenza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• settimanale, per zone ad alta densità, ma non coincidenti col "centro storico";</li> <li>• bisettimanale, per zone particolarmente complesse dal punto di vista urbanistico generalmente corrispondenti al "centro storico".</li> </ul> <p>Le zone territoriali caratterizzate da frequenza di raccolta diversa sono identificate dal Gestore su cartografia georeferenziata.</p> <p>Nel caso di festività infrasettimanali, viene previsto un servizio di recupero che deve essere effettuato il mercoledì della settimana corrente.</p>
<p><b>Contenitori per zone alta densità e centro storico</b></p> <p>Secondo le specifiche di servizio già descritte nella Scheda Generale "Raccolta domiciliare" vengono messi a disposizione dell'utenza i contenitori standard nelle volumetrie precedentemente descritte.</p> <p>Per le zone alta densità e centro storico, 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 domiciliare", oltre ai contenitori standard definiti nella scheda SB_I.I , possono essere consegnati contenitori di volume ridotto rispetto allo standard, ovvero contenitori di piccole dimensioni da 30 L, per utenze con spazi interni sufficienti per la loro collocazione, con fornitura di sacchetti a perdere secondo lo standard descritto al punto precedente.</p>

	<b>Servizi di base per zone centro storico</b> <b>Gestione Rifiuti Urbani</b> <b>Raccolta rifiuto secco non riciclabile</b>	<b>SB_I.I.b.</b> rev.0 del
--	---	-------------------------------

**SB\_I.I.b. Servizi di base per zone centro storico Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto secco non riciclabile**

<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 per il servizio di gestione dei rifiuti urbani.</p>	
<p><b>Territorio Servito</b></p> <p>Il servizio è attivato solo nella zona del centro storico di Forlì.</p>	
<p><b>Modalità di raccolta aggiuntive per zone centro storico</b></p> <p>Il servizio di supporto al servizio standard di raccolta porta a porta viene effettuato mediante utilizzo di un mezzo mobile itinerante "EcoBus" con conferimento diretto da parte delle utenze, e viene svolta su fermate previste 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.</p> <p>Il rifiuto secco non riciclabile può altresì essere conferito direttamente dall'utenza presso l'"EcoStop", con giornate, siti ed orari di stazionamento stabiliti nel calendario di raccolta concordato con l'Agenzia e quanto previsto in piano industriale.</p> <p>Nel caso di festività infrasettimanali, viene previsto un servizio di recupero che deve essere effettuato il mercoledì della settimana corrente.</p>	
<p><b>Mezzi per la raccolta in zone centro storico</b></p> <p>Per situazioni in zone centro storico, dove si rileva una conformazione tale da non permettere l'esposizione dei contenitori da parte dell'utenza, il Gestore affianca altri mezzi ai mezzi di raccolta standard, attuando modelli di raccolta aggiuntivi rispetto a quello standard.</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>• "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 (quando previsto), a verificare la conformità del rifiuto;</li> <li>• "EcoStop", costituito da contenitore scarrabile a più scomparti che consente il conferimento di tutti i rifiuti in forma separata da parte dell'utenza; sosta per il tempo necessario e in orari prefissati, in zone sufficientemente ampie da consentire lo stazionamento e le operazioni di manovra; 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.</li> </ul>	
<p><b>Contenitori per la raccolta in zone centro storico</b></p> <p>Secondo le specifiche di servizio già descritte nella Scheda Generale "Raccolta domiciliare", vengono messi a disposizione dell'utenza i contenitori standard nelle volumetrie precedentemente descritte.</p> <p>Per le zone centro storico, 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 domiciliare", oltre ai contenitori standard definiti nelle schede SB_I.I e SB_I.I.a., possono essere consegnati contenitori di tipologia diversa rispetto allo standard, ovvero:</p>	
Disciplinare dei servizi di gestione dei rifiuti	Rev.0 del
ATERSIR	Pagina 22 di 90
Tutti i diritti su testi e immagini sono riservati. Ne sono vietati la riproduzione e diffusione anche parziali	

	<b>Servizi di base per zone centro storico</b> <b>Gestione Rifiuti Urbani</b> <b>Raccolta rifiuto secco non riciclabile</b>	<b>SB_I.I.b.</b> rev.0 del
--	---	-------------------------------

- “sacchetti contenitore” dotati di transponder, per utenze con assenza di spazi interni per la collocazione di contenitori rigidi; il volume e il numero dei “sacchetti contenitore” forniti ad ogni utenza è stato definito di concerto tra l’Agenzia e Gestore come segue:

NUMERO STANDARD SACCHETTI CONTENITORI CON TRANSPONDER SECCO	
	UTENZE DOMESTICHE
	30 litri circa
Standard per ogni utenza	100

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 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>Servizi di base standard Gestione Rifiuti Urbani Raccolta rifiuto Umido</b>	<b>SB_I.2.</b>  rev.0 del
--	--	---------------------------------

## SB\_I.2. Servizi di base standard Gestione Raccolta rifiuto umido

<p><b>Tipologia del rifiuto raccolto</b></p> <p>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 per il servizio di gestione dei rifiuti urbani.</p>
<p><b>Frequenze di raccolta per zone a bassa densità</b></p> <p>Il servizio viene svolto su tutto il territorio del Bacino Territoriale, tutto l'anno di norma con frequenza bisettimanale.</p> <p>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 esso ricada ad almeno due giorni di distanza rispetto alla precedente o successiva raccolta del rifiuto. In aree della zona a bassa densità nelle quali sono presenti utenze che non gravitano nelle strade principali può essere attivato un servizio "on demand".</p>
<p><b>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 ridurre 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. Ogni automezzo madre riconosce automaticamente il mezzo satellite in avvicinamento effettuando la pesata del rifiuto conferito. I dati relativi al conferimento vengono trasmessi da remoto al sistema informatico centrale del Gestore.</p>
<p><b>Contenitori per la raccolta</b></p> <p><b>a) Contenitori per zone a bassa densità</b></p> <p>Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori per il rifiuto umido:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 22 L,</li> <li>• 120 L (contenitore carrellato),</li> <li>• 240L e multipli (contenitore carrellato),</li> </ul> <p>L'utente deve conferire il rifiuto all'interno di tali contenitori utilizzando esclusivamente sacchetti in materiale biodegradabile e compostabile forniti dal Gestore.</p> <p>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.</p> <p>La quantità di sacchetti forniti annualmente all'utenza dal Gestore presso gli EcoSportelli è stabilito in accordo con l'Agenzia secondo i seguenti standard, diversi a seconda della volumetria unitaria dei sacchetti forniti:</p>



	<b>Servizi di base standard Gestione Rifiuti Urbani Raccolta rifiuto Umido</b>	<b>SB_I.2.</b> rev.0 del
--	--	-----------------------------

NUMERO STANDARD SACCHETTI UTENZE DOMESTICHE	
	Volume del sacchetto
	7 litri circa
Standard per ogni utenza	300

STANDARD SACCHETTI UTENZE NON DOMESTICHE			
	Volume del sacchetto		
	7 litri circa	40 litri circa	Fodere 120/240 litri circa
Standard per contenitore da 22 litri	200	75	-
Standard per contenitore da 120 litri	400	200	100
Standard per contenitore da 240 litri	600	400	100
Fornitura massima per contenitori di volume superiore	3.000	2.500	500

**b) Contenitori per zone a bassa densità con utenze che non gravitano sulle strade principali**

Vengono messi a disposizione dell'utenza i contenitori disponibili per la raccolta in zone a bassa densità sopradescritti.

**Modalità di gestione delle difformità dei conferimenti**

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.

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.

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.

Qualora durante le operazioni di svuotamento l'Operatore riscontri eventuali evidenti errori di conferimento da parte degli utenti non dovrà procedere al ritiro.

In tutti i casi sopra citati l'operatore deve dare comunicazione all'utente mediante l'adesivo di segnalazione.

	<b>Servizi di base per zone ad alta densità e zone centro storico</b> <b>Gestione Rifiuti Urbani</b> <b>Raccolta rifiuto Umido</b>	<b>SB_1.2.a.</b> rev.0 del
--	--	-------------------------------

**SB\_1.2.a. Servizi di base per zone ad alta densità e centro storico Gestione Raccolta rifiuto umido**

<p><b>Tipologia del rifiuto raccolto</b></p> <p>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 per il servizio di gestione dei rifiuti urbani.</p>
<p><b>Frequenze di raccolta per zone alta densità e centro storico</b></p> <p>Per le zone ad alta densità e centro storico, la raccolta del rifiuto umido mediante il servizio di raccolta "porta a porta" viene svolta con frequenza trisettimanale.</p> <p>Le zone territoriali caratterizzate da frequenza di raccolta diversa sono individuate dal Gestore su cartografia georeferenziata.</p> <p>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 esso ricada ad almeno due giorni di distanza rispetto alla precedente o successiva raccolta del rifiuto.</p>

	<b>Servizi di base per zone centro storico Gestione Rifiuti Urbani Raccolta rifiuto Umido</b>	<b>SB_1.2.b.</b> rev.0 del
--	---	-------------------------------

**SB\_1.2.b. Servizi di base per zone centro storico Gestione Raccolta rifiuto umido servizio**

<p><b>Tipologia del rifiuto raccolto</b></p> <p>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 per il servizio di gestione dei rifiuti urbani.</p>
<p><b>Territorio Servito</b></p> <p>Il servizio è attivato solo nella zona del centro storico di Forlì.</p>
<p><b>Modalità di raccolta aggiuntive per zone centro storico</b></p> <p>Il servizio di supporto al servizio standard di raccolta porta a porta viene effettuato mediante utilizzo dell'EcoBus con conferimento diretto da parte delle utenze, e viene svolta comunque con frequenza trisettimanale, a cadenze analoghe rispetto al servizio "porta a porta" ma con passaggio del mezzo in fascia oraria indicativamente tardo pomeridiana/serale.</p> <p>Il rifiuto umido può altresì essere conferito direttamente dall'utenza presso l'"EcoStop", con giornate, siti ed orari di stazionamento stabiliti nel calendario di raccolta concordato con l'Agenzia.</p> <p>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 esso ricada ad almeno due giorni di distanza rispetto alla precedente o successiva raccolta del rifiuto.</p>
<p><b>Mezzi per la raccolta in zone centro storico</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 Gestore affianca altri mezzi ai mezzi di raccolta standard, attuando modelli di raccolta aggiuntivi rispetto a quello standard.</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>• "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 (quando previsto), a verificare la conformità del rifiuto;</li> <li>• "EcoStop", costituito da contenitore scarrabile a più scomparti che consente il conferimento di tutti i rifiuti in forma separata da parte dell'utenza; sosta per il tempo necessario e in orari prefissati, in zone sufficientemente ampie da consentire lo stazionamento e le operazioni di manovra; 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.</li> </ul>

	<b>Servizi di base per zone centro storico</b> <b>Gestione Rifiuti Urbani</b> <b>Raccolta rifiuto Umido</b>	<b>SB_1.2.b.</b> rev.0 del
--	---	-------------------------------

### **Contenitori per la raccolta per zone centro storico**

Per le zone centro storico, 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 domiciliare", oltre ai contenitori standard definiti nella scheda SB\_1.2 , possono essere consegnati contenitori di volume ridotto rispetto allo standard, ovvero:

- sacchetti contenitore da 12L, per utenze con assenza di spazi interni per la collocazione di contenitori di volumetria superiore.

NUMERO STANDARD SACCHETTI UTENZE DOMESTICHE	
	Volume del sacchetto
	12 litri circa
Standard per ogni utenza	100

	<b>Servizi di base standard Gestione Rifiuti Urbani Raccolta rifiuto costituito da carta e cartone</b>	<b>SB_1.3.</b>  rev.0 del
--	--	---------------------------------

**SB\_1.3. Servizi di base standard Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto riciclabile costituito da carta e cartone**

<p><b>Tipologia del rifiuto raccolto</b></p> <p>I rifiuti in carta e cartone sono costituiti fondamentalmente da materiali cellulosici o a prevalente composizione cellulosica. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani.</p>	
<p><b>Frequenze di raccolta per zone a bassa densità</b></p> <p>Il servizio viene svolto su tutto il territorio del Bacino Territoriale tutto l'anno di norma con frequenza settimanale.</p> <p>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 esso ricada ad almeno due giorni di distanza rispetto alla precedente o successiva raccolta del rifiuto. In aree della zona a bassa densità nelle quali sono presenti utenze che non gravitano nelle strade principali può essere attivato un servizio "on demand".</p>	
<p><b>Contenitori per la raccolta</b></p> <p><b>a) Contenitori per zone bassa densità</b></p> <p>Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori carrellati per il rifiuto costituito da carta e cartone:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 120 L (contenitore carrellato),</li> <li>• 240L (contenitore carrellato),</li> <li>• 360L e multipli (contenitore carrellato),</li> </ul> <p>Volumi superiori potranno essere forniti all'Utenza previa valutazione dell'effettiva necessità, della dislocazione geografica e compatibilmente con i mezzi e le attrezzature a disposizione del Gestore per la raccolta.</p> <p>L'utenza deve conferire il materiale sfuso all'interno del contenitore fornito, senza l'utilizzo di sacchetti.</p>	
<p><b>b) Contenitori per zone a bassa densità con utenze che non gravitano sulle strade principali</b></p> <p>Vengono messi a disposizione dell'utenza i contenitori disponibili per la raccolta in zone a bassa densità sopradescritti.</p>	
<p><b>Modalità di gestione delle difformità dei conferimenti</b></p> <p>Qualora, durante la raccolta di carta e cartone 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 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.</p> <p>Qualora durante la raccolta di carta e cartone 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</p>	
Disciplinare dei servizi di gestione dei rifiuti	Rev.0 del
ATERSIR	Pagina 29 di 90
Tutti i diritti su testi e immagini sono riservati. Ne sono vietati la riproduzione e diffusione anche parziali	

	<b>Servizi di base standard Gestione Rifiuti Urbani Raccolta rifiuto costituito da carta e cartone</b>	<b>SB_1.3.</b> rev.0 del
--	--	-----------------------------

materiale esterno. Tale difformità deve essere segnalata mediante uso dell'adesivo di segnalazione.

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.

Qualora durante le operazioni di svuotamento l'Operatore riscontri eventuali evidenti errori di conferimento da parte degli utenti non dovrà procedere al ritiro.

In tutti i casi sopra citati l'operatore deve dare comunicazione all'utente mediante l'adesivo di segnalazione.

	<b>Servizi di base per zone ad alta densità e zone centro storico</b> <b>Gestione Rifiuti Urbani</b> <b>Raccolta rifiuto costituito da carta e cartone</b>	<b>SB_1.3.a.</b> rev.0 del
--	--	-------------------------------

**SB\_1.3.a. Servizi di base per zone ad alta densità e zone centro storico**  
**Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto riciclabile costituito da carta e cartone**

**Tipologia del rifiuto raccolto**

I rifiuti in carta e cartone sono costituiti fundamentalmente da materiali cellulosici o a prevalente composizione cellulosica. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani.

**Frequenze di raccolta per zone alta densità e centro storico**

Per le zone alta densità e centro storico, la raccolta di carta e cartone mediante il servizio di raccolta "porta a porta" viene svolta con frequenza:

- settimanale, per zone alta densità ma non coincidenti con i centri storici;
- bisettimanale, per zone particolarmente complesse dal punto di vista urbanistico generalmente corrispondenti al centro storico.

Nel caso di festività infrasettimanali, viene previsto un servizio di recupero che deve essere effettuato il mercoledì della settimana corrente.

Le zone territoriali caratterizzate da frequenza di raccolta diversa sono definite dall'Agenzia su cartografia georeferenziata.

**Contenitori per la raccolta per zone alta densità e centri storici**

Secondo le specifiche di servizio già descritte nella Scheda Generale "Raccolta domiciliare", vengono messi a disposizione dell'utenza i contenitori standard nelle volumetrie precedentemente descritte.

Per le zone alta densità e centri storici, 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 domiciliare", oltre ai contenitori standard definiti nella scheda SB\_1.3, possono essere consegnati contenitori di volume ridotto rispetto allo standard, ovvero contenitori di piccole dimensioni da 30 L, per utenze con spazi interni sufficienti per la loro collocazione, con conferimento di materiale sfuso all'interno del contenitore.

	<b>Servizi di base per zone centro storico Gestione Rifiuti Urbani Raccolta rifiuto riciclabile carta e cartone</b>	<b>SB_1.3.b</b>  rev.0 del
--	---	----------------------------------

**SB\_1.3.b. Servizio di base per zone centro storico Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto riciclabile costituito da carta e cartone**

<p><b>Tipologia del rifiuto raccolto</b></p> <p>I rifiuti in carta e cartone sono costituiti fondamentalmente da materiali cellulosici o a prevalente composizione cellulosica. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani.</p>							
<p><b>Territorio Servito</b></p> <p>Il servizio è attivato solo nella zona del centro storico di Forlì.</p>							
<p><b>Modalità di raccolta aggiuntive per zone centro storico</b></p> <p>Il servizio di supporto al servizio standard di raccolta porta a porta viene effettuato mediante utilizzo dell'“EcoBus” con conferimento diretto da parte delle utenze, e viene svolta 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.</p> <p>Il rifiuto costituito da carta e cartone può altresì essere conferito direttamente dall'utenza presso l'“EcoStop”, con giornate, siti ed orari di stazionamento stabiliti nel calendario di raccolta concordato l'Agenzia.</p> <p>Nel caso di festività infrasettimanali, viene previsto un servizio di recupero che deve essere effettuato il mercoledì della settimana corrente.</p>							
<p><b>Contenitori per la raccolta per centro storico</b></p> <p>Secondo le specifiche di servizio già descritte nella Scheda Generale “Raccolta domiciliare”, vengono messi a disposizione dell'utenza i contenitori standard nelle volumetrie precedentemente descritte.</p> <p>Per le zone centro storico, 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 domiciliare”, oltre ai contenitori standard definiti nella scheda SB_1.3 e SB_1.3.a. , possono essere consegnati contenitori di tipologia diversa rispetto allo standard, ovvero:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “sacchetti contenitore” (da circa 40 L) per utenze con assenza di spazi interni per la collocazione di contenitori rigidi; il volume e il numero dei “sacchetti contenitore” forniti ad ogni utenza, è stato definito di concerto tra l'Agenzia e Gestore come segue:</li> </ul> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">NUMERO STANDARD SACCHETTI CONTENITORI CARTA</th> </tr> <tr> <th rowspan="2"></th> <th style="text-align: center;">UTENZE DOMESTICHE</th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">40 litri circa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Standard per ogni utenza</td> <td style="text-align: center;">100</td> </tr> </tbody> </table>	NUMERO STANDARD SACCHETTI CONTENITORI CARTA			UTENZE DOMESTICHE	40 litri circa	Standard per ogni utenza	100
NUMERO STANDARD SACCHETTI CONTENITORI CARTA							
	UTENZE DOMESTICHE						
	40 litri circa						
Standard per ogni utenza	100						
<p>Per le utenze non domestiche il numero dei “sacchetti contenitore” da consegnare è parametrato al volume di contenitore necessario e alla frequenza di raccolta prevista nella zona standard.</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 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>Servizi di base standard Gestione Rifiuti Urbani Raccolta rifiuto riciclabile imballaggi in plastica e lattine</b>	<b>SB_I.4</b>  rev.0 del
--	---	--------------------------------

**SB\_I.4. Servizi di base standard Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto riciclabile costituito da imballaggi in plastica e lattine - raccolta multi materiale**

<p><b>Tipologia del rifiuto raccolto</b></p> <p>I rifiuti sono costituiti da imballaggi, privi di residui, in plastica, acciaio, alluminio e altri materiali ferrosi. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani.</p>
<p><b>Frequenze di raccolta per zone a bassa densità</b></p> <p>Il servizio viene svolto su tutto il territorio del Bacino Territoriale tutto l'anno di norma con frequenza settimanale.</p> <p>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 esso ricada ad almeno due giorni di distanza rispetto alla precedente o successiva raccolta del rifiuto. In aree della zona a bassa densità nelle quali sono presenti utenze che non gravitano nelle strade principali può essere attivato un servizio "on demand".</p>
<p><b>Contenitori per la raccolta</b></p> <p><b>a) Contenitori per zone a bassa densità</b></p> <p>Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori carrellati per il rifiuto costituito da imballaggi in plastica e lattine:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 120 L (contenitore carrellato),</li> <li>• 240L (contenitore carrellato),</li> <li>• 360L e multipli (contenitore carrellato),</li> </ul> <p>Volumi superiori potranno essere forniti all'Utenza previa valutazione dell'effettiva necessità, della dislocazione geografica e compatibilmente con i mezzi e le attrezzature a disposizione del Gestore per la raccolta.</p> <p>L'utenza deve conferire il multimateriale sfuso all'interno del contenitore fornito, senza l'utilizzo di sacchetti.</p>
<p><b>b) Contenitori per zone a bassa densità con utenze che non gravitano sulle strade principali</b></p> <p>Vengono messi a disposizione dell'utenza i contenitori disponibili per la raccolta in zone a bassa densità sopradescritti.</p>
<p><b>Modalità di gestione delle difformità dei conferimenti</b></p> <p>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.</p> <p>Qualora durante le operazioni di svuotamento l'Operatore riscontri eventuali evidenti errori di conferimento da parte degli utenti non dovrà procedere al ritiro.</p> <p>In tutti i casi sopra citati l'operatore deve dare comunicazione all'utente mediante l'adesivo di segnalazione.</p>

	<b>Servizi di base per zone ad alta densità e zone centro storico</b> <b>Gestione Rifiuti Urbani</b> <b>Raccolta rifiuto riciclabile</b> <b>imballaggi in plastica e lattine</b>	<b>SB_I.4.a</b>  rev.0 del
--	---	----------------------------------

**SB\_I.4.a. Servizi di base per zone ad alta densità e zone centro storico**  
**Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto riciclabile costituito da imballaggi in plastica e lattine - raccolta multimateriale**

<p><b>Tipologia del rifiuto raccolto</b></p> <p>I rifiuti sono costituiti da imballaggi, privi di residui, in plastica, acciaio, alluminio e altri materiali ferrosi. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani.</p>
<p><b>Frequenze di raccolta per zone alta densità e centro storico</b></p> <p>Per le zone ad alta densità e centro storico, la raccolta multimateriale svolta mediante il servizio di raccolta "porta a porta" viene svolta con frequenza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bisettimanale per zone ad alta densità, ma non coincidenti col centro storico</li> <li>• trisettimanale, per zone particolarmente complesse dal punto di vista urbanistico generalmente corrispondenti al centro storico.</li> </ul> <p>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 esso ricada ad almeno due giorni di distanza rispetto alla precedente o successiva raccolta del rifiuto.</p>
<p><b>Contenitori per zone alta densità e centro storico</b></p> <p>Secondo le specifiche di servizio già descritte nella Scheda Generale "Raccolta domiciliare", vengono messi a disposizione dell'utenza i contenitori standard nelle volumetrie precedentemente descritte.</p> <p>Per le zone alta densità e centro storico, 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 domiciliare", oltre ai contenitori standard definiti nella scheda SB_I.4., possono essere consegnati contenitori di volume ridotto rispetto allo standard, ovvero contenitori di piccole dimensioni da 30, per utenze con spazi interni sufficienti per la loro collocazione, con conferimento di materiale sfuso all'interno del contenitore;</p>

	<b>Servizi di base per zone centro storico</b> <b>Gestione Rifiuti Urbani</b> <b>Raccolta rifiuto riciclabile</b> <b>imballaggi in plastica e lattine</b>	<b>SB_1.4.b</b>  rev.0 del
--	--	----------------------------------

**SB\_1.4.b. Servizi di base per zone centro storico Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto riciclabile costituito da imballaggi in plastica e lattine - raccolta multimateriale**

<p><b>Tipologia del rifiuto raccolto</b></p> <p>I rifiuti sono costituiti da imballaggi, privi di residui, in plastica, acciaio, alluminio e altri materiali ferrosi. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani.</p>						
<p><b>Territorio Servito</b></p> <p>Il servizio è attivato solo nella zona del centro storico di Forlì.</p>						
<p><b>Modalità di raccolta aggiuntive per zone centro storico</b></p> <p>Il servizio di supporto al servizio standard di raccolta porta a porta viene effettuato mediante utilizzo dell'EcoBus con conferimento diretto da parte delle utenze, e viene svolta comunque con frequenze trisettimanali, a cadenze analoghe rispetto al servizio "porta a porta" ma con passaggio del mezzo in fascia oraria indicativamente tardo pomeridiana/serale.</p> <p>Il rifiuto "Imballaggi in plastica e lattine" può altresì essere conferito direttamente dall'utenza presso l'"EcoStop", con giornate, siti ed orari di stazionamento stabiliti nel calendario di raccolta concordato con l'Agenzia.</p> <p>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 esso ricada ad almeno due giorni di distanza rispetto alla precedente o successiva raccolta del rifiuto.</p>						
<p><b>Contenitori per zone centro storico</b></p> <p>Secondo le specifiche di servizio già descritte nella Scheda Generale "Raccolta domiciliare", vengono messi a disposizione dell'utenza i contenitori standard nelle volumetrie precedentemente descritte.</p> <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 domiciliare", oltre ai contenitori standard definiti nella scheda SB_1.4. e SB_1.4.a, possono essere consegnati contenitori di tipologia diversa rispetto allo standard, ovvero:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• "sacchetti contenitore" per utenze con assenza di spazi interni per la collocazione di contenitori rigidi; il volume e il numero dei "sacchetti contenitore" forniti ad ogni utenza, è stato definito di concerto tra l'Agenzia e il Gestore come segue:</li> </ul> <table border="1" data-bbox="319 1646 1268 1832"> <tr> <th colspan="2">NUMERO STANDARD SACCHETTI CONTENITORI PER IMBALLAGGI IN PLASTICA E LATTINE PER UTENZE DOMESTICHE</th> </tr> <tr> <td></td> <td>30 litri circa</td> </tr> <tr> <td>Standard per ogni utenza</td> <td>100</td> </tr> </table>	NUMERO STANDARD SACCHETTI CONTENITORI PER IMBALLAGGI IN PLASTICA E LATTINE PER UTENZE DOMESTICHE			30 litri circa	Standard per ogni utenza	100
NUMERO STANDARD SACCHETTI CONTENITORI PER IMBALLAGGI IN PLASTICA E LATTINE PER UTENZE DOMESTICHE						
	30 litri circa					
Standard per ogni utenza	100					
<p>Per le utenze non domestiche il numero dei "sacchetti contenitore" da consegnare è parametrato al volume di contenitore necessario e alla frequenza di raccolta prevista nella zona standard.</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</p>						
<p align="center">Disciplinare dei servizi di gestione dei rifiuti</p> <p align="right">Rev.0 del</p>						
<p align="center">ATERSIR</p> <p>Tutti i diritti su testi e immagini sono riservati. Ne sono vietati la riproduzione e diffusione anche parziali</p> <p align="right">Pagina 35 di 90</p>						

	<b>Servizi di base per zone centro storico</b> <b>Gestione Rifiuti Urbani</b> <b>Raccolta rifiuto riciclabile</b> <b>imballaggi in plastica e lattine</b>	<b>SB_1.4.b</b> rev.0 del
--	--	------------------------------

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 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>Servizi di base standard Gestione Rifiuti Urbani Raccolta rifiuto riciclabile imballaggi in vetro Utenze non domestiche</b>	<b>SB_1.5.</b>  rev.0 del
--	--	---------------------------------

**SB\_1.5. Servizi di base standard Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto riciclabile costituito da imballaggi in vetro Utenze non domestiche**

<p><b>Tipologia del rifiuto raccolto</b></p> <p>I rifiuti sono costituiti da imballaggi in vetro privi di residui. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani.</p>
<p><b>Frequenze di raccolta</b></p> <p>Il servizio viene svolto su tutto il territorio del Bacino Territoriale tutto l'anno di norma con frequenza settimanale, ma esclusivamente presso le utenze non domestiche, integrando il servizio di raccolta con contenitori stradali.</p> <p>Per Utenze non domestiche che ne facciano richiesta ricadenti in Zona ad alta densità o nelle zone identificate come centro storico la frequenza del servizio, quando attivato, può essere bisettimanale.</p>
<p><b>Contenitori per la raccolta</b></p> <p>Vengono messe a disposizione delle Utenze le seguenti volumetrie di contenitori per il rifiuto costituito da imballaggi in vetro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 240 L (contenitore carrellato),</li> <li>• 360 L e multipli (contenitore carrellato),</li> </ul> <p>Volumi superiori potranno essere forniti all'Utenza previa valutazione dell'effettiva necessità, della dislocazione geografica e compatibilmente con i mezzi e le attrezzature a disposizione del Gestore per la raccolta.</p> <p>L'utenza deve conferire il rifiuto sfuso all'interno del contenitore fornito, senza l'utilizzo di sacchetti.</p>
<p><b>Modalità di gestione delle difformità dei conferimenti</b></p> <p>Qualora, durante la raccolta del rifiuto 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 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.</p> <p>Qualora durante le operazioni di svuotamento l'Operatore riscontri eventuali evidenti errori di conferimento da parte degli utenti non dovrà procedere al ritiro.</p> <p>In tutti i casi sopra citati l'operatore deve dare comunicazione all'utente mediante l'adesivo di segnalazione.</p>

	<b>Servizi di base standard Gestione Rifiuti Urbani Raccolta rifiuto vegetale</b>	<b>SB_I.6.</b>  rev.0 del
--	---	---------------------------------

**SB\_I.6. Servizi di base standard Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto vegetale**

<p><b>Tipologia del rifiuto raccolto</b></p> <p>I rifiuti vegetali sono costituiti da sfalci d'erba, ramaglie, piante domestiche, ecc., provenienti da aree verdi quali giardini e parchi.</p> <p>Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani.</p>
<p><b>Frequenze di raccolta</b></p> <p><b>a) Frequenze di raccolta per zone a bassa densità</b></p> <p>Il servizio viene svolto tutto l'anno con frequenza settimanale.</p> <p>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 l'Agenzia. In aree della zona a bassa densità nelle quali sono presenti utenze che non gravitano nelle strade principali potrà essere attivato un servizio "on demand".</p>
<p><b>b) Frequenze di raccolta per zone alta densità e centro storico</b></p> <p>La raccolta del rifiuto vegetale viene svolta tutto l'anno con frequenza settimanale ma individuando le zone in cui sono presenti utenze con giardini, cui sono consegnati gli appositi contenitori.</p>
<p><b>Contenitori per la raccolta</b></p> <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>
<p><b>Modalità di gestione delle difformità dei conferimenti</b></p> <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, l'operatore è tenuto a segnalare la difformità mediante l'adesivo di segnalazione ed è autorizzato a non raccogliere il materiale.</p> <p>Qualora durante le operazioni di svuotamento l'Operatore riscontri eventuali evidenti errori di conferimento da parte degli utenti non dovrà procedere al ritiro.</p> <p>In tutti i casi sopra citati l'operatore deve dare comunicazione all'utente mediante l'adesivo di segnalazione.</p>

	<b>Servizi di base per zone centro storico</b> <b>Gestione Rifiuti Urbani</b> <b>Raccolta manuale</b> <b>imballaggi in carta e cartone</b>	<b>SB_1.7.</b> rev.0 del
--	---	-----------------------------

**SB\_1.7. Servizi di base per zone centro storico Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto riciclabile costituito da imballaggi in cartone (raccolta manuale)**

<p><b>Oggetto del servizio</b></p> <p>Il servizio è finalizzato alla raccolta manuale del rifiuto riciclabile costituito da imballaggi in carta e cartone assimilato al rifiuto urbano proveniente dalle utenze non domestiche. Le utenze non domestiche aderiscono al servizio su richiesta da inoltrare presso la rete degli EcoSportelli gestiti dal Gestore.</p>
<p><b>Territorio servito</b></p> <p>Il Gestore garantisce il servizio di raccolta manuale cartone sul territorio del centro storico di Forlì presso le utenze non domestiche aderenti. Per le altre zone la raccolta riferita alla presente scheda è attivabile su richiesta specifica di utenze non domestiche ed eseguita contestualmente al servizio di raccolta imballaggi in carta e cartone (vedi scheda SB_1.3).</p>
<p><b>Frequenze di raccolta per zone centro storico</b></p> <p>Per le zone centro storico le frequenze sono definite in aumento in accordo tra Agenzia e Gestore, fino a cadenza giornaliera dal lunedì al sabato. Le zone territoriali caratterizzate da frequenza di raccolta diversa sono individuate dal Gestore su cartografia georeferenziata.</p>
<p><b>Modalità di esecuzione zona centro storico</b></p> <p>Per le zone centro storico può essere organizzato un servizio che prevede la raccolta di quantità pari a 0.5 mc o multipli fino a 1 mc per utenza e per giornata di raccolta. Non è prevista la fornitura di contenitori, il materiale deve essere conferito sfuso, piegato e accatastato, esposto in conformità agli orari definiti in fase di attivazione del servizio. La massima cura deve essere posta dagli addetti alla raccolta durante le operazioni di raccolta 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”.</p>
<p><b>Modalità di gestione delle difformità dei conferimenti</b></p> <p>Gli utenti sono tenuti al rispetto del regolamento di gestione del servizio. Il 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. 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. Medesimo comportamento deve essere osservato qualora si riscontrino reiteratamente presenza di rifiuti esposti alla rinfusa. Qualora durante la raccolta dell'imballaggio in 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.</p>
<p><b>Gestione difformità nell'esecuzione dei servizi</b></p> <p>Qualsiasi difformità nell'esecuzione del servizio rilevata dall'Agenzia e/o dagli utenti rispetto a quanto definito deve essere tempestivamente segnalato per consentire al Gestore di</p>

	<b>Servizi di base per zone centro storico</b> <b>Gestione Rifiuti Urbani</b> <b>Raccolta manuale</b> <b>imballaggi in carta e cartone</b>	<b>SB_1.7.</b> rev.0 del
--	---	-----------------------------

eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico. Il Gestore mette a disposizione risorse adeguatamente formate (Comuni Soci, Call Center, EcoSportelli) alle quali rivolgere richieste o indirizzare segnalazioni e/o reclami inerenti il servizio in questione.

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 Gestore o attraverso gli EcoSportelli.

Le segnalazioni di mancata raccolta da parte dell'utenza vengono accettate dal Gestore a partire dal pomeriggio del giorno stesso di raccolta, tramite Call Center o EcoSportelli.

Il Gestore provvede al recupero delle mancate raccolte entro le 48 ore dall'avvenuta segnalazione da parte dell'utenza.

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.

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.

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 Gestore, ecc.) vengono recuperate non appena possibile.



	<b>Servizi di base standard Gestione Rifiuti Urbani Raccolta imballaggi in carta vetro con contenitori stradali</b>	<b>SB_2.</b> rev.0 del
--	---	---------------------------

**SB\_2. Servizi di base standard Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto riciclabile costituito da imballaggi in vetro contenitori stradali**

<p><b>Tipologia del rifiuto raccolto</b> Il rifiuto in vetro conferito nelle campane stradali dalle utenze domestiche è costituito prevalentemente da imballaggi in vetro. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani.</p>
<p><b>Frequenze di raccolta</b> <b>Zone a bassa densità:</b> il servizio viene svolto tutto l'anno con frequenza quindicinale e comunque garantendo la fruibilità continua, per l'utenza, di ciascun contenitore. <b>Zone alta densità e centro storico:</b> il servizio viene svolto tutto l'anno con frequenza settimanale e comunque garantendo la fruibilità continua, per l'utenza, di ciascun contenitore.. <b>Zone a bassa densità con utenze che non gravitano sulle strade principali</b> il servizio viene svolto tutto l'anno con frequenza ogni tre settimane e comunque garantendo la fruibilità continua, per l'utenza, di ciascun contenitore.</p>
<p><b>Mezzi per la raccolta</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 svuotamento delle campane stradali. I mezzi utilizzati per lo svolgimento del servizio, facilmente riconoscibili mediante specifici adesivi e logo aziendale, sono dotati di gru idraulica.</p>
<p><b>Contenitori per la raccolta</b> <b>Campane stradali</b> da litri 2200 oppure 2500 di colore verde (Pantone 357 C), o dove la conformazione urbanistica non ne consenta la collocazione contenitori carrellati di volumi inferiori con adeguata apertura per l'agevole conferimento degli imballaggi in vetro. Spetta al Gestore il mantenimento in efficienza dei contenitori stradali, così come la sostituzione dei contenitori obsoleti e di quelli eventualmente danneggiati o incendiati.</p>

	<b>Servizi di base standard Gestione Rifiuti Urbani Raccolta RUP</b>	<b>SB_3.</b> rev.0 del
--	--	---------------------------

### **SB\_3. Servizio di base standard raccolta e trasporto rifiuti urbani particolari (RUP)**

<p><b>Oggetto del servizio</b> Il servizio è finalizzato alla raccolta dei rifiuti urbani particolari costituiti da farmaci e medicinali scaduti, da pile e batterie che comprendono in particolare: pile a bottone, pile stilo, batterie per attrezzature elettroniche.</p>
<p><b>Territorio servito</b> Il Gestore garantisce il servizio su tutto il territorio del Bacino Territoriale. I contenitori destinati alla raccolta di pile sono posizionati indicativamente presso rivenditori di beni da cui derivano i rifiuti raccolti, scuole, uffici pubblici ovvero presso negozi, supermercati e centri commerciali. I contenitori destinati alla raccolta di farmaci scaduti sono posizionati indicativamente presso ambulatori, distretti sanitari e farmacie. Entrambe le tipologie di contenitori sono posizionati anche presso gli EcoCentri. La raccolta viene effettuata direttamente presso tali utenze, eventualmente previo consenso dei proprietari e salva la possibilità di verificare l'accessibilità delle stesse così come la possibilità di poter compiere il servizio in modo agevole e in sicurezza.</p>
<p><b>Frequenze di raccolta</b> Il servizio viene svolto tutto l'anno di norma ogni tre settimane con calendario concordato con l'Agenzia che prevede il recupero dei servizi che ricadano in giornate festive infrasettimanali. Il servizio di raccolta viene reso nei giorni feriali durante gli orari di apertura degli esercizi.</p>
<p><b>Modalità di esecuzione</b> La raccolta viene svolta mediante lo svuotamento degli appositi contenitori. Sarà cura del Gestore provvedere affinché nella fase di raccolta e di trasporto dei rifiuti, non cadano residui di rifiuti lungo le strade; qualora ciò avvenisse, sarà cura del Gestore rimuovere immediatamente qualunque residuo.</p>
<p><b>Contenitori per la raccolta</b> Il conferimento di questa tipologia di rifiuto (pile usate e farmaci) è previsto sui contenitori attualmente presenti sul territorio. Le rotture, manomissioni o i danneggiamenti dei contenitori adibiti alla raccolta comporteranno la sostituzione a carico del Gestore, senza oneri aggiuntivi a carico dell'Agenzia.</p>
<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.</p>
<p><b>Gestione difformità nell'esecuzione dei servizi</b> Il 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 Gestore previa approvazione dell'Agenzia. Qualsiasi difformità nell'esecuzione del servizio rilevata dall'Agenzia e/o dai Comuni rispetto a quanto definito deve essere tempestivamente segnalato per consentire al Gestore di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico. Il Gestore mette a disposizione risorse adeguatamente formate (Comuni Soci, Call Center, EcoSportelli) alle quali rivolgere richieste o indirizzare segnalazioni e/o reclami inerenti il servizio in questione.</p>

	<b>Servizi di base standard Gestione Igiene Urbana Spazzamento</b>	<b>SB_4.</b> rev.0 del
--	--	---------------------------

### **SB\_4. Spazzamento del territorio servizio standard**

<p><b>Oggetto del servizio</b></p> <p>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.</p> <p>Il servizio di spazzamento meccanico consiste essenzialmente nella raccolta di qualsiasi rifiuto, compresi i vari detriti prodotti dagli utenti o dagli agenti naturali, quali cartacce, foglie, deiezioni canine etc., giacenti nelle strade, piazze, parcheggi ed aree pubbliche.</p> <p>La pulizia dovrà effettuarsi prima sul marciapiede e poi sul piano stradale, con particolare cura per le cunette stradali e le caditoie onde evitare che, in caso di precipitazioni meteoriche, residui di immondizie e rifiuti vengano trasportati nelle caditoie e nelle fognature.</p>
<p><b>Territorio servito</b></p> <p>Il Gestore garantisce il servizio di spazzamento stradale su suolo pubblico e/o ad uso pubblico. Per i servizi di spazzamento si considerano come territorio interessato dall'erogazione del servizio le seguenti casistiche a titolo esemplificativo:</p> <p>A) le strade e piazze classificate fra le comunali ai sensi della legge 12 febbraio 1958 n. 126 e le nuove strade comunali la cui costruzione viene notificata al Gestore dai Comuni;</p> <p>B) le strade vicinali classificate di uso pubblico ai sensi della legge 12 febbraio 1958 n. 126;</p> <p>C) le strade private comunque soggette ad uso pubblico purché dotate di tutti i seguenti requisiti:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. aperte permanentemente al pubblico transito senza limitazioni di sorta (cartelli, sbarre, cancelli, catene, cippi, ecc.);</li> <li>II. dotate di regolare pavimentazione permanente sulla carreggiata e sui marciapiedi;</li> <li>III. dotate di regolare sistema di smaltimento delle acque piovane (tombinatura, bocche di lupo, caditoie, pozzetti di sedimentazione, cunette);</li> </ol> <p>D) i marciapiedi delle strade sopraelencate;</p> <p>E) piste ciclabili e ciclo-pedonali.</p> <p>Eventuali aggiornamenti delle aree di svolgimento del servizio potranno essere concordate tra le parti. La modifica delle aree di svolgimento deve comunque essere autorizzata dall'Agenzia tramite il Direttore di Esecuzione del Contratto. Il Gestore è tenuto ad aggiornare annualmente le planimetrie, in caso di variazioni, e comunque a fornire all'Agenzia planimetrie riportanti le aree di servizio per modalità di svolgimento.</p>
<p><b>Modalità di esecuzione</b></p> <p>Il Gestore definisce in accordo con l'Agenzia e con i singoli Comuni il calendario e i percorsi degli interventi per il quadriennio successivo. Eventuali modifiche dello stesso, per motivate esigenze organizzative e climatiche, devono essere concordate con l'Agenzia e con i singoli Comuni. Nel corso del quadriennio i Comuni possono richiedere modifiche non sostanziali ai percorsi da concordare con il Gestore.</p> <p>I percorsi dello spazzamento sono definiti su cartografia georeferenziata.</p> <p>È garantito uno standard di 45 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 30 settembre 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>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</p>

	<b>Servizi di base standard Gestione Igiene Urbana Spazzamento</b>	<b>SB_4.</b> rev.0 del
--	--	---------------------------

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.

Il servizio inizia in orario prevalentemente antimeridiano, ovvero nelle fasce orarie in cui il traffico pedonale e veicolare è ridotto.

#### **Mezzi per la raccolta e personale impiegato**

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. 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 frazioni e nelle strade di scorrimento.

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.

#### **Documentazione delle operazioni di raccolta e trasporto**

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.

#### **Gestione difformità nell'esecuzione dei servizi**

Il Gestore garantisce l'esecuzione del servizio in conformità a quanto sopra indicato.

Qualsiasi difformità nell'esecuzione del servizio rilevata dall'Agenzia e/o dai Comuni rispetto a quanto definito deve essere tempestivamente segnalato per consentire al Gestore di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico.

Il Gestore mette a disposizione risorse adeguatamente formate (Comuni Soci, Call Center, EcoSportelli) alle quali rivolgere richieste o indirizzare segnalazioni e/o reclami inerenti il servizio in questione.

	<b>Servizi di base per zone centro storico Gestione Igiene Urbana Spazzamento del territorio</b>	<b>SB_4.a.</b>  rev.0 del
--	--	---------------------------------

**SB\_4.a. Servizi di base per zone centro storico Spazzamento del territorio**

<p><b>Oggetto del servizio</b></p> <p>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.</p>
<p><b>Territorio servito</b></p> <p>Il Gestore garantisce il servizio di spazzamento stradale su suolo pubblico e/o ad uso pubblico.</p>
<p><b>Modalità di esecuzione</b></p> <p>Nel caso di Comuni con presenza di “centro storico” (vedi Glossario) viene garantito uno standard di 100 metri lineari annui per abitante di spazzamento.</p> <p>Il servizio è eseguito con le medesime modalità e specifiche tecniche riportate nella scheda SB_4. “Spazzamento del territorio servizio standard”.</p> <p>Il calendario e i percorsi degli interventi dello spazzamento sono definiti globalmente considerando i 100 metri lineari complessivi, che derivano dai 45 metri lineari del servizio standard sommati ai 55 metri lineari del servizio aggiuntivo.</p>

	<b>Servizi di base Gestione Igiene Urbana Pulizia del territorio</b>	<b>SB_5.</b> rev.0 del
--	--	---------------------------

## **SB\_5. Servizi di base Gestione Igiene Urbana pulizia del territorio (Netturbino di Quartiere)**

<p><b>Oggetto del servizio</b></p> <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 dei Comuni aderenti al Bacino Territoriale ad eccezione delle zone identificate come "centro storico" di Forlì e le "Zone ad Alta Densità" degli altri Comuni.</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 EcoCentri.</p>	
<p><b>Territorio servito</b></p> <p>Il Gestore provvede alla esecuzione del servizio NdQ sul territorio di tutti i Comuni afferenti al Bacino Territoriale dei Servizi.</p> <p>Per il servizio NDQ si considerano come territorio interessato dall'erogazione del servizio le seguenti casistiche a titolo esemplificativo:</p> <p>A) le strade e piazze classificate fra le comunali ai sensi della legge 12 febbraio 1958 n. 126 e le nuove strade comunali la cui costruzione viene notificata al Gestore dai Comuni;</p> <p>B) le strade vicinali classificate di uso pubblico ai sensi della legge 12 febbraio 1958 n. 126;</p> <p>C) le strade private comunque soggette ad uso pubblico purché dotate di tutti i seguenti requisiti:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. aperte permanentemente al pubblico transito senza limitazioni di sorta (cartelli, sbarre, cancelli, catene, cippi, ecc.);</li> <li>II. dotate di regolare pavimentazione permanente sulla carreggiata e sui marciapiedi;</li> <li>III. dotate di regolare sistema di smaltimento delle acque piovane (tombinatura, bocche di lupo, caditoie, pozzetti di sedimentazione, cunette);</li> </ol> <p>D) i marciapiedi delle strade sopraelencate;</p> <p>E) la viabilità all'interno delle aree a verde recintate quali parchi e giardini;</p> <p>F) piste ciclabili e ciclo-pedonali.</p> <p>Eventuali aggiornamenti delle aree di svolgimento del servizio potranno essere concordate tra le parti. La modifica delle aree di svolgimento deve comunque essere autorizzata dall'Agenzia tramite il Direttore di Esecuzione del Contratto. Il Gestore è tenuto ad aggiornare annualmente le planimetrie, in caso di variazioni, e comunque a fornire all'Agenzia planimetrie riportanti le aree di servizio per modalità di svolgimento.</p>	
<p><b>Modalità di esecuzione</b></p> <p>Il servizio NdQ è organizzato per garantire un monitoraggio completo del territorio dei Comuni aderenti al Bacino Territoriale. I percorsi individuati comprendono tutte le strade pubbliche o ad uso pubblico per le quali, in accordo con l'Agenzia, 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 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 dai Comuni aderenti al Bacino Territoriale; per le segnalazioni pervenute da parte dell'Agenzia e/o dei Comuni entro le ore 13 dal lunedì al venerdì l'esecuzione viene garantita entro le due giornate lavorative successive.</p> <p>Nel caso in cui il Gestore non ottemperasse all'attività di rimozione dei rifiuti abbandonati con dimensione inferiore a 1 mc nelle modalità e nei tempi stabiliti, nulla sarà dovuto al Gestore</p>	
Disciplinare dei servizi di gestione dei rifiuti	Rev.0 del
ATERSIR	
Tutti i diritti su testi e immagini sono riservati. Ne sono vietati la riproduzione e diffusione anche parziali	
Pagina 46 di 90	

	<b>Servizi di base Gestione Igiene Urbana Pulizia del territorio</b>	<b>SB_5.</b> rev.0 del
--	--	---------------------------

stesso se i cumuli di rifiuti abbandonati nel tempo dovessero superare 1 mc. In tal caso, il Gestore dovrà comunque rimuovere i rifiuti abbandonati.

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.

Il servizio NdQ prevede che ogni Comune abbia a disposizione uno o più turni di pulizia da 4 ore denominati “moduli”.

Il numero dei “moduli” settimanali a disposizione di ogni Comune viene stabilito in base al numero di abitanti rispetto alle fasce di popolazione determinate nella seguente tabella:

FASCE DI POPOLAZIONE (fino a)	MODULI SETTIMANALI NDQ ASSEGNATI
4.000	1
9.000	2
14.000	3
19.000	4
24.000	5
29.000	6
34.000	7
39.000	8
44.000	9
49.000	10
54.000	11
59.000	12
64.000	13
69.000	14
74.000	15
79.000	16
84.000	17
89.000	18
94.000	19
99.000	20
104.000	21
109.000	22
114.000	23
119.000	24
124.000	25

Il Gestore, in accordo con l’Agenzia e Comuni, rispetto ai moduli spettanti ad ogni Comune, organizza il piano di lavoro, la suddivisione del territorio per squadra e giornate di servizio.

Solo per i Comuni con centro storico e zone ad alta densità i moduli spettanti del servizio NDQ possono essere convertiti in moduli MDCS (e viceversa) considerando l’equivalenza di un modulo NDQ ad un modulo MDCS (vedi scheda SB\_5.a.). Tale conversione deve essere precedentemente concordata dai Comuni con il Gestore in fase di programmazione dei due servizi.

	<b>Servizi di base Gestione Igiene Urbana Pulizia del territorio</b>	<b>SB_5.</b> rev.0 del
--	--	---------------------------

Per ogni operatore adibito al servizio, il Gestore predispone il programma operativo individuando le vie, le zone e le rispettive frequenze di pulizia.

**Mezzi e personale impiegato**

Il servizio viene effettuato con impiego di automezzi a vasca con autista. Gli operatori adibiti a questo servizio sono dotati di ramazza, pinze, e altra attrezzatura idonea alla raccolta di rifiuto di pezzatura minuta o posizionato in punti poco accessibili.

I turni giornalieri degli operatori presso il territorio oggetto del servizio includono gli spostamenti da e per la sede aziendale.

**Documentazione delle operazioni di raccolta e trasporto**

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.

**Gestione difformità nell'esecuzione dei servizi**

Il 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 Gestore previa approvazione dell'Agenzia.

Qualsiasi difformità nell'esecuzione del servizio rilevata dall'Agenzia e/o dai Comuni rispetto a quanto definito deve essere tempestivamente segnalato per consentire al Gestore di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico.

Il Gestore mette a disposizione risorse adeguatamente formate (Comuni Soci) alle quali rivolgere richieste o indirizzare segnalazioni e/o reclami inerenti il servizio in questione.



	<b>Servizi di base per zone ad alta densità e zone centro storico</b> <b>Gestione Igiene Urbana</b> <b>Pulizia mantenimento decoro centro storico</b>	<b>SB_5.a.</b> rev.0 del
--	---	-----------------------------

**SB\_5.a Servizi di base per zone ad alte densità e zone centro storico**  
**Gestione Igiene Urbana e mantenimento decoro del centro storico servizio**  
**aggiuntivo (MDCS)**

<p><b>Oggetto del servizio</b></p> <p>Il servizio consiste nella raccolta dei rifiuti, anche di piccole dimensioni, giacenti su strade, aree pubbliche, parchi e giardini pubblici tramite spazzamento manuale, nel monitoraggio e nella pulizia delle strade e delle aree del “Centro Storico” di Forlì e delle “Zone ad Alta Densità” degli altri Comuni. Il servizio integra quello di spazzamento meccanizzato, di svuotamento cestini e il servizio di pulizia del territorio (NDQ).</p>
<p><b>Territorio servito</b></p> <p>Il Gestore garantisce il servizio su suolo pubblico e/o ad uso pubblico nelle zone identificate come “Centro Storico” di Forlì e delle “Zone ad Alta Densità” degli altri Comuni.</p>
<p><b>Modalità di esecuzione</b></p> <p>Per il “Centro Storico” di Forlì e le “Zone ad Alta Densità” degli altri Comuni, il Gestore concorda l’esecuzione del servizio in questione sulla base del programma di pulizia richiesto dal Comune mediante l’organizzazione del personale in base al numero dei moduli MDCS settimanali calcolati con le stesse modalità di proporzione agli abitanti previste nella tabella riportata nella scheda NDQ (SB_6.)</p> <p>Il modulo MDCS consiste in un turno di 6 ore eseguito da un operatore con automezzo come sotto specificato.</p> <p>I moduli spettanti del servizio MDCS possono essere convertiti in moduli NDQ (e viceversa) considerando l’equivalenza di un modulo NDQ (vedi scheda SB_5) ad un modulo MDCS. Tale conversione deve essere precedentemente concordata dai Comuni con il Gestore in fase di programmazione dei due servizi.</p> <p>Il numero di abitanti per il calcolo dei moduli a disposizione di ogni singolo Comune è riferito al dato rilevato al 30 settembre dell’anno precedente.</p> <p>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.</p> <p>Per ogni operatore adibito al servizio il Gestore predispone il programma operativo individuando le vie, le zone e le rispettive frequenze di pulizia.</p> <p>Gli operatori adibiti a questo servizio possono essere impiegati anche a supporto del servizio di spazzamento meccanizzato quando eseguito nelle aree di competenza.</p>
<p><b>Mezzi per la raccolta e personale impiegato</b></p> <p>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.</p>
<p><b>Impianti di destino</b></p> <p>Il Gestore individua gli idonei impianti per il conferimento del rifiuto derivante dalla pulizia del centro storico.</p> <p>Il Gestore può conferire il rifiuto derivante dalla pulizia del centro storico presso gli EcoCentri autorizzati o mezzi individuati per scarichi intermedi, e provvedere successivamente al conferimento presso gli impianti di destino individuati.</p>
<p><b>Documentazione delle operazioni di raccolta e trasporto</b></p> <p>Tutte le operazioni di trasporto sono documentate attraverso la compilazione di bolle e/o</p>
<p align="center">Disciplinare dei servizi di gestione dei rifiuti</p>
<p align="center">ATERSIR</p>

	<p align="center"><b>Servizi di base per zone ad alta densità e zone centro storico</b>  <b>Gestione Igiene Urbana</b>  <b>Pulizia mantenimento decoro centro storico</b></p>	<p align="center"><b>SB_5.a.</b> rev.0 del</p>
--	---	--

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.

**Gestione difformità nell'esecuzione dei servizi**

Qualsiasi difformità nell'esecuzione del servizio rilevata dall'Agenzia e/o dai Comuni rispetto a quanto definito deve essere tempestivamente segnalato per consentire al Gestore di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico. Il Gestore mette a disposizione risorse adeguatamente formate (Comuni Soci, Call Center, EcoSportelli) alle quali rivolgere richieste o indirizzare segnalazioni e/o reclami inerenti il servizio in questione.

	<b>Servizi di base standard Gestione Igiene Urbana Servizio svuotamento cestini stradali</b>	<b>SB_6.</b>  rev.0 del
--	--	-------------------------------

### **SB\_6. Svuotamento dei cestini stradali Servizio Standard**

<p><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 dei Comuni aderenti al Bacino Territoriale in strade e aree pubbliche.</p>
<p><b>Territorio servito</b> Il Gestore provvede alla esecuzione del servizio in questione sul territorio dei Comuni aderenti al Bacino Territoriale.</p>
<p><b>Modalità di esecuzione</b> 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. Il servizio prevede anche la pulizia delle aree circostanti il cestino, ove necessario. Il servizio ha cadenze programmate in relazione al tasso di riempimento dei cestini dislocati nel territorio. Nelle piazze principali i cestini vengono ispezionati e svuotati da una frequenza minima settimanale ad una frequenza massima trisettimanale Svuotamenti straordinari dei cestini possono essere richiesti tramite attivazione di servizi integrativi. Eventuali modifiche alla dotazione di cestini presenti nel territorio vengono concordate tra il Comune e il Gestore, che avalla le richieste previa analisi basata su parametri tecnici oggettivi quali ad esempio volumetria dei contenitori e dislocazione dei cestini già installati. Nel caso di cestini stradali di nuova installazione da parte dei Comuni del Bacino Territoriale il Gestore provvede ad integrarli nella programmazione del servizio a partire dalla settimana successiva a quella di comunicazione pervenuta dai Comuni stessi.</p>
<p><b>Mezzi e personale impiegato</b> Il servizio viene effettuato generalmente con impiego di automezzi a vasca con autista.</p>
<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.</p>
<p><b>Gestione difformità nell'esecuzione dei servizi</b> Il 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 Gestore previa approvazione dell'Agenzia. Qualsiasi difformità nell'esecuzione del servizio rilevata dall'Agenzia e/o dai Comuni rispetto a quanto definito deve essere tempestivamente segnalato per consentire al Gestore di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico. Il Gestore mette a disposizione risorse adeguatamente formate (Comuni Soci) alle quali rivolgere richieste o indirizzare segnalazioni e/o reclami inerenti il servizio in questione.</p>

	<b>Servizi di base standard Gestione Rifiuti Urbani Servizio Dedicato per la gestione dei rifiuti alle utenze non domestiche</b>	<b>SB_7.</b> rev.0 del
--	--	---------------------------

### **SB\_7. Servizio Dedicato per la gestione dei rifiuti alle utenze non domestiche**

<p><b>Oggetto del servizio</b></p> <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 SB_1 “Raccolta domiciliare”. Il servizio prevede la registrazione del vuotamento e/o la pesatura del rifiuto conferito.</p>
<p><b>Territorio servito</b></p> <p>Il Gestore garantisce l'esecuzione del servizio su tutto il territorio 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> <p>Il servizio viene garantito su aree, vie o strade private; in questo caso l'utente (proprietario o avente diritto) garantirà, tramite la sottoscrizione di apposito modulo di autorizzazione, di assumersi la responsabilità di eventuali futuri danni a cose causati durante le operazioni di transito e raccolta rifiuti. In caso di contenitori carrellati di grandi dimensioni, sarà cura dell'utenza collocare gli stessi il più possibile a ridosso delle aree, vie o strade pubbliche al fine di agevolare le operazioni di svuotamento.</p>
<p><b>Frequenza di raccolta</b></p> <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, oppure tramite sportello multicanale (sportello web, sportello telefonico) qualora attivato. Il Gestore garantisce lo svuotamento entro tre 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>
<p><b>Contenitori per la raccolta</b></p> <p>In base alla quantità di rifiuti prodotti dall'utente il Gestore mette a disposizione contenitori quali: cassoni scarrabili, press container e in caso di produzioni inferiori di rifiuti, comunque non gestibili nel circuito ordinario di raccolta domiciliare, potranno essere attivati servizi Dedicati con contenitori carrellati di grandi dimensioni.</p>
<p><b>Mezzi impiegati</b></p> <p>Per l'esecuzione del servizio in questione il Gestore utilizza automezzi adeguati allo svuotamento e alla movimentazione dei contenitori, quali a titolo esemplificativo automezzo scarrabile con o senza rimorchio dotato di ragno, mini compattatore, autocompattatore posteriore e/o anteriore.</p> <p>Gli automezzi utilizzati sono dotati di sistema di pesatura. In caso di cambio cassone, con modalità vuoto per pieno la pesatura del rifiuto avviene presso l'impianto di destino.</p>
<p><b>Documentazione delle operazioni di raccolta e trasporto</b></p> <p>Tutte le operazioni di trasporto sono documentate attraverso la compilazione di bolle e/o formulari di trasporto dove previsto.</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>
Disciplinare dei servizi di gestione dei rifiuti <span style="float: right;">Rev.0 del</span>
ATERSIR <span style="float: right;">Pagina 52 di 90</span>
Tutti i diritti su testi e immagini sono riservati. Ne sono vietati la riproduzione e diffusione anche parziali

	<b>Servizi di base standard Gestione Rifiuti Urbani Servizio Dedicato per la gestione dei rifiuti alle utenze non domestiche</b>	<b>SB_7.</b> rev.0 del
--	--	---------------------------

<p><b>Gestione difformità nell'esecuzione dei servizi</b></p> <p>Il Gestore garantisce l'esecuzione del servizio in conformità a quanto sopra indicato. Qualsiasi difformità nell'esecuzione del servizio rilevata dall'Agenzia e/o dagli utenti rispetto a quanto definito deve essere tempestivamente segnalato per consentire al Gestore di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico. Il Gestore mette a disposizione risorse adeguatamente formate alle quali rivolgere richieste o indirizzare segnalazioni e/o reclami inerenti il servizio in questione.</p>
<p><b>Modalità di gestione delle difformità dei conferimenti</b></p> <p>Gli utenti sono tenuti al rispetto del Regolamento di gestione del servizio. Il 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 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 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>Servizi di base standard Gestione Rifiuti Urbani Servizio Mercati</b>	<b>SB_8.</b> rev.0 del
--	--	---------------------------

### **SB\_8. Servizio di gestione dei rifiuti prodotti dai mercati rionali**

<p><b>Oggetto del servizio</b> Il servizio consiste nella gestione della raccolta differenziata dei rifiuti prodotti dai mercati rionali e nella successiva pulizia delle aree pubbliche interessate.</p>
<p><b>Territorio servito</b> Il Gestore provvede alla esecuzione del servizio in questione presso i mercati periodici che si svolgono sul territorio dei Comuni del Bacino Territoriale sulla base di elenchi forniti dai Comuni stessi.</p>
<p><b>Modalità di esecuzione</b> Il Gestore provvede a consegnare agli esercenti presenti nelle aree di mercato, una dotazione periodica, di norma annuale, o prima dell'inizio del mercato, attrezzature idonee (contenitori o sacchi) alla raccolta differenziata per singola frazione merceologica (secco residuo, frazione organica, imballaggi in plastica), in numero e volumetria sufficiente a garantire il conferimento dei rifiuti prodotti. al termine del mercato il Gestore provvede alla pulizia dell'intera area con mezzi meccanici e ausilio di personale a piedi, alla rimozione dei contenitori per la raccolta differenziata, ed al conferimento agli impianti di trattamento dei rifiuti raccolti, secondo la loro tipologia. 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, rientrando tra quelli integrativi, su richiesta dei Comuni aderenti al Bacino Territoriale, il Gestore provvederà a formulare appropriata offerta tecnica-economica in conformità al Prezzario dei servizi integrativi. Il servizio Mercati segue le frequenze di svolgimento dei mercati rionali, solitamente settimanali. Nel caso in cui i mercati settimanali ricadano in giornate festive, il Gestore richiede ai Comuni 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. Il Gestore provvede all'acquisizione dei dati completi, per l'applicazione della Tariffa alle Utenze, presso i Comuni, secondo modalità e formati concordati, riguardanti concessionari, occupanti di posti vendita nei mercati, fissi o precari, e ambulanti.</p>
<p><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.</p>
<p><b>Documentazione delle operazioni di raccolta e trasporto</b> Tutte le operazioni di trasporto sono documentate attraverso la compilazione di ordini 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><b>Gestione difformità nell'esecuzione dei servizi</b> Il 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 Gestore previa approvazione dell'Agenzia. Qualsiasi difformità nell'esecuzione del servizio rilevata dall'Agenzia, dai Comuni del Bacino Territoriale o dagli Utenti rispetto a quanto definito deve essere tempestivamente segnalato per consentire al Gestore di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico.</p>

	<b>Servizi di base standard Gestione Rifiuti Urbani Servizio Mercati</b>	<b>SB_8.</b> rev.0 del
--	--	---------------------------

Il Gestore mette a disposizione risorse adeguatamente formate (Comuni Soci, Call Center, EcoSportelli) alle quali rivolgere richieste o indirizzare segnalazioni e/o reclami inerenti il servizio in questione.

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Servizio EcoCentri</b>	<b>SB_9.</b> rev.0 del
--	---	---------------------------

### SB\_9. Servizio EcoCentri

#### **Oggetto del servizio**

Il servizio EcoCentri è organizzato ad integrazione e completamento indispensabile per il funzionamento del Servizio "domiciliare".

Gli EcoCentri sono definiti, dal D.M. 8 aprile 2008, Disciplina dei centri di raccolta dei rifiuti urbani raccolti in modo differenziato ed introdotto dall'art. 183 comma 1 lettera cc) del D.Lgs. 3 aprile 2006, n.152, come "area presidiata ed allestita per l'attività di raccolta mediante raggruppamento differenziato dei rifiuti per frazioni omogenee conferiti dai detentori per il trasporto agli impianti di recupero e trattamento" e operano sulla base di quanto disposto nella autorizzazione rilasciata dall'Autorità competente.

#### **Territorio servito**

Il Gestore assicura la gestione degli EcoCentri dislocati sul territorio del Bacino Territoriale.

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

Nel Bacino territoriale oggetto del contratto sono presenti n. 11 Centri di Raccolta; il Gestore dovrà provvedere all'allestimento (inteso come fornitura di tutte le attrezzature specificate di seguito) ed alla gestione delle stazioni esistenti.

I Centri di Raccolta nel bacino oggetto del presente affidamento sono i seguenti:

Comune	Indirizzo
BERTINORO	Via Cellaimo (accanto al Depuratore)
BERTINORO/SANTA MARIA NUOVA	Via Caduti di via Fani
CASTROCARO TERME-TERRA DEL SOLE	Via Biondina (loc. Monticino)
FORLI 1	Via Isonzo
FORLI 2	Via Mazzatinti
FORLIMPOPOLI	Via Emilia (depuratore comunale)
GALEATA	Strada Pianetto Baroccia
MODIGLIANA	Via Carlo Alberto dalla Chiesa
PREDAPPIO	Via Solidarnosc (area art.le Bussanello)
ROCCA S.CASCIANO	Via Località Galera
TREDOZIO	Via dei Martiri 58/b (accanto Magazzino Comunale)

Le strutture degli EcoCentri attualmente gestiti dal Gestore sono generalmente di proprietà del medesimo, realizzate su terreni di proprietà Comunale o dell'Agenzia concessi in diritto di superficie. La dislocazione degli EcoCentri, le giornate e gli orari di apertura, le nuove realizzazioni, la ristrutturazione o ampliamenti di strutture esistenti così come le dismissioni di strutture obsolete o inadeguate, sul territorio del Bacino Territoriale è oggetto di un programma di razionalizzazione e ristrutturazione concordato tra l'Agenzia e il Gestore.

Per Comuni in cui è presente un solo EcoCentro si applica uno standard di moduli di apertura settimanale proporzionale al numero di abitanti del Comune, secondo la seguente tabella:



	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Servizio EcoCentri</b>	<b>SB_9.</b> rev.0 del
--	---	---------------------------

Numero di abitanti	Moduli settimanali di apertura
<4000	3
Tra 4000 e 10000	4
Tra 10000 e 15000	5
>15000	9

Un modulo è pari a 3 ore di apertura mattutina o pomeridiana, con fascia oraria variabile a seconda dell'ora legale o solare.

L'organizzazione degli orari di apertura degli EcoCentri è caratterizzata dalla complementarità degli orari di apertura rispetto alla disposizione geografica, garantendone la massima fruibilità da parte degli Utenti.

Per Comuni con più EcoCentri si applica la medesima regola, ma per la determinazione dei moduli di apertura del singolo EcoCentro si fa riferimento ad un ipotetico numero di abitanti afferenti pari al totale degli abitanti del Comune suddivisi per il numero di EcoCentri presenti nel Comune stesso.

L'articolazione generale degli orari secondo gli standard di cui sopra viene concordata tra l'Agenzia e il Gestore.

#### **Modalità di gestione**

I servizi di seguito elencati devono essere eseguiti in modo tale da garantire la piena funzionalità del servizio di raccolta, l'ottimizzazione dei tempi di esecuzione degli stessi e una particolare attenzione alla pulizia e decoro del sito di stoccaggio, oltre che al rispetto della normativa vigente in materia.

In tal senso, il riferimento è rappresentato dai disposti del D.M. 8 aprile 2008 e ss.mm.ii.

Il Gestore dovrà garantire oltre alla custodia ed al controllo di predetti impianti, anche la loro gestione tecnica e amministrativa, nonché tutti gli interventi che dovessero essere richiesti per il corretto funzionamento dell'impianto compresi materiali di consumo, interventi di manutenzione ordinaria.

Per manutenzione ordinaria si intendono, a titolo puramente esemplificativo, prestazioni o forniture quali: cartellonistica, sostituzione lampade, sostituzione lucchetti, sostituzione di rubinetterie, manichette e lance antincendio, riparazioni elettriche e idrauliche di impianti esistenti, riparazioni di recinzioni, lattoneria, serramenti, ricarica estintori, pulizia pozzetti e caditoie, sfalcio erba, disinfestazione e derattizzazione periodica.

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

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

È fatto obbligo al Gestore di volturare a proprio nome tutte le utenze, compresa quella relativa all'autorizzazione allo scarico in fognatura entro 30 giorni dalla consegna dell'impianto.

Il Gestore, in quanto incaricato della gestione tecnica dei Centri di Raccolta, deve sovrintendere alla sua corretta gestione. Il Gestore ha il compito di:

- provvedere alla Iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali per la gestione del Centro di Raccolta laddove necessario;
- organizzare la gestione in modo tale che i rifiuti siano raccolti per flussi omogenei, così da poter essere trasportati separatamente, in ordine di priorità, agli impianti di preparazione per il riutilizzo, recupero e trattamento;
- provvedere alla fornitura e posizionamento di tutti i contenitori e attrezzature necessarie per garantire la piena funzionalità del Centro;

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Servizio EcoCentri</b>	<b>SB_9.</b> rev.0 del
--	---	---------------------------

<ul style="list-style-type: none"> <li>• provvedere alla movimentazione dei contenitori per il trasporto e conferimento ad impianti di destino delle singole frazioni di rifiuto raccolte nel Centro;</li> <li>• provvedere alla manutenzione ordinaria della struttura (aree verdi, piazzali, cartellonistica, aree uffici, strutture, ecc.), dandone adeguata documentazione a consuntivo all'Agenzia;</li> <li>• verificare l'applicazione di metodiche gestionali in linea con il documento dei rischi specifici in base al D.Lgs. 81/08;</li> <li>• segnalare eventuali non conformità strutturali all'Agenzia ed all'Ente proprietario (eventuali mancanze, anomalie o rotture che possano compromettere il funzionamento del Centro di Raccolta);</li> <li>• provvedere alla comunicazione all'utenza del calendario e degli orari di apertura al pubblico del Centro di Raccolta, nonché delle eventuali modifiche (temporanee o definitive) che dovessero essere apportate al medesimo ed ogni altra informazione ritenuta utile ai fini del corretto conferimento dei rifiuti;</li> <li>• fornire supporto informativo all'utenza (quando presente al Centro di Raccolta), informando in particolare l'utenza in merito alla raccolta differenziata, al riutilizzo, alla preparazione per il riutilizzo e al riciclaggio e recupero dei materiali conferiti;</li> <li>• predisporre modello checklist specifico (lista di controllo) ad uso del personale incaricato della custodia del Centro di Raccolta per il controllo sistematico dello stesso;</li> <li>• verificare tramite il personale incaricato della custodia la conformità del materiale conferito negli appositi settori di stoccaggio;</li> <li>• attivarsi per la risoluzione di anomalie e problemi gestionali, ove segnalati dal personale incaricato della custodia del centro di raccolta;</li> <li>• segnalare all'Agenzia ogni eventuale disfunzione che dovesse verificarsi nella gestione del Centro di Raccolta, nonché eventuali comportamenti illeciti che dovessero essere accertati in sede di conferimento dei rifiuti;</li> <li>• tenere i rapporti con gli addetti ai ritiri (trasportatori) e con i consorzi di recupero (es. CONAI, CdC. RAEE);</li> <li>• sovrintendere alla vigilanza e alla custodia direttamente o indirettamente dell'impianto durante gli orari di apertura, nonché alla corretta gestione delle chiavi di accesso di cui sarà unico consegnatario;</li> <li>• compilare un apposito registro – secondo quanto previsto dall'allegato I del dm 080408 e smi per la formulazione del bilancio di massa dei rifiuti conferiti da parte di utenze secondo le seguenti modalità: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ devono essere adottate procedure di contabilizzazione dei rifiuti in ingresso per le sole utenze non domestiche, e in uscita al fine dell'impostazione dei bilanci di massa o bilanci volumetrici;</li> <li>○ tali bilanci potranno essere effettuati sulla base delle stime volumetriche, in caso di assenza di pesatura;</li> <li>○ i bilanci dovranno essere elaborati attraverso la compilazione, eventualmente su supporto informatico, di uno schedario numerato progressivamente e conforme agli allegati Ia - Ib del D.M. 8 aprile 2008 e s.m.i.;</li> </ul> </li> <li>• assicurarsi che il personale di custodia del Centro di Raccolta affidato sia stato adeguatamente formato.</li> </ul> <p>Il Gestore qualora svolga in proprio il servizio di gestione dei Centri di Raccolta deve provvedere a munirsi di adeguata copertura assicurativa per i rischi RCT e RCO, mentre in caso di esternalizzazione del servizio tale obbligo grava sull'appaltatore.</p> <p>Il Gestore, attraverso il proprio personale incaricato della custodia, dovrà inoltre assicurare l'assolvimento dei seguenti compiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• curare l'apertura e la chiusura dei Centri di Raccolta negli orari e nei giorni prefissati e verificare che il conferimento avvenga esclusivamente a cura di soggetti</li> </ul>
--

- autorizzati ai sensi del regolamento di gestione del Centro di Raccolta;
- essere costantemente presente durante l'apertura del Centro di Raccolta;
  - curare la compilazione del modello checklist o lista di controllo attestante la funzionalità dei sistemi di sicurezza e di tutte le attrezzature all'interno della struttura;
  - effettuare la pulizia interna ed esterna dell'area di transito dei cittadini;
  - effettuare la pulizia delle platee e dei contenitori, assicurando che, in ogni momento, siano mantenute le migliori condizioni igienico-sanitarie, anche attraverso lavaggi e disinfezioni delle strutture;
  - indirizzare i cittadini al corretto conferimento dei rifiuti, privilegiando la tutela della qualità dei rifiuti riutilizzabili, e sensibilizzando l'utenza ad un corretto e maggiore conferimento differenziato dei rifiuti sia all'interno dei contenitori, che nelle aree destinate allo stoccaggio a terra;
  - le operazioni di scarico e conferimento dei rifiuti all'interno degli appositi Contenitori o presso le zone prestabilite saranno eseguite di norma dagli utenti, nel rispetto delle disposizioni impartite dal personale in servizio. Il personale di guardiania dovrà in particolare controllare che non si creino situazioni di pericolo per gli utenti; se necessario e/o in caso di effettivo bisogno, il personale fornirà aiuto all'utente adottando le dovute precauzioni atte a prevenire il rischio di infortuni;
  - effettuare un controllo visivo dei materiali conferiti, verificando che corrispondano, per provenienza e tipologia, a quelli per i quali è stato istituito il servizio;
  - segnalare eventuali anomalie all'Agenzia e al Comune ovvero al soggetto proprietario;
  - provvedere alla corretta gestione dei contenitori presenti, programmandone la sostituzione ove necessario, ed organizzarne lo svuotamento con frequenza tale da evitare la fuoriuscita dei rifiuti;
  - chiudere il Centro di raccolta a fine turno, provvedendo alla chiusura di tutte le utenze.

Per rifiuti abusivamente abbandonati all'esterno del Centro di Raccolta il Gestore provvede alla rimozione secondo le modalità previste dal servizio NDQ (fino a 1 mc) o dal Servizio integrativo (oltre 1 mc).

La movimentazione dei contenitori nei Centri di Raccolta dovrà comunque seguire le seguenti norme generali:

- essere eseguita con una periodicità tale da garantire la costante accessibilità ai relativi contenitori da parte dell'utenza, al fine di impedire la sospensione del servizio, o il conferimento extra contenitore;
- essere eseguita al fine di garantire sempre la presenza di idonei spazi di conferimento per gli utenti;
- essere eseguita possibilmente nei giorni o nelle ore di chiusura dei Centri di Raccolta, laddove la movimentazione dei contenitori interessa aree di passaggio dell'utenza, o nelle prime ore d'apertura giornaliera al fine di creare la maggior disponibilità di spazio prima del conferimento;
- essere eseguita evitando la fuoriuscita, anche accidentale, di materiale raccolto dai contenitori, nel qual caso e nel caso di conferimenti fuori dai contenitori per mancanza di spazio, l'operatore addetto allo svuotamento dovrà obbligatoriamente provvedere alla raccolta di detto materiale al fine di garantire il livello di decoro e pulizia dell'area interessata.

Durante l'orario di apertura il Centro di raccolta dovrà essere sempre presidiato da personale del Gestore.

Per eventuali prolungamenti dell'orario di apertura richiesti dall'Agenzia al Gestore, sarà

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Servizio EcoCentri</b>	<b>SB_9.</b> rev.0 del
--	---	---------------------------

applicato un correttivo di costo determinato così come indicato nel contratto di servizio.

#### **Modalità di esecuzione**

Presso gli EcoCentri sono conferibili, in conformità a disposizioni regolamentari e normative vigenti, le seguenti tipologie di rifiuti:

- sfalci e ramaglie;
- legno;
- metallo in genere (imballaggi, rottami ferrosi);
- imballaggi in plastica puliti;
- plastica rigida in PP e PE;
- cartone;
- rifiuti ingombranti;
- oli minerali esausti;
- oli commestibili;
- pile alcaline;
- lampade a scarica;
- farmaci;
- pneumatici;
- toner e cartucce esauste;
- vetro;
- inerti;
- accumulatori al piombo;
- contenitori e/o prodotti etichettati T e/o F;
- Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche (R.A.E.E.)
- Indumenti usati.

Le tipologie di rifiuti sopra elencate possono variare in seguito ad esigenze di differenziazione diverse o in riferimento a esigenze operative o a modifiche normative o autorizzative degli EcoCentri. Il Gestore è in grado di far fronte alle variazioni o integrazioni delle tipologie di rifiuti raccolte presso gli EcoCentri, previo accordo con l'Agenzia sulle diverse modalità organizzative e operative.

#### **Personale Impiegato**

Per garantire l'esercizio degli EcoCentri il Gestore predispone un adeguato Servizio di Guardiania che prevede la presenza di 2 addetti per ogni EcoCentro, eccezion fatta per i centri a maggiore afflusso di utenza, nei quali saranno occupati più di 2 operatori.

Il Servizio di Guardiania provvede alla gestione della documentazione interna prevista dalla normativa vigente e/o dalle autorizzazioni provinciali.

Per quanto attiene al rapporto con gli utenti il Servizio di Guardiania prevede:

- la disponibilità a fornire informazioni e indicazioni utili ad agevolare le operazioni di conferimento dei rifiuti;
- il controllo degli accessi degli utenti;
- la verifica del corretto conferimento dei rifiuti per tipologia e quantità;
- la verifica del rispetto da parte degli utenti delle indicazioni contenute nel vigente Regolamento per i servizi di gestione dei rifiuti urbani;

Per informazioni e indicazioni riguardanti il servizio EcoCentri sono comunque a disposizione di tutta l'utenza anche la rete degli EcoSportelli e il call center del Gestore.

#### **Modalità di conferimento**

Al servizio sono ammessi i conferimenti di rifiuti provenienti da tutte le utenze domestiche del Bacino Territoriale, e da altre utenze autorizzate al conferimento di specifiche tipologie e quantità di rifiuto, secondo le regole definite nel vigente Regolamento per i servizi di gestione dei rifiuti urbani.

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Servizio EcoCentri</b>	<b>SB_9.</b> rev.0 del
--	---	---------------------------

Le Utenze richiedono al Gestore le autorizzazioni al conferimento presso gli EcoCentri. 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). I limiti quantitativi di conferimento per le altre utenze sono definiti nell'autorizzazione nominativa, con un limite di 3 mc mensili per tipologia.

#### **Mezzi per la raccolta**

Il Gestore pianifica in autonomia le operazioni di svuotamento dei contenitori adibiti alla raccolta differenziata dei rifiuti presso gli EcoCentri e il conseguente trasporto agli impianti di destino adeguatamente selezionati, utilizzando mezzi scarrabili.

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.

Le operazioni di svuotamento sono pianificate in modo da garantire l'afflusso dei conferimenti presso gli EcoCentri.

Lo svuotamento dei cassoni scarrabili avviene generalmente mediante il cambio cassone, con modalità vuoto per pieno. In alternativa, qualora sussista una specifica esigenza motivata, il Gestore esegue lo svuotamento dei cassoni tramite utilizzo di mezzo dotato di ragno.

A miglioramento del servizio il Gestore potrà progettare una nuova programmazione a calendario delle operazioni di svuotamento dei cassoni scarrabili presso gli EcoCentri che pianifica, in base alla tipologia di rifiuto, alla struttura dell'EcoCentro e all'impianto di destino, quale sistema di svuotamento (vuoto per pieno o a mezzo ragno) verrà utilizzato nei vari EcoCentri.

Gli svuotamenti delle altre tipologie di contenitori avviene sempre mediante l'utilizzo di automezzi adeguati allo specifico contenitore.

#### **Contenitori per la raccolta**

Ogni EcoCentro è attrezzato con cassoni scarrabili, cassonetti carrellati, palbox, cisterne e altri contenitori specifici per le diverse tipologie di rifiuto.

Al fine di ottimizzare i servizi di raccolta porta a porta, si riserva la facoltà al Gestore, previo accordo con l'Agenzia, di usufruire delle aree degli EcoCentri 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.

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

#### **Gestione Documentazione**

Tutte le operazioni di trasporto sono documentate attraverso la compilazione di bolle e/o formulari di trasporto dove previsto.

#### **Gestione difformità nell'esecuzione dei servizi**

Il 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 Gestore previa approvazione dell'Agenzia.

Qualsiasi difformità nell'esecuzione del servizio rilevata dall'Agenzia o dagli Utenti rispetto a quanto definito deve essere tempestivamente segnalato per consentire al Gestore di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico;

Il 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

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Servizio EcoCentro Mobile</b>	<b>SB_9.a.</b> rev.0 del
--	--	-----------------------------

### SB\_9.a Servizio EcoCentro Mobile

<p><b>Oggetto del servizio</b></p> <p>Il servizio EcoCentro Mobile è organizzato ad integrazione e completamento indispensabile per il funzionamento del Servizio “domiciliare” nei Comuni dove non siano presenti adeguati EcoCentri.</p>
<p><b>Tipologia del rifiuto raccolto</b></p> <p>Alla Stazione itinerante possono essere conferiti indicativamente le seguenti tipologie di rifiuto compatibilmente con la capienza delle attrezzature a disposizione del Gestore:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ferro e metalli</li> <li>• RAEE di piccole e grandi dimensioni</li> <li>• Lampadine</li> <li>• Batterie auto</li> <li>• Pile e batterie diverse da quelle di cui al punto precedente</li> <li>• Farmaci scaduti</li> <li>• Sfalci e ramaglie</li> <li>• Oli minerali e vegetali esausti</li> <li>• Rifiuti inerti</li> <li>• Carta e cartone</li> <li>• Polistirolo da imballaggio</li> <li>• Contenitori vuoti di prodotti tossici e/o nocivi</li> <li>• Lattine</li> <li>• Vetro</li> <li>• Cartucce per stampanti e toner</li> <li>• Vernici, inchiostri, adesivi e resine</li> </ul>
<p><b>Frequenze di raccolta</b></p> <p>I punti di sosta e le fasce orarie di servizio verranno stabilite in accordo tra il Gestore e l’Agenzia garantendo uno standard massimo di presenza sul territorio pari a 350 ore annuali. Nell’articolazione degli orari si privilegiano i Comuni non dotati di EcoCentro.</p>
<p><b>Mezzi per la raccolta</b></p> <p>EcoCentro Mobile dotato di attrezzatura multi scomparto idonea al conferimento e al trasporto dei rifiuti sopracitati.</p>

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Raccolta rifiuti presso i Cimiteri</b>	<b>SB_10.</b> rev.0 del
--	---	----------------------------

## **SB\_10. Servizio raccolta differenziata dei rifiuti urbani presso i cimiteri**

<p><b>Oggetto del servizio</b></p> <p>Il servizio consiste nella gestione della raccolta differenziata dei rifiuti urbani prodotti dai Cimiteri costituiti da secco non riciclabile, rifiuto vegetale, plastica e lattine e carta. Il servizio viene attivato previa valutazione delle esigenze del “Gestore del Cimitero” (Comune, Parrocchia o altro soggetto pubblico o privato) al quale verranno tariffati i servizi concordati.</p>
<p><b>Territorio servito</b></p> <p>Il Gestore provvede all’esecuzione del servizio in questione presso le utenze “Cimiteri” dislocate sul territorio dei Comuni del Bacino Territoriale.</p>
<p><b>Frequenze di raccolta</b></p> <p>I contenitori del secco non riciclabile, rifiuto vegetale, plastica e lattine e carta vengono svuotati con le stesse frequenze del servizio di raccolta “domiciliare”.</p>
<p><b>Contenitori per la raccolta</b></p> <p>Il servizio prevede la fornitura di contenitori, per il rifiuto secco non riciclabile, rifiuto vegetale, plastica e lattine e carta, muniti di appositi adesivi informativi che agevolano l’utente nella Raccolta Differenziata dei rifiuti.</p> <p>Ogni cimitero è fornito di un numero adeguato di contenitori. Il numero delle dotazioni viene stabilito di concerto con i Comuni del Bacino Territoriale in funzione delle dimensioni del Cimitero e del numero dei punti di conferimento interni necessari.</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).</p>
<p><b>Modalità di esecuzione</b></p> <p>Sono svuotati solo i contenitori esposti all’esterno del cimitero la sera prima della giornata di raccolta prevista a calendario, salvo attivazione da parte del Comune del servizio aggiuntivo specifico di raccolta interna.</p> <p>Il Gestore offre un servizio integrativo di raccolta all’interno dei cimiteri per i Comuni che non abbiano la possibilità di esporre i contenitori la sera prima del giorno di raccolta mediante personale comunale (vedi SI_1).</p>
<p><b>Mezzi e personale impiegato</b></p> <p>Per l’esecuzione del servizio in questione il Gestore utilizza gli operatori e i mezzi impiegati nei servizi base di raccolta “domiciliare”.</p>
<p><b>Documentazione delle operazioni di raccolta e trasporto</b></p> <p>Tutte le operazioni di trasporto sono documentate attraverso la compilazione delle bolle relative ai servizi base di raccolta “domiciliare”.</p>
<p><b>Gestione difformità nell’esecuzione dei servizi</b></p> <p>La gestione delle difformità nell’esecuzione del servizio in questione è analoga a quella adottata nell’esecuzione dei servizi di base “domiciliare”.</p>
<p><b>Modalità di gestione delle difformità dei conferimenti</b></p> <p>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 “domiciliare”.</p>

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Servizio Eventi EcoSostenibili</b>	<b>SB_11.</b> rev.0 del
--	---	----------------------------

## SB\_11. Servizio Eventi EcoSostenibili

### Oggetto del servizio

Il servizio è finalizzato alla raccolta differenziata al trasporto e avvio a smaltimento e/o recupero dei rifiuti prodotti da manifestazioni temporanee o eventi, compresi gli spettacoli viaggianti (es.: circo), di seguito denominati EcoEventi, che si svolgono sul territorio dei Comuni del Bacino Territoriale

### Territorio servito

Il Gestore provvede alla esecuzione del servizio in questione presso le aree degli EcoEventi che si svolgono sul territorio dei Comuni del Bacino Territoriale fino a 250 eventi annui.

### Modalità di esecuzione

Il servizio prevede una prima fase di attivazione dell'evento in cui il Gestore, attraverso risorse organizzate e adeguatamente formate, valuta con gli organizzatori dell'evento le specifiche necessità di servizio.

Gli organizzatori dovranno richiedere il servizio al Gestore almeno una settimana prima dell'inizio dell'evento.

Il servizio è composto di contenitori e materiale informativo.

In base alla potenzialità di produzione di rifiuti gli EcoEventi sono classificati in:

- a) EcoEvento MINOR
- b) EcoEvento MAIOR

In fase di attivazione il Gestore definisce con gli organizzatori anche le eventuali frequenze intermedie di svuotamento dei contenitori per le varie tipologie di rifiuto.

### Mezzi e personale impiegato

Nell'esecuzione dei servizi in questione vengono utilizzati automezzi normalmente adibiti al servizio di raccolta porta a porta in relazione alle dimensioni dei contenitori a disposizione dell'EcoEvento.

### Contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti

Il Gestore fornisce i contenitori per le varie tipologie di rifiuto sulla base dell'attivazione dell'EcoEvento concordata con gli organizzatori.

I contenitori sono assegnati, in comodato gratuito, in base alla frazione differenziata di rifiuto cui sono destinati.

Per permetterne l'immediato riconoscimento il contenitore viene allestito, in parte o totalmente, con colorazioni specifiche secondo lo standard riassunto nella tabella seguente.

RIFIUTO	COLORE IDENTIFICATIVO
secco non riciclabile	Grigio
umido	Marrone
vegetale	Beige
carta e cartone	Blu
imballaggi in plastica e lattine	Giallo
Imballaggi in vetro	Verde



	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Servizio Eventi EcoSostenibili</b>	<b>SB_II.</b> rev.0 del
--	---	----------------------------

Le volumetrie e le quantità dei contenitori disponibili, per tipologia di rifiuto, variano in base alla classificazione dell'EcoEvento:

- **EcoEvento MINOR**

RIFIUTO	VOLUMI DISPONIBILI
Secco non riciclabile	1 bidone carrellato da 240 litri
Umido	1 bidone carrellato da 120 litri
Plastica e lattine	1 bidone carrellato da 240 litri
Vetro	1 bidone carrellato da 120 litri
Carta	1 bidone carrellato da 240 litri
Cartone e imballaggi (plastica, vetro, metallo, legno).	autorizzazione accesso all'EcoCentro (durata 1 mese)

- **EcoEvento MAIOR**

RIFIUTO	VOLUMI DISPONIBILI
Secco non riciclabile	Da 1 bidone carrellato da 240 litri fino a 3 contenitori da 1000 litri
Umido	1 bidone carrellato da 240 litri
Plastica e lattine	1 bidone carrellato da 1000 litri
Vetro	1 bidone carrellato da 240 litri
Carta	1 bidone carrellato da 1000 litri
Cartone e imballaggi (plastica, vetro, metallo, legno).	autorizzazione accesso all'EcoCentro (durata 1 mese)

Per ogni EcoEvento MAIOR la volumetria massima di contenitori consegnabili è pari a 8.000 litri.

Per tutte le volumetrie superiori ai 1000 litri per ogni tipologia di rifiuto potrà essere fornito un servizio extra standard con cassone scarrabile su richiesta dell'Utenza.

#### **Documentazione delle operazioni di raccolta e trasporto**

Tutte le operazioni di trasporto sono documentate attraverso la compilazione di bolle e/o formulari di trasporto dove previsto.

#### **Gestione difformità nell'esecuzione dei servizi**

Il 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 Gestore previa approvazione dell'Agenzia.

Qualsiasi difformità nell'esecuzione del servizio rilevata dal Cliente (Organizzatore dell'EcoEvento) rispetto a quanto definito deve essere tempestivamente segnalato per consentire al Gestore di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico.

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Servizio rapporto con l'Utenza</b>	<b>SB_12.</b> rev.0 del
--	---	----------------------------

## SB\_12. Servizio rapporto con l'utenza

<p><b>Oggetto del servizio</b></p> <p>In relazione alle esigenze di comunicazione e di contatto col territorio, il Gestore gestisce l'insieme delle strutture che curano l'interazione con l'utenza costituito da:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• EcoSportelli,</li> <li>• Comuni Soci,</li> <li>• Call Center.</li> </ul>	
<p><b>EcoSportelli</b></p> <p>Con l'avvio del servizio porta a porta il Gestore ha l'obbligo della contestuale attivazione dei punti di relazione con l'utenza, definiti "EcoSportelli" dislocati nel territorio secondo i seguenti criteri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aggregazione di più comuni,</li> <li>• maggior densità demografica,</li> <li>• morfologia del territorio,</li> <li>• viabilità (collocazione lungo le direttrici di traffico principali).</li> </ul> <p>Nella scelta della sede dell'EcoSportello il Gestore tiene in considerazione alcuni aspetti logistici quali ad esempio: la collocazione al pian terreno per consentire la facile movimentazione dei contenitori, la presenza di più spazi interni divisi in sala d'attesa, postazioni front office, ufficio per la gestione degli appuntamenti, ampia area dedicata al magazzino con accesso separato rispetto all'ingresso degli utenti e di facile accesso per i mezzi addetti alla fornitura dell'EcoSportello, ampio parcheggio.</p> <p>Il piano industriale prevede l'apertura di cinque EcoSportelli nel Bacino Territoriale.</p> <p>La localizzazione precisa degli EcoSportelli è definita in concertazione con i Comuni e l'Agenzia.</p> <p>Le giornate e gli orari di apertura degli EcoSportelli, saranno definiti nel PAA e comunicati all'utenza dal Gestore attraverso l'EcoCalendario.</p> <p>Il Gestore garantisce un numero totale di moduli di apertura settimanali degli EcoSportelli, ripartito fra quelli individuati, commisurato al numero di abitanti totale del territorio servito, nella misura di almeno 1 modulo (mattutino o pomeridiano) ogni 16.000 abitanti.</p> <p>Gli EcoSportelli dislocati nelle zone a minor densità saranno aperti indicativamente almeno 1 modulo settimanale ciascuno, mattutino, o pomeridiano; gli EcoSportelli dislocati nelle aree più densamente abitate potranno essere aperti fino ad un massimo di 6 moduli settimanali ciascuno, mattutini e/o pomeridiani o l'equivalente in ore ma con modalità continuata.</p> <p>Nel periodo estivo e nel periodo delle festività natalizie gli EcoSportelli potranno essere chiusi od osservare delle aperture ridotte, garantendo comunque il rispetto degli standard qualitativi del servizio previsti.</p>	
<p><b>Modalità di esecuzione del servizio</b></p> <p>Presso gli EcoSportelli le utenze potranno ricevere informazioni e materiali relativi al servizio di raccolta dei rifiuti, ed in particolare:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) ottenere informazioni sui servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti in merito a modalità di conferimento dei rifiuti, orari, tipi di materiali oggetto di raccolta;</li> <li>b) ottenere informazioni sulle modalità di adesione al compostaggio domestico;</li> <li>c) ottenere informazioni sulle modalità di calcolo della tariffa rifiuti e sulle relative agevolazioni/riduzioni previste;</li> <li>d) richiedere l'assegnazione o la sostituzione di contenitori e la consegna dei sacchetti;</li> <li>e) prenotare i servizi a chiamata;</li> <li>f) ottenere informazioni sull'ubicazione, gli orari di apertura e le tipologie di rifiuti/beni conferibili presso i Centri di Raccolta;</li> <li>g) segnalare eventuali disservizi e presentare reclami;</li> </ol>	
Disciplinare dei servizi di gestione dei rifiuti	Rev.0 del
ATERSIR	Pagina 66 di 90
Tutti i diritti su testi e immagini sono riservati. Ne sono vietati la riproduzione e diffusione anche parziali	

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Servizio rapporto con l'Utenza</b>	<b>SB_12.</b> rev.0 del
--	---	----------------------------

- h) attivare, cessare, modificare i servizi per le utenze relativi alla gestione dei rifiuti urbani;
- i) gestire attività di customer care inerenti alla fatturazione (revisioni fatture, solleciti, pagamenti, rimborsi);
- j) gestire la corrispondenza e i contatti con l'utenza.

Presso gli EcoSportelli, negli orari di ricevimento del pubblico dovrà essere presente personale del Gestore, qualificato e adeguatamente formato.

La gestione dei rapporti con l'utenza viene eseguita con il supporto di adeguati software.

Per l'erogazione del servizio il Gestore potrà prevedere lo sviluppo di servizi multicanali quali lo sportello online, sportello telefonico e servizi di distribuzione di sacchetti e attrezzature alternativi all'EcoSportello. Le modalità di attivazione di questi nuovi servizi saranno riportati nel PAA e in accordo tra Agenzia e Gestore, potranno dar luogo ad una riduzione dei moduli di apertura degli EcoSportelli a parità di servizio erogato.

#### **Comuni Soci**

Il Gestore dedica ai Comuni del Bacino Territoriale e alle Associazioni di Categoria la struttura denominata "Comuni Soci", composta da addetti adeguatamente formati, in grado di accogliere sollecitamente e in via prioritaria le istanze provenienti dalle Amministrazioni Comunali e dalle Associazioni di Categoria.

#### **Call Center**

Il Gestore si impegna ad attivare uno specifico Call Center con risposta diretta da parte di un operatore nella fascia oraria dalle 8:30 alle 18:00 nei giorni feriali (da lunedì a venerdì) e dalle 8:30 alle 13:00 il sabato.

Il numero del Call Center (chiamata gratuita da telefonia fissa e a pagamento dai telefoni cellulari) e gli orari di funzionamento sono comunicati dal Gestore attraverso l'EcoCalendario, la modulistica a disposizione degli Utenti, e pubblicati sul sito web.

Attraverso il Call Center i cittadini potranno

- ottenere informazioni sulle modalità di svolgimento dei servizi e sulla tariffa;
- segnalare eventuali disservizi;
- effettuare prenotazione di servizi a richiesta.

#### **Comunicazione**

Le attività di educazione e comunicazione ambientale organizzate dal Gestore, hanno principalmente i seguenti scopi

- diffondere la cultura della gestione dei rifiuti nel rispetto dell'uomo e dell'ambiente,
- diffondere le informazioni circa il servizio di gestione dei rifiuti e altri servizi,
- rafforzare l'immagine del Gestore,
- supportare, attraverso il rafforzamento dell'attenzione e della motivazione, il miglioramento della performance in termini di: riduzione dei rifiuti, aumento della percentuale di raccolta differenziata, riduzione del secco non riciclabile.

Il Gestore redige un Piano di comunicazione e educazione ambientale dove sono specificate le attività e il target di riferimento.

Il Gestore, direttamente o avvalendosi dell'opera di altri soggetti con i quali abbia stipulato specifici accordi, è responsabile delle attività di comunicazione all'utenza e di educazione secondo le modalità da esso ritenute adeguate e approvate dall'Agenzia.

In particolare il gestore si occupa di:

- realizzazione dell'immagine grafica coordinata dei prodotti aziendali;
- coordinamento delle campagne di comunicazione;
- realizzazione dei prodotti di comunicazione utili allo svolgimento del servizio e al raggiungimento e il mantenimento degli obiettivi sia in fase di start-up che con

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Servizio rapporto con l'Utenza</b>	<b>SB_12.</b> rev.0 del
--	---	----------------------------

servizio a regime, con particolare attenzione alle attività finalizzate a promuovere la riduzione dei rifiuti alla fonte e la prevenzione degli sprechi alimentari.

Le attività di Comunicazione e sensibilizzazione riguarderanno due fasi principali:

- a. fase di start-up del servizio (vedi scheda **Avvio Servizio Porta a porta**)
- b. fase a regime.

Nella fase di mantenimento, successiva al periodo transitorio, le attività di comunicazione avranno lo scopo di rendere i cittadini informati in maniera continua e motivati a contribuire al mantenimento e ulteriore miglioramento degli obiettivi di raccolta differenziata, prevenzione dei rifiuti e riduzione degli sprechi alimentari.

I temi trattati possono essere i seguenti: azioni di minimizzazione dei rifiuti, prevenzione dei rifiuti e degli sprechi alimentari, compostaggio domestico, riuso, riciclo, differenziazione dei rifiuti, risultati di raccolta

I prodotti utilizzati per veicolare i contenuti citati potranno essere realizzati sia su supporto cartaceo, (ad esempio: rivista, brochure, pieghevoli specifici, calendario cartaceo) sia su supporto elettronico (ad esempio: pagine web, post sui social, app)

Nel caso in cui si ritenga utile dare particolare visibilità ad alcuni argomenti, potranno essere utilizzate inserzioni su riviste o giornali, affissioni su spazi messi a disposizione dai Comuni, e/o realizzati eventi e/o incontri specifici aperti alla cittadinanza o diretti a specifici stakeholder.

Inoltre, quando sia necessario informare in modo capillare tutti gli utenti (o gruppi di questi), si possono realizzare attività di mailing. I prodotti spediti direttamente agli utenti possono essere di diverso formato: lettere, brochure, pieghevoli informativi, calendari e realizzati in più lingue, dove necessario.

Gli argomenti veicolati tramite mailing possono riguardare: informazioni sui servizi, regole e modalità di raccolta differenziata, le giornate di raccolta e indicazioni di conferimento, la prevenzione dei rifiuti.

Accanto alle attività di comunicazione, sono previste attività di educazione ambientale dove vengono trattati argomenti relativi alla corretta gestione dei rifiuti e in particolare la prevenzione dei rifiuti, lo spreco alimentare, la raccolta differenziata, il riciclo e, più in generale, i temi della salvaguardia ambientale, del capitale naturale e delle risorse naturali. Tali argomenti saranno illustrati ai docenti ed agli studenti, utilizzando diverse metodologie di approccio e diversi linguaggi in relazione all'età dei ragazzi, al fine di poter rendere partecipi e coinvolgere tutti gli alunni, dai più piccoli ai più grandi e le rispettive famiglie verso il raggiungimento degli obiettivi generali di prevenzione, raccolta differenziata e riciclo alla base del servizio.

Si prevede in particolare di raggiungere:

- i docenti delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie
- gli alunni delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie

#### **Gestione difformità nell'esecuzione dei servizi**

Il 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 Gestore previa approvazione dell'Agenzia.

Qualsiasi difformità nell'esecuzione del servizio rilevata dall'Utenza rispetto a quanto definito deve essere tempestivamente segnalato per consentire al Gestore di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico.

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Attività di comunicazione e educazione ambientale</b>	<b>SB_13.</b> rev.0 del
--	--	----------------------------

### SB\_13. Attività di comunicazione e educazione ambientale

<p><b>Obiettivi e piano comunicazione ed educazione ambientale</b></p> <p>Le attività di educazione e comunicazione ambientale organizzate dal Gestore, hanno principalmente i seguenti scopi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• diffondere la cultura della gestione dei rifiuti nel rispetto dell'uomo e dell'ambiente,</li> <li>• diffondere le informazioni circa il servizio di gestione dei rifiuti e altri servizi,</li> <li>• rafforzare l'immagine del Gestore,</li> <li>• supportare, attraverso il mantenimento dell'attenzione e il rafforzamento della motivazione, il miglioramento della performance in termini di: riduzione dei rifiuti, aumento della percentuale di raccolta differenziata, riduzione del secco non riciclabile.</li> </ul> <p>Il Gestore, direttamente o avvalendosi dell'opera di altri soggetti con i quali abbia stipulato specifici accordi, è responsabile delle attività di comunicazione all'utenza e di sensibilizzazione secondo le modalità da esso ritenute adeguate e approvate dall'Agenzia.</p> <p>In particolare, il gestore è responsabile:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• della realizzazione dell'immagine grafica coordinata dei prodotti aziendali;</li> <li>• del coordinamento delle campagne di comunicazione;</li> <li>• della realizzazione dei prodotti di comunicazione utili allo svolgimento del servizio e al raggiungimento e il mantenimento degli obiettivi sia in fase di start-up che con servizio a regime, con particolare attenzione alle attività finalizzate a promuovere la riduzione dei rifiuti alla fonte e la prevenzione degli sprechi alimentari.</li> </ul> <p>Il Gestore prevede annualmente la realizzazione di attività di comunicazione rivolte a diversi target:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utenze domestiche residenti</li> <li>• Utenze domestiche non residenti</li> <li>• Utenze non domestiche</li> <li>• Utenze non domestiche stagionali</li> <li>• Turisti</li> <li>• Cittadini stranieri</li> <li>• Amministratori di condominio</li> <li>• Personale in servizio</li> <li>• Addetti ai rapporti con le utenze</li> <li>• Scuole, Università e studenti</li> <li>• Comunità religiose</li> </ul> <p>Si specifica che per tutto il personale aziendale è previsto anche un piano di formazione annuale, con relativa rilevazione dei fabbisogni. Questo con il fine di adempiere agli obblighi previsti dalla legge in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e per favorire lo sviluppo delle competenze ritenute fondamentali per ciascun ruolo.</p>
<p><b>Comunicazione</b></p> <p>Le attività di Comunicazione e sensibilizzazione saranno diversamente strutturate a seconda che si tratti di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• fase di start-up del servizio;</li> <li>• fase a regime.</li> </ul>
<p><b>Fase di start-up del servizio</b></p> <p>Vedi scheda "Avvio servizio porta a porta su nuovi comuni".</p>
<p><b>Fase a regime</b></p> <p>La campagna di informazione e comunicazione dovrà prevedere una fase di mantenimento, successiva al periodo di passaggio al sistema porta a porta, in cui i cittadini dovranno essere informati in maniera continua e motivati a contribuire al raggiungimento e mantenimento degli</p>
Disciplinare dei servizi di gestione dei rifiuti <span style="float: right;">Rev.0 del</span>
ATERSIR <span style="float: right;">Pagina 69 di 90</span>
Tutti i diritti su testi e immagini sono riservati. Ne sono vietati la riproduzione e diffusione anche parziali

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Attività di comunicazione e educazione ambientale</b>	<b>SB_13.</b>  rev.0 del
--	--	--------------------------------

obiettivi di raccolta differenziata, prevenzione dei rifiuti e riduzione degli sprechi alimentari. I temi trattati all'interno di attività di comunicazione possono essere, a titolo esemplificativo, i seguenti:

- azioni di minimizzazione dei rifiuti
- informazioni sulla Prevenzione dei rifiuti;
- informazioni sulla Prevenzione degli sprechi alimentari;
- informazione sul compostaggio domestico;
- informazioni sui servizi per il riutilizzo e la preparazione al riutilizzo;
- modalità di differenziazione dei rifiuti per utenze domestiche e non domestiche;
- informazione sul conferimento presso gli EcoCentri;
- informazione sugli altri servizi di raccolta differenziata e di cura e pulizia del territorio e su specifici servizi particolari;
- informazione sui nuovi servizi per tutte le tipologie di utenze comprese le utenze economiche attive sul turismo;
- informazioni sul sistema di contatto e comunicazione con l'utenza: numero verde, ecosportelli, sito web, applicazioni smartphone.

I prodotti utilizzati per veicolare i contenuti citati potranno essere realizzati sia su supporto cartaceo (ad esempio: rivista, brochure, pieghevoli specifici...) sia su supporto elettronico (pagine web, post sui social, app).

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

Di seguito alcuni dei prodotti e canali che possono essere utilizzati per raggiungere il target:

#### Materiali informativi

I materiali informativi possono essere rivolti a tutti gli utenti (utenze domestiche e non domestiche presenti all'interno del bacino di affidamento del servizio) o destinati a target specifici, a seconda dell'argomento.

I prodotti possono essere di diverso formato:

- lettere
- brochure
- pieghevoli informativi
- calendario di raccolta

Questi prodotti possono essere inviati direttamente presso le utenze o distribuiti allo sportello, in eventi pubblici ed occasioni specifiche. Gli argomenti veicolati possono riguardare: informazioni sui servizi, regole e modalità di raccolta differenziata, giornate di raccolta e indicazioni di conferimento, prevenzione dei rifiuti.

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

#### Materiali di visibilità - affissioni

A tali materiali è riservata la funzione di accrescere la visibilità dei progetti; si tratta, ad esempio di:

- manifesti vari formati
- locandine

che possono essere affissi nei luoghi pubblici e nei punti di aggregazione della cittadinanza durante gli incontri pubblici di informazione diretta con i cittadini e con le differenti categorie, oltre che negli spazi pubblicitari messi a disposizione nei comuni del territorio.

#### Incontri pubblici

Quando si ritenga necessario coinvolgere in modo particolare cittadini o specifici target su

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Attività di comunicazione e educazione ambientale</b>	<b>SB_13.</b> rev.0 del
--	--	----------------------------

questioni legate al servizio o su tematiche ambientali legate alla gestione dei rifiuti, anche nella fase a regime oltre che per la fase di start up, possono essere previsti:

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

#### Comunicazione on line e App

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

Gli obiettivi che l'Agenzia intende raggiungere con l'utilizzo del sito web e dell'applicazione sono:

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

A questi strumenti potrà affiancarsi anche la creazione di profili aziendali sui social più diffusi ed utilizzati (facebook, twitter, youtube).

#### Attività di Rassegna Stampa e Ufficio Stampa

Il gestore svolge l'attività di rassegna e ufficio stampa, con l'obiettivo di gestire la presenza dell'azienda, dei progetti e delle iniziative avviate nei territori gestiti da essa, sui vari media (carta stampata, radio, televisione, nuovi media...) in modo vantaggioso e utile a sensibilizzare l'opinione pubblica sui temi ambientali. Per questo l'ufficio stampa si occupa di selezionare, filtrare e veicolare il flusso delle informazioni provenienti dall'azienda verso gli organi di informazione e viceversa. Ogni proposta (testi, foto, iniziative...) di comunicazione verso l'esterno deve essere sempre coerente con l'identità dell'azienda.

#### Comunicazione dei risultati

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

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

#### Educazione ambientale

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

Si prevede in particolare di raggiungere:

- i docenti delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie
- gli alunni delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Start-up del servizio porta a porta</b>	<b>SB_14.</b> rev.0 del
--	--	----------------------------

### SB\_14. Start-up del servizio porta a porta

#### **Start-up del servizio**

Il Gestore progetta ed esegue le fasi propedeutiche all'avvio del servizio domiciliare e della tariffa puntuale secondo le tempistiche definite in accordo con l'Agenzia.

Il Gestore in accordo con l'Agenzia elabora un "Piano di Start-Up per la distribuzione delle attrezzature per la raccolta porta a porta" così dettagliato:

1. Organizzazione della distribuzione delle attrezzature per il porta a porta, riportante informazioni quali-quantitative in merito alle modalità e all'organizzazione della consegna attrezzature alla cittadinanza e rimozione contenitori;
2. Cronoprogramma di massima delle attività;
3. Piano di comunicazione e sensibilizzazione specifico per la distribuzione delle attrezzature.

Il Gestore trasmette all'Agenzia il Piano di Start Up in tempo utile prima dell'avvio della distribuzione.

#### **Modalità di esecuzione**

##### Acquisizione dati

Il Gestore effettua un'analisi delle utenze attraverso la verifica puntuale dei dati forniti dall'Agenzia e dai singoli Comuni (elenco anagrafico delle famiglie residenti, elenco dei ruoli Tari, ecc.). I dati dovranno essere messi a disposizione subito dopo la sottoscrizione del Contratto.

##### Mappatura del territorio

In base ai dati acquisiti il Gestore provvede a mappare il territorio rilevando anche quelle caratteristiche di tipo urbanistico e/o logistico che sono potenziali generatrici di criticità (case sparse, strade impercorribili, mancanza di spazi, salite, gradini, più civici in pochi spazi, ecc.).

##### Formazione del personale

Il Gestore prevede la realizzazione di corsi di formazione specifici rivolti al personale impiegato nelle operazioni di censimento e distribuzione.

##### Censimento Utenze e Distribuzione massiva dei contenitori

Gli operatori addetti alla distribuzione e censimento sono organizzati in squadre al fine di rispettare il cronoprogramma e uno stradario precedentemente definito utilizzando gli strumenti delle schede di distribuzione e del database utenze.

Gli addetti alla distribuzione:

- sono tenuti al controllo e completamento dei dati relativi alle utenze contenuti nelle schede di distribuzione prestampate sulla base della banca dati acquisita; facsimile della scheda di distribuzione sarà allegata nel piano di start-up;
- sono tenuti ad individuare le volumetrie dei contenitori e lo spazio per allocare le dotazioni di tutte le utenze domestiche condominiali e non e delle utenze non domestiche;
- sono tenuti alla valutazione della potenziale produzione specifica di ogni utenza non domestica o condominiale al fine di verificare la dotazione di contenitori prevista dal progetto tecnico;
- in caso di eventuali criticità analizzano e concertano con le utenze le possibili soluzioni;
- consegnano presso ogni utenza il materiale necessario per la raccolta differenziata dei rifiuti, ovvero contenitori e sacchetti aventi le caratteristiche tecniche specificate nelle schede dei servizi di base;
- provvedono a consegnare l'EcoCalendario, materiale informativo a fornire le prime informazioni utili agli utenti per eseguire una corretta differenziazione dei rifiuti da conferire.



	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Start-up del servizio porta a porta</b>	<b>SB_14.</b> rev.0 del
--	--	----------------------------

Alla conclusione della distribuzione in ognuna delle zone geografiche prestabilite nel Piano di start-up, il sistema di raccolta a cassonetti stradali esistente e l'attuale sistema di raccolta porta a porta dei Comuni di Forlì, Bertinoro e Forlimpopoli verranno sostituiti dal nuovo sistema di raccolta porta a porta, entro 15 giorni.

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

#### Caricamento delle schede di distribuzione

Il database delle utenze viene completato e aggiornato con le informazioni provenienti dalle schede compilate durante le fasi di distribuzione.

#### **Campagna di comunicazione**

Nella fase di start-up, le attività di comunicazione realizzate dal Gestore hanno l'obiettivo principale di accompagnare in maniera ottimale il periodo di transizione verso il sistema di raccolta porta a porta.

Per agevolare il passaggio verso la situazione "a regime", il gestore dovrà realizzare iniziative e prodotti di comunicazione utili a chiarire le nuove modalità di raccolta e a motivare la partecipazione dei cittadini al raggiungimento degli obiettivi di riduzione rifiuti e raccolta differenziata.

I prodotti utilizzati per comunicare il cambiamento e le nuove modalità possono essere:

- lettere,
- pieghevoli e/o brochure sulla raccolta differenziata
- incontri pubblici
- locandine
- inserzioni e/o affissioni

Tutti gli strumenti utilizzati dovranno essere integrati e complementari fra loro in modo da attivare un'azione di vasta portata e di forte impatto. Il materiale informativo riporterà il logo del Gestore, dell'Agenzia e potrà essere personalizzato per singolo Comune laddove necessario, ad esempio relativamente a differenti modalità di raccolta.

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

#### **Gestione difformità nell'esecuzione dei servizi**

Il 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 Gestore previa approvazione dell'Agenzia.

Qualsiasi difformità nell'esecuzione del servizio rilevata dall'Utenza rispetto a quanto definito deve essere tempestivamente segnalato per consentire al Gestore di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico.

#### **Costi del servizio**

I costi dei servizi di base per la gestione dei rifiuti urbani, qualora attivati su tutto il territorio del Bacino Territoriale o su base comunale, sono quelli indicati nella scheda "CS\_I Costi dei Servizi di Base".

I costi del servizio comprendono i costi relativi alle operazioni di censimento, distribuzione e comunicazione (mezzi, personale impiegato e costi legati alle attività di comunicazione), alla gestione dei contenitori (ammortamenti, fornitura e cessazione), e alla gestione dei sacchetti.

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Piano Annuale delle attività</b>	<b>SB_15.</b>  rev.0 del
--	---	--------------------------------

### SB\_15. Piano Annuale delle attività

<p><b>Oggetto del servizio</b> Il Gestore predispone, un Piano Annuale delle Attività (PAA) secondo le modalità e gli schemi tipo, anche cartografici, preposti e concordati con l'Agenzia.</p>
<p><b>Contenuti di dettaglio</b> Il Piano Annuale delle Attività dovrà riportare i seguenti contenuti di seguito riportati. Si precisa che prima dell'avvio dei nuovi servizi di raccolta domiciliare, il Gestore trasmetterà all'Agenzia <i>una tantum</i> uno specifico documento di dettaglio denominato <b>Piano di Start-Up</b>, con tempistiche e modalità di redazione indipendenti dal PAA, così come descritto alla scheda SB_14.</p>
<p><b>A. Analisi delle Utenze</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Abitanti serviti e caratterizzazione delle utenze (distinguendo per le utenze domestiche tra residenti e non, distinti per numero di componenti e per adesione al compostaggio o meno; per le utenze non domestiche in base alla categoria, anche con riferimento alla classificazione ai sensi del D.P.R. 158/99);</li> <li>2. Contenitori in dotazione ad utenze domestiche e non domestiche, distinti per volume, tipologia di servizio e di rifiuto;</li> <li>3. Volumi di rifiuti attesi relativi alle tipologie di rifiuti e/o contenitori per cui è prevista la rilevazione puntuale dei conferimenti ai fini dell'applicazione della tariffa puntuale;</li> <li>4. Altri dati relativi alle utenze necessari rispetto all'articolazione del modello di tariffazione puntuale.</li> </ol>
<p><b>B. Analisi dei flussi di Rifiuti</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Flussi di rifiuti complessivi attesi per tipologia di rifiuto e di raccolta;</li> <li>2. Flussi di rifiuti attesi distinti per servizi e/o per tipologia di raccolta.</li> </ol>
<p><b>C. Raccolta Domiciliare</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Descrizione territoriale, anche su base cartografica, delle zone di raccolta per singolo servizio, compresa indicazione delle aree previste per le fasi di trasbordo dai mezzi satellite al mezzo madre;</li> <li>2. Calendari di raccolta per Comune;</li> <li>3. Numero totale delle risorse impiegate nella raccolta;</li> <li>4. Numero totale dei mezzi impiegati distinti per tipologia;</li> </ol>
<p><b>D. Altri servizi programmabili diversi dal Porta a Porta (spazzamento, pulizia del territorio, pulizia mercati, svuotamento cestini)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Descrizione territoriale, anche su base cartografica, dei percorsi di spazzamento;</li> <li>2. Calendari di servizio per Comune;</li> <li>3. Numero totale delle risorse impiegate nella raccolta;</li> <li>4. Numero totale dei mezzi impiegati distinti per tipologia;</li> </ol>
<p><b>E. Gestione EcoCentri</b> Solo nel caso di modifiche rispetto all'anno precedente saranno comunicati:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dislocazione territoriale;</li> <li>2. Orari di apertura, comprese le eventuali modifiche all'orario standard a ridosso o in corrispondenza di festività;</li> <li>3. Dotazioni di contenitori e relative tipologie di rifiuti raccolti.</li> </ol>

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Piano Annuale delle attività</b>	<b>SB_15.</b> rev.0 del
--	---	----------------------------

**F. Gestione EcoSportelli**

Solo nel caso di modifiche rispetto all'anno precedente saranno comunicati:

1. Dislocazione territoriale;
2. Nuovi servizi attivi (ad esempio distributore automatico di sacchetti);
3. Orari di apertura, comprese le eventuali modifiche all'orario standard per il periodo estivo e natalizio;

**G. Nuovi servizi**

Nel caso sia prevista l'introduzione di nuovi servizi nell'anno solare saranno comunicati:

1. Modalità di avvio (eliminazione e collocazione/distribuzione di nuovi contenitori, censimento territoriale ed eventuali ulteriori attività propedeutiche)
2. Cronoprogramma delle attività

**H. Servizi di comunicazione e sensibilizzazione:**

1. Piano di comunicazione e sensibilizzazione riportante informazioni quali-quantitative in merito a: utenze target per azioni di educazione e comunicazione ambientale, comunicazione alle scuole, materiali-strumenti e iniziative di comunicazione previste, ivi incluse le attività di comunicazione digitale (es. web, social network, app), di informazione diretta e di animazione territoriale (es. attraverso ecosportelli, incontri, numero verde e altri vettori) e relativo media planning in conformità alla scheda SB\_13 del presente Disciplinare.

**I. Informazioni economiche e finanziarie:**

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

**J. Modalità di contatto e organigramma aziendale:**

Il Gestore è tenuto ad indicare, contatti dei responsabili organizzativi territoriali.

	<b>Servizi di base Tariffa del Servizio di Gestione Rifiuti Urbani</b>	<b>SB_16.</b>  rev.0 del
--	--	--------------------------------

## SB\_16. Tariffa del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani

<p><b>Oggetto</b></p> <p>Al termine della fase transitoria tutti i Comuni saranno dotati di strumenti per la misurazione puntuale dei rifiuti e, previa istituzione da parte dei Comuni della tariffa puntuale, il Gestore provvede alla sua applicazione e riscossione in conformità alle previsioni dei Regolamenti Tariffa.</p>
<p><b>Modalità di applicazione</b></p> <p>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. Il Gestore acquisirà la banca dati cartacea e/o informatica degli utenti dal Comune o dal precedente Gestore e provvederà al suo costante aggiornamento per il calcolo tariffario anche in base alle variazioni delle utenze che gli saranno trasmesse dagli uffici comunali.</p> <p>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. Fermo l'obbligo dei Comuni a mettere a disposizione del Gestore, anche con mezzi telematici, tutti i dati in loro possesso ritenuti necessari alla corretta ed efficiente gestione della Tariffa, ed in particolare le variazioni anagrafiche delle utenze domestiche e le variazioni delle utenze non domestiche di competenza comunale o ad altre informazioni comunque disponibili. Il Gestore garantisce la consultazione telematica della banca dati della Tariffa all'Agenzia ed al Servizio Tributi del Comune in modalità remota, preferibilmente mediante interfaccia web. Il Gestore curerà i rapporti con l'utenza tramite gli strumenti definiti nella scheda SB_12. "Rapporto con l'utenza".</p> <p>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 dell'apposito regolamento e della normativa vigente.</p>
<p><b>Applicazione della Tariffa</b></p> <p>Il Gestore applica la tariffa approvata dall'Agenzia sulla base dei servizi resi alle singole utenze, elaborando le fatture e provvedendo alla successiva emissione, stampa e postalizzazione.</p>
<p><b>Riscossione della Tariffa</b></p> <p>Il Gestore del servizio provvede alla riscossione volontaria e coattiva ed al recupero dei crediti nei modi e nelle forme più opportune consentite dalla normativa vigente. Al termine di ogni esercizio, quindi, il Gestore provvederà al recupero dei crediti per le bollette non incassate procedendo poi alla riscossione coattiva a propria cura e spese. La parte di crediti inesigibili rimane a totale ed esclusivo carico del Gestore.</p> <p>Il 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>Servizi di base per zone centro storico</b> <b>Gestione Rifiuti Urbani</b> <b>Raccolta rifiuto riciclabile</b> <b>imballaggi in plastica</b>	<b>SB_17.</b> rev.0 del
--	--	----------------------------

**SB\_17. Servizio di base per zone centro storico Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto riciclabile costituito da imballaggi in plastica**

<p><b>Tipologia del rifiuto raccolto</b></p> <p>Il servizio è finalizzato alla raccolta dei rifiuti costituiti da imballaggi in plastica di provenienza dalle utenze non domestiche.</p> <p>Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani.</p>
<p><b>Frequenze di raccolta per zone centro storico</b></p> <p>Per le zone centro storico la frequenza è trisettimanale.</p> <p>Le utenze non domestiche aderiscono al servizio su richiesta da inoltrare presso la rete degli EcoSportelli gestiti dal Gestore.</p>
<p><b>Contenitori per zone urbanisticamente complesse</b></p> <p>Non è prevista la fornitura di contenitori, le Utenze dovranno conferire il rifiuto in sacchi identificati da 100L circa, consegnati dal Gestore.</p>

	<b>Servizi di base Controllo e Monitoraggio dei servizi</b>	<b>SB_18.</b>  rev.0 del
--	---	--------------------------------

## SB\_18. Controllo e monitoraggio dei servizi

### **Modalità di controllo e monitoraggio dei servizi**

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

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

L'Agenzia provvede alla vigilanza ed al controllo dei servizi nominando a tal fine il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC).

Il controllo in continuo dell'andamento dei servizi dovrà essere garantito all'Agenzia da un sistema informativo duale posto in essere dal soggetto gestore dei servizi.

L'insieme dei dati da rendere disponibili al soggetto regolatore e preposto al controllo dei servizi dovrà essere aggiornato sulla base di eventuali modifiche di tipo normativo cogenti a livello nazionale e/o regionale. Il sistema informativo, assieme alle visite ispettive e altre forme di controllo che l'Agenzia riterrà opportune saranno utilizzate per eventuali sanzioni e penali di cui all'art. 56 del Contratto, dovute al mancato rispetto degli standard tecnici minimali previsti presente disciplinare.

### **Sistema informativo duale per il controllo e la gestione dei dati**

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

A questo scopo il Gestore deve elaborare un documento 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 all'Agenzia di verificare, tramite aggiornamenti periodici, il mantenimento degli standard qualitativi e quantitativi di cui al presente Disciplinare tecnico.

Il sistema informativo dovrà rendere disponibili almeno le seguenti informazioni:

Dati disponibili sul portale:

- elenco delle segnalazioni effettuate dagli utenti via telefono, mail o tramite applicazioni per smartphone con i tempi e la descrizione delle risposte o azioni correttive attivate dal gestore,
- tipo e frequenza dei disservizi verificatisi, compreso numero, gravità e localizzazione degli errati conferimenti,

### **Aggiornamento Mensile**

flussi giornalieri di utenti e dei materiali in uscita nei centri di raccolta,

- 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.,
- report dettagliato sulle aree "critiche" (zone dove vi è maggiore presenza di abbandono o errata gestione del servizio da parte delle utenze),
- numero, tipo e caratteristiche di contenitori utilizzati per la raccolta differenziata domiciliare e per quella stradale,
- numero e tipo di utenze servite,

	<b>Servizi di base Controllo e Monitoraggio dei servizi</b>	<b>SB_18.</b> rev.0 del
--	---	----------------------------

*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),
- durata delle prestazioni degli addetti al servizio del Gestore in relazione alle diverse modalità di realizzazione della raccolta dei rifiuti,
- 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,

*Aggiornamento Annuale (entro 30 giorni dalla scadenza del PAA)*

- numero di abitanti serviti,
- dati relativi alla gestione post-mortem delle discariche (produzione di percolato, biogas, incendi, interventi di manutenzione ordinaria/straordinaria... etc...)
- utenze domestiche e non domestiche presenti nel territorio che praticano l'autocompostaggio con attrezzature fornite dal gestore
- utenze domestiche e non domestiche presenti nel territorio che praticano l'autocompostaggio con attrezzature proprie
- ogni informazione necessaria alla compilazione del MUD dei Comuni o documento equivalente (nei tempi idonei alla compilazione dei documenti stessi).

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

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

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

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

**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.

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

- localizzazione dei veicoli in tempo reale su cartografia digitalizzata in automatico o a richiesta dell'operatore;
- possibilità di aggiungere ulteriori layer, alla cartografia di base in dotazione, con caratteristiche da concordare tra il fornitore e l'Agenzia;
- localizzazione in continuo ed in contemporanea tramite sistema GPS e trasmissione dei dati ricostruzione percorsi su cartografia informatizzata, memorizzazione e visualizzazione in real time;
- tracciatura dei percorsi svolti dai mezzi di servizio con registrazione delle soste

	<b>Servizi di base Controllo e Monitoraggio dei servizi</b>	<b>SB_18.</b> rev.0 del
--	---	----------------------------

<p>per i mezzi del servizio di raccolta e messa in funzione delle spazzole per la spazzatrice;</p> <p>Il sistema deve in particolare rilevare e trasmettere, per ogni punto del percorso e per ogni mezzo, almeno i seguenti dati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• coordinate geografiche,</li> <li>• data ed ora (ore, minuti e secondi),</li> </ul> <p>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.).</p> <p>Il Gestore garantisce l'accessibilità ai dati rilevati dal sistema in appositi server dotati di adeguati applicativi web oriented.</p> <p>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.</p> <p>Il sistema dovrà essere completamente in servizio entro un anno dall'inizio della Concessione; Il Gestore dovrà fornire all'Agenzia l'eventuale software necessario per la gestione dei dati da parte dell'Agenzia, comprensivo di tutte le licenze necessarie al suo funzionamento.</p>
<p><b>Banca dati utenze e attrezzature</b></p> <p>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 dei dati forniti dal singolo Comune per mezzo dell'Agenzia, curando aggiornamenti, verifiche e controlli dei flussi di dati funzionali a: inizializzazione dei codici matricola e/o transponder, allineamento del codice univoco dello stesso alla specifica utenza assegnataria del contenitore, assegnazione dell'eventuale badge (se non diverso da tessera codice fiscale) per accesso alle strutture informatizzate e misurazione dei conferimenti operati dalle utenze. L'accesso ai dati è garantito dal Gestore mediante apposito portale.</p>



	<b>Servizi Integrativi Gestione Rifiuti Urbani Servizi complementari alla Gestione Rifiuti</b>	<b>SI_I</b>  rev.0 del
--	--	------------------------------

## SI - SERVIZI INTEGRATIVI PER LA GESTIONE DEI RIFIUTI

### SI\_I Servizi integrativi complementari alla Gestione Rifiuti

<p><b>Oggetto del servizio</b></p> <p>Su richiesta dell'Agenzia, a completamento dei servizi base resi per la Gestione dei Rifiuti Urbani, il Gestore predispone dei servizi complementari a domanda individuale, cosiddetti Servizi Integrativi, comunque inclusi nel perimetro della gestione dei rifiuti urbani ed assimilati, aventi lo scopo di soddisfare esigenze peculiari di Comuni aderenti al Bacino Territoriale e di Utenti.</p>
<p><b>Territorio servito</b></p> <p>Il Gestore provvede alla esecuzione del servizio sul territorio di tutti i Comuni aderenti al Bacino Territoriale.</p>
<p><b>Modalità di esecuzione</b></p> <p><u>Pulizia del territorio</u></p> <p>Il servizio Integrativo di Pulizia del Territorio prevede l'esecuzione degli interventi di pulizia che per volumi e/o tipologia dei rifiuti da raccogliere non rientrino nelle specifiche previste dai servizi di base.</p> <p>Il Gestore mette a disposizione delle Utente risorse adeguatamente formate (Call Center, EcoSportelli) alle quali rivolgere le richieste per il servizio specifico.</p> <p>Le modalità di esecuzione dei Servizi Integrativi di Pulizia del Territorio vengono definite puntualmente per ogni intervento sulla base dello specifico servizio richiesto dalle utenze, in base alla tipologia di rifiuto e alle eventuali normative di riferimento, prevedendo eventualmente un sopralluogo tecnico preventivo.</p> <p>Sulla base delle richieste pervenute il Gestore predispone un preventivo di spesa che, dopo formale accettazione del richiedente, costituisce un ordine di intervento da eseguire entro le tempistiche definite e concordate con il richiedente in base alla complessità dell'intervento medesimo e alla tipologia di rifiuto.</p> <p>A titolo di elenco non esaustivo le tipologie di servizio eseguite sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• potenziamento dei servizi di spazzamento rispetto al servizio standard;</li> <li>• manutenzione straordinaria ed adeguamento degli EcoCentri, nonché la realizzazione di nuovi EcoCentri;</li> <li>• pulizie straordinarie o particolari, o pulizie di aree non previste nel Servizio NdQ;</li> <li>• il lavaggio del suolo pubblico, delle strade e dei marciapiedi;</li> <li>• servizi di pulizia e ripristino delle condizioni igieniche a seguito di eventi straordinari e non programmabili quali, ad es. eventi calamitosi</li> <li>• altri servizi rivolti alla collettività comunque inclusi nella gestione dei rifiuti urbani;</li> </ul> <p>Per servizi che non rientrino tra quelli descritti ma che per analogia possano essere svolti con le risorse umane, di mezzi e attrezzature di cui normalmente il Gestore dispone, viene predisposta apposita valutazione tecnico economica da sottoporre all'accettazione del richiedente.</p> <p><u>Altri servizi Integrativi</u></p> <p>Ad ulteriore completamento, per esigenze non contemplate o derivanti da necessità straordinarie il Gestore predispone, a titolo di elenco non esaustivo, i seguenti servizi vari:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• servizio di smaltimento/trattamento/recupero rifiuti;</li> <li>• servizio di raccolta e trasporto rifiuti;</li> <li>• servizio di vendita/fornitura materiali (contenitori, sacchetti, ecc.);</li> <li>• servizio di noleggio contenitori (contenitori di varie volumetrie e dimensioni fino al cassone scarrabile da 25mc);</li> </ul>

	<b>Servizi Integrativi Gestione Rifiuti Urbani Servizi complementari alla Gestione Rifiuti</b>	<b>SI_I</b> rev.0 del
--	--	--------------------------

- servizi aggiuntivi per manifestazioni temporanee ed eventi;
- prestazione di servizio di personale del Gestore (Operatore, EcoSportellista, Coordinatore, ecc.);
- servizio di movimentazione/esposizione per il conferimento di contenitori nei cimiteri;

Sulla base delle richieste pervenute dagli utenti il Gestore predispone un preventivo di spesa che, dopo formale accettazione del richiedente, costituisce un ordine di intervento da eseguire entro le tempistiche definite e concordate con il richiedente in base alla complessità dell'intervento medesimo.

#### **Mezzi e personale impiegato**

Per l'esecuzione del servizio in questione il Gestore utilizza operatori e mezzi adeguati alla tipologia di servizio da eseguire.

#### **Documentazione delle operazioni di raccolta e trasporto**

Tutte le operazioni di trasporto sono documentate attraverso la compilazione di bolle e/o formulari di trasporto dove previsto.

#### **Gestione difformità nell'esecuzione dei servizi**

Il 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 Gestore previa approvazione dell'Agenzia.

Qualsiasi difformità rilevata dal Gestore nel corso dell'esecuzione del servizio rispetto al preventivo accettato viene tempestivamente segnalata al richiedente il servizio allo scopo di definire un nuovo preventivo.

Qualsiasi difformità nell'esecuzione del servizio rilevata dal richiedente rispetto a quanto definito deve essere tempestivamente segnalata per consentire al Gestore di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico.

Il Gestore mette a disposizione risorse adeguatamente formate (Call Center, EcoSportelli, Comuni Soci) alle quali rivolgere richieste o indirizzare segnalazioni e/o reclami inerenti il servizio in questione.

#### **Contabilizzazione**

Gli interventi eseguiti, rientranti in questa tipologia di servizio, sono direttamente contabilizzati, sulla base dei preventivi accettati e/o delle quantificazioni previste a consuntivo (es.: rilievo del peso dei rifiuti a destino, ore impiegate dal personale, ecc.) e calcolati sulla base dell'allegato "B" al contratto.

	<b>Servizi Integrativo Gestione Rifiuti Urbani Rifiuti Cimiteriali</b>	<b>SI_2</b> rev.0 del
--	--	--------------------------

## SI\_2 Servizio Integrativo Rifiuti Cimiteriali

<p><b>Oggetto del servizio</b></p> <p>I rifiuti derivanti da esumazioni e estumulazioni e dalle altre attività cimiteriali sono classificati quali rifiuti urbani ai sensi del D.Lgs. 152/06, art. 184 c. 2 lett. f).</p> <p>I rifiuti da esumazioni ed estumulazioni devono essere raccolti separatamente dagli altri rifiuti urbani.</p> <p>Il servizio consiste nella raccolta, trasporto e avvio a smaltimento e/o recupero dei rifiuti derivanti da operazioni di esumazione ed estumulazione effettuate presso cimiteri dei Comuni del Bacino Territoriale, definiti ai sensi della normativa vigente e costituiti da:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• assi e resti lignei delle casse utilizzate per la sepoltura;</li> <li>• simboli religiosi, piedini, ornamenti e mezzi di movimentazione della cassa (ad es. maniglie);</li> <li>• avanzi di indumenti, imbottiture e similari;</li> <li>• resti non mortali di elementi biodegradabili inseriti nel cofano;</li> <li>• resti metallici di casse (ad. es. zinco, piombo).</li> </ul> <p>Il servizio prevede inoltre la raccolta di materiali lapidei e inerti provenienti dall'attività di esumazione e/o estumulazione.</p>	
<p><b>Territorio servito</b></p> <p>Il Gestore provvede alla esecuzione del servizio presso i Cimiteri dei Comuni del Bacino Territoriale sulla base delle richieste pervenute.</p>	
<p><b>Modalità di esecuzione</b></p> <p>Le modalità di esecuzione del servizio in questione vengono definite e programmate puntualmente per ogni intervento in conformità allo specifico servizio richiesto e in base alla quantità e tipologia di rifiuto.</p> <p>Il Gestore mette a disposizione delle Utenze risorse adeguatamente formate (Call Center, EcoSportelli) alle quali rivolgere le richieste per il servizio specifico.</p> <p>Il Gestore, sulla base delle richieste pervenute dal soggetto gestore delle attività cimiteriali, predispone un preventivo di spesa che, dopo formale accettazione da parte del soggetto preposto richiedente, costituisce un ordine di intervento da eseguire entro le tempistiche definite e concordate con il richiedente in base alla complessità dell'intervento medesimo e alla tipologia di rifiuto.</p> <p>Il conferimento dei rifiuti può avvenire esclusivamente su contenitori forniti dal Gestore.</p> <p>Per i rifiuti derivanti da esumazione ed estumulazione ad eccezione dei resti metallici il Gestore fornisce i contenitori di tipo "big bag", o altri appositi imballaggi a perdere flessibili, dotati di alloggiamento esterno per il posizionamento da parte dei richiedenti di apposita etichettatura secondo standard, testo e formato predisposto dal Gestore e comunque riportante la dicitura "Rifiuti urbani da esumazione e estumulazione".</p> <p>Per i rifiuti costituiti da resti metallici il Gestore fornisce contenitori di tipo "big bag", o altri appositi imballaggi a perdere flessibili.</p> <p>La fornitura dei "big bag" ai richiedenti può avvenire tramite consegna presso EcoSportelli definiti. I "big bag" dovranno essere conferiti chiusi, senza materiali sporgenti.</p> <p>Per i rifiuti costituiti da materiali lapidei e inerti il Gestore fornisce cassoni scarrabili da 10mc.</p> <p>Il richiedente il servizio comunica al Gestore il completamento delle operazioni di esumazione e/o estumulazione unitamente alla dichiarazione di conformità del rifiuto secondo modulistica appositamente predisposta.</p> <p>Il Gestore garantisce il servizio di raccolta dei contenitori resi disponibili a cura del richiedente presso aree che consentono agli automezzi utilizzati spazi di manovra agevoli per operare in rispetto alle prescrizioni di sicurezza.</p>	
<p><b>Mezzi impiegati</b></p>	
Disciplinare dei servizi di gestione dei rifiuti	Rev.0 del
ATERSIR	Pagina 83 di 90
Tutti i diritti su testi e immagini sono riservati. Ne sono vietati la riproduzione e diffusione anche parziali	

	<b>Servizi Integrativo Gestione Rifiuti Urbani Rifiuti Cimiteriali</b>	<b>SI_2</b> rev.0 del
--	--	--------------------------

<p>Per l'esecuzione del servizio in questione il Gestore utilizza automezzi dotati di ragno e/o pianale.</p>
<p><b>Impianti di destino</b> Il Gestore individua gli idonei impianti per il conferimento del rifiuto derivanti dalla raccolta dei rifiuti derivanti da esumazioni e/o estumulazioni.</p>
<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.</p>
<p><b>Gestione difformità nell'esecuzione dei servizi</b> Il 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 Gestore previa approvazione dell'Agenzia. Qualsiasi difformità rilevata dal Gestore nel corso dell'esecuzione del servizio rispetto al preventivo accettato viene tempestivamente segnalata al richiedente il servizio allo scopo di definire un nuovo preventivo; Qualsiasi difformità nell'esecuzione del servizio rilevata dal richiedente rispetto a quanto definito deve essere tempestivamente segnalato per consentire al Gestore di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico; Il Gestore mette a disposizione risorse adeguatamente formate (Comuni Soci) alle quali rivolgere richieste o indirizzare segnalazioni e/o reclami inerenti il servizio in questione.</p>
<p><b>Contabilizzazione</b> Gli interventi eseguiti, rientranti in questa tipologia di servizio, sono direttamente contabilizzati, sulla base dei preventivi accettati e/o delle quantificazioni previste a consuntivo (es.: rilievo del peso dei rifiuti a destino, ore impiegate dal personale, ecc.) e calcolati sulla base dell'allegato "B" al contratto.</p>

	<b>Servizi Integrativi Gestione Rifiuti Urbani Spazzamento</b>	<b>SI_3</b> rev.0 del
--	--	--------------------------

### SI\_3 Servizio Integrativo spazzamento

<p><b>Oggetto del servizio</b> Il servizio consiste nel servizio di spazzamento per gli interventi che non rientrano in quanto descritto nella Scheda SB_4 Servizio di base Spazzamento del territorio dei Comuni del Bacino Territoriale, ovvero spazzamenti straordinari non previsti nella pianificazione ordinaria, o richieste di intervento provenienti da utenze private;</p>	
<p><b>Territorio servito</b> Il Gestore provvede alla esecuzione del servizio sul territorio dei Comuni del Bacino Territoriale sulla base delle richieste pervenute. Lo spazzamento stradale viene effettuato su suolo pubblico o ad uso pubblico. Il Gestore potrà garantire il servizio 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.</p>	
<p><b>Modalità di esecuzione</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 Gestore mette a disposizione delle Utenze risorse adeguatamente formate (Call Center, EcoSportelli) alle quali rivolgere le richieste per il servizio specifico. Le modalità di esecuzione del servizio in questione vengono comunque definite e programmate puntualmente per ogni intervento sulla base dello specifico servizio richiesto. Sulla base delle richieste pervenute il Gestore predispone un preventivo di spesa che, dopo formale accettazione del richiedente, costituisce un ordine di intervento da eseguire entro le tempistiche definite e concordate con il richiedente in base alla complessità dell'intervento medesimo. Il servizio di spazzamento è garantito entro 10 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta.</p>	
<p><b>Mezzi per la raccolta e personale impiegato</b> Nell'esecuzione del servizio di spazzamento, l'equipaggio della macchina spazzatrice è generalmente composto da un autista ed eventualmente da un operatore servente attrezzato con idonea attrezzatura quali soffiatori, ramazze e pale. 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 frazioni e nelle strade di scorrimento. 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.</p>	
<p><b>Impianti di destino</b> Il Gestore individua gli idonei impianti per il conferimento del rifiuto derivanti dallo spazzamento. Il Gestore può conferire il rifiuto derivante dallo spazzamento presso gli EcoCentri autorizzati, e provvedere successivamente al conferimento presso gli impianti di destino individuati.</p>	
<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.</p>	
Disciplinare dei servizi di gestione dei rifiuti	Rev.0 del
ATERSIR	Pagina 85 di 90
Tutti i diritti su testi e immagini sono riservati. Ne sono vietati la riproduzione e diffusione anche parziali	

	<b>Servizi Integrativi Gestione Rifiuti Urbani Spazzamento</b>	<b>SI_3</b> rev.0 del
--	--	--------------------------

**Gestione difformità nell'esecuzione dei servizi**

Il 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 Gestore previa approvazione dell'Agenzia.

Qualsiasi difformità rilevata dal Gestore nel corso dell'esecuzione del servizio rispetto al preventivo accettato viene tempestivamente segnalata al richiedente il servizio allo scopo di definire un nuovo preventivo.

Qualsiasi difformità nell'esecuzione del servizio rilevata dal Comune richiedente rispetto a quanto definito deve essere tempestivamente segnalato per consentire al Gestore di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico.

Il Gestore mette a disposizione risorse adeguatamente formate (Comuni Soci) alle quali rivolgere richieste o indirizzare segnalazioni e/o reclami inerenti il servizio in questione.

**Contabilizzazione**

Gli interventi eseguiti, rientranti in questa tipologia di servizio, sono direttamente contabilizzati, sulla base dei preventivi accettati e/o delle quantificazioni previste a consuntivo (es.: rilievo del peso dei rifiuti a destino, ore impiegate dal personale, ecc.) e calcolati sulla base dell'allegato "B" al contratto.

	<b>Servizi Integrativi Gestione Rifiuti Urbani Raccolta Ingombranti</b>	<b>SI_4</b> rev.0 del
--	---	--------------------------

## SI\_4 Servizio raccolta ingombranti

<p><b>Oggetto del servizio</b> Il servizio consiste nella raccolta, trasporto e avvio a smaltimento e/o recupero di quantità limitate di rifiuto ingombrante proveniente da utenze domestiche;</p>	
<p><b>Territorio servito</b> Il Gestore provvede alla esecuzione del servizio presso le utenze domestiche dislocate sul territorio dei Comuni del Bacino Territoriale.</p>	
<p><b>Modalità di esecuzione</b> Le modalità di esecuzione del Servizio di Raccolta porta a porta dei rifiuti ingombranti vengono definite puntualmente per ogni intervento sulla base dello specifico servizio richiesto dai Clienti e in base alla tipologia di rifiuto; Il Gestore mette a disposizione delle Utenze risorse adeguatamente formate (Call Center, EcoSportelli) alle quali rivolgere le richieste per il servizio specifico. Le richieste pervenute dai Clienti costituiscono un ordine di intervento da eseguire entro tempistiche da definire e concordare con il Cliente medesimo in base alla complessità dell'intervento medesimo e alla tipologia di rifiuto.</p> <p>Il servizio viene effettuato a pagamento tutto l'anno su specifica richiesta dell'utente che necessiti di smaltire materiale ingombrante nel limite di n. 06 pezzi, mediante raccolta con apposito mezzo e numero di operatori necessari in base alla tipologia di ingombrante da smaltire; il rifiuto viene raccolto sfuso.</p> <p>Il materiale dovrà essere posto a cura dell'utente a piano terra, se possibile all'esterno della proprietà privata, o comunque nel punto più prossimo alla sede stradale di normale percorrenza del mezzo di raccolta, in modo da evitare ogni intralcio al transito veicolare e/o pedonale, nonché ogni disturbo per la popolazione.</p> <p>Durante le fasi di raccolta il Gestore dovrà prestare la massima attenzione affinché, soprattutto per alcune tipologie di RAEE, non sia causata la rottura dell'apparecchiatura con conseguente perdita di sostanze pericolose.</p> <p>I pezzi costituiti da mobilio (armadi, cassettiere, ecc.) costituiscono n.1 pezzo anche se consegnati smontati, così come i materiali che nella originaria funzione vengono utilizzati accoppiati o a paia (es.: un paio di sci = 1 pezzo).</p> <p>Per le utenze non domestiche o per esigenze superiori al servizio standard il Gestore esegue un servizio di raccolta rifiuti ingombranti o di sgombero locali da quantificarsi sulla base di un sopralluogo a cui segue preventivo da sottoporre al richiedente.</p>	
<p><b>Mezzi e personale impiegato</b> Il servizio viene effettuato con impiego di automezzo adeguato, eventualmente dotato di ragno, autista ed eventuale altro operatore a supporto.</p>	
<p><b>Impianti di destino</b> Il Gestore individua gli idonei impianti per il conferimento del rifiuto derivante dal servizio in questione.</p>	
<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.</p>	
<p><b>Gestione difformità nell'esecuzione dei servizi</b> Il Gestore garantisce l'esecuzione del servizio in conformità a quanto sopra indicato e di</p>	
Disciplinare dei servizi di gestione dei rifiuti	Rev.0 del
ATERSIR	Pagina 87 di 90
Tutti i diritti su testi e immagini sono riservati. Ne sono vietati la riproduzione e diffusione anche parziali	

	<b>Servizi Integrativi Gestione Rifiuti Urbani Raccolta Ingombranti</b>	<b>SI_4</b> rev.0 del
--	---	--------------------------

quanto stabilito nella specifica documentazione che disciplina l'esecuzione del servizio in questione, predisposta dal Gestore previa approvazione dell'Agenzia.

Qualsiasi difformità rilevata dal Gestore nel corso dell'esecuzione del servizio rispetto al preventivo accettato viene tempestivamente segnalata al richiedente il servizio allo scopo di definire un nuovo preventivo;

Qualsiasi difformità nell'esecuzione del servizio rilevata dal richiedente rispetto a quanto definito deve essere tempestivamente segnalato per consentire al Gestore di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico;

Il Gestore mette a disposizione risorse adeguatamente formate (Call Center, EcoSportelli, Comuni Soci) alle quali rivolgere richieste o indirizzare segnalazioni e/o reclami inerenti il servizio in questione.

**Contabilizzazione**

Gli interventi eseguiti, rientranti in questa tipologia di servizio, sono direttamente contabilizzati, sulla base dei preventivi accettati e/o delle quantificazioni previste a consuntivo (es.: rilievo del peso dei rifiuti a destino, ore impiegate dal personale, ecc.) e calcolati sulla base dell'allegato "B" al contratto.



	<b>Costi dei Servizi Prezzario dei Servizi integrativi</b>	<b>CS_2</b> rev.0 del
--	--	--------------------------

## **SI\_5 Servizio Integrativo Rimozione abbandoni materiali contenenti amianto**

<p><b>Oggetto del servizio</b> Il servizio consiste nella raccolta trasporto dei materiali contenenti amianto abbandonati sul suolo pubblico e avvio allo smaltimento in conformità alla normativa vigente.</p>	
<p><b>Territorio servito</b> Il Gestore provvede alla esecuzione del servizio sul territorio di tutti i Comuni del Bacino Territoriale sulla base delle richieste pervenute dagli stessi.</p>	
<p><b>Modalità di esecuzione</b> Le modalità di esecuzione del servizio in questione vengono definite puntualmente per ogni intervento sulla base dello specifico servizio richiesto dai Comuni. Sulla base delle richieste pervenute dai Comuni del Bacino Territoriale il Gestore predispone un preventivo di spesa che, dopo formale accettazione del Comune richiedente, costituisce un ordine di intervento per il quale il Gestore pianifica l'esecuzione in conformità a quanto stabilito dal D. Lgs. 81/2008 art. 250 e da apposite indicazioni dei soggetti territorialmente competenti in materia. Il servizio si configura come trattamento, raccolta, confezionamento, trasporto e smaltimento ad impianto autorizzato dei manufatti contenenti amianto abbandonato a terra (fuori opera) da ignoti. Programmato l'intervento il Gestore notifica la pianificazione almeno 24 ore prima dell'inizio dei lavori all'organo di vigilanza competente per territorio (S.P.I.S.A.L. e U.L.S.S.) comunicando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ubicazione del cantiere;</li> <li>• tipi e quantitativi di amianto manipolato;</li> <li>• attività e procedimenti applicativi;</li> <li>• numero di lavoratori e relativa durata;</li> <li>• data di inizio dei lavori e relativa durata;</li> <li>• misure adottate per limitare l'esposizione dei lavoratori all'amianto.</li> </ul>	
<p><b>Mezzi e personale impiegato</b> Per l'esecuzione del servizio in questione il Gestore utilizza mezzi adatti alla tipologia di richiesta pervenuta e operatori adeguatamente formati.</p>	
<p><b>Impianti di destino</b> Il Gestore individua gli idonei impianti per il conferimento del rifiuto derivante dal servizio in questione.</p>	
<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.</p>	
<p><b>Gestione difformità nell'esecuzione dei servizi</b> Il 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 Gestore previa approvazione dell'Agenzia. Qualsiasi difformità rilevata dal Gestore nel corso dell'esecuzione del servizio rispetto al preventivo accettato viene tempestivamente segnalata al richiedente il servizio allo scopo di definire un nuovo preventivo; Qualsiasi difformità nell'esecuzione del servizio rilevata dal richiedente rispetto a quanto definito deve essere tempestivamente segnalato per consentire al Gestore di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico; Il Gestore mette a disposizione risorse adeguatamente formate (Comuni Soci) alle quali</p>	
Disciplinare dei servizi di gestione dei rifiuti	Rev.0 del
ATERSIR	Pagina 89 di 90
Tutti i diritti su testi e immagini sono riservati. Ne sono vietati la riproduzione e diffusione anche parziali	

	<b>Costi dei Servizi Prezzario dei Servizi integrativi</b>	<b>CS_2</b> rev.0 del
--	--	--------------------------

rivolgere richieste o indirizzare segnalazioni e/o reclami inerenti il servizio in questione.

**Contabilizzazione**

Gli interventi eseguiti, rientranti in questa tipologia di servizio, sono direttamente contabilizzati, sulla base dei preventivi accettati e/o delle quantificazioni previste a consuntivo (es.: rilievo del peso dei rifiuti a destino, ore impiegate dal personale, ecc.) e calcolati sulla base dell'allegato "B" al contratto.