



**AMBITO RACCOLTA OTTIMALE N.6/LE**

**CITTA' DI NARDO' - COMUNE CAPOFILA**

***PROVINCIA DI LECCE***

**SCHEMA DI CARTA DEI SERVIZI PER LA GESTIONE DEI SERVIZI  
DI SPAZZAMENTO, RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI**

**ai sensi dell'art. 11 della l.r. 20 agosto 2012, n. 24**

## **1 INTRODUZIONE**

La rapida mutevolezza del quadro normativo negli anni 2010, 2011 e 2012, accelerata dalla necessità di adottare riforme strutturali nella gestione dei servizi pubblici locali per migliorarne la qualità, esige una solida definizione dei criteri di base e degli standard minimi cui le amministrazioni competenti devono conformarsi per redigere progetti e capitolati in linea con gli obiettivi e la tempistica indicate nel Piano Regionale di Gestione dei Rifiuti Urbani (P.R.G.R.U.), approvato dal Consiglio Regionale con la deliberazione n°204 del 08/11/2013.

L'art. 4 della Legge n°148/2011, così come modificata dalla Legge 27/2012 (c.d. Decreto Liberalizzazioni) prevedeva che gli Enti locali debbano verificare *“la realizzabilità di una gestione dei servizi pubblici locali di rilevanza economica, liberalizzando tutte le attività economiche compatibilmente con le caratteristiche di universalità e accessibilità del servizio e limitando, negli altri casi l'attribuzione di diritti di esclusiva alle ipotesi in cui, in base ad una analisi di mercato, la libera iniziativa privata non risulti idonea a gestire un servizio corrispondente ai bisogni della comunità”*. Tale verifica viene effettuata attraverso un'istruttoria che definisce, tra le altre cose, *“gli obblighi di servizio pubblico e universale, gli standard minimi delle prestazioni che devono essere assicurati nell'espletamento del servizio pubblico locale ...”*.

La l.r. 20 agosto 2012, n. 24 *“Rafforzamento delle pubbliche funzioni nell'organizzazione e nel governo dei Servizi pubblici locali”* ha previsto la necessità di definire gli obblighi di servizio pubblico e universale, nonché la necessità di definire uno **“Schema di Carta dei Servizi”** per la gestione dei rifiuti. In attuazione dell'art. 11 della l.r. 24/2012 e ss.mm.ii., la DGR n°194 del 11/02/2013 ha adottato lo Schema tipo di Carta dei Servizi relativamente alle operazioni di spazzamento, raccolta e trasporto dei rifiuti, con relativi standard tecnici di servizio.

Al fine di raggiungere gli obiettivi di qualità ambientale e di razionalizzare i costi complessivi del servizio integrato di raccolta e trasporto dei RSU, di seguito sono indicati specifici modelli organizzativi di servizi anche nell'ottica di razionalizzare l'attività da implementarsi.

Tali modelli organizzativi rappresentano gli standard tecnici **per una corretta gestione del ciclo integrato che, anche tenendo conto del principio di differenziazione, dovranno essere alla base di tutti i servizi erogati nel ciclo integrato, nel caso specifico con riferimento alle fasi di spazzamento, raccolta e trasporto.**

Gli standard sono stati definiti rispettando i contenuti minimi indicati nell'art. 11 comma 3 della l.r. 24/2012 e di seguito riportati, per gli aspetti relativi alla fase di spazzamento, raccolta e trasporto:

## **Schema di Carta dei servizi per la gestione dei servizi di spazzamento, raccolta e trasporto dei rifiuti urbani**

- a) lo spazzamento meccanizzato e manuale deve essere svolto in maniera tale da garantire che l'Organo di governo riceva il miglior servizio in accordo con le proprie esigenze territoriali, organizzato secondo criteri di efficacia, efficienza ed economicità;*
- b) a tutti i cittadini deve essere garantito il servizio di raccolta differenziata di qualità e flussi separati almeno per l'organico, la carta/cartone e il vetro; i flussi di plastica e metalli possono essere raccolti congiuntamente;*
- c) il trasporto dei rifiuti deve essere organizzato in modo da contenere le emissioni di CO<sub>2</sub>, anche mediante la realizzazione di idonee stazioni di trasferimento e/o trasbordo, ovvero utilizzando mezzi di trasporto alternativi al trasporto su gomma;*
- d) il servizio di raccolta dell'organico deve essere organizzato in modo tale da massimizzare la capacità di intercettazione e la qualità merceologica, minimizzando le impurità;*
- e) la tariffazione del servizio di trattamento della frazione organica da rifiuto urbano può essere definita anche considerando il livello di impurità;*
- f) il compostaggio domestico deve essere sempre favorito ove tecnicamente possibile; il servizio di raccolta differenziata dell'organico può essere sostituito, anche parzialmente, dal compostaggio domestico soprattutto nelle aree con bassa densità abitativa;*

Nel rispetto del principio di differenziazione, in aree ad elevata densità abitativa ed elevata popolazione, in analogia a quanto avviene in altre aree extraregionali, potrebbero essere previsti sistemi di raccolta alternativi a quelli indicati: per tali tipologie, non è da escludere la possibilità di adoperare sistemi articolati con quote ridotte di raccolta mediante contenitori stradali, al fine di contenere il costo del servizio in relazione anche alle effettive frequenze richieste dall'utenza, nei casi in cui queste richiedano un impegno di manodopera non sostenibile economicamente. L'adozione di tali sistemi dovrà essere attentamente valutata a seguito di una specifica analisi costi-benefici. In questi casi, comunque, è necessario che sistemi di raccolta alternativi a quelli indicati garantiscano il raggiungimento degli obiettivi di riciclaggio fissati dagli artt. 10 e 11 della Direttiva 2008/98/CE, recepiti nell'art. 181 del D.Lgs 152/06, come modificato dal D.Lgs. 205/2010.

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

1. Separazione e detenzione delle diverse frazioni merceologiche dei rifiuti urbani e speciali assimilati, all'interno degli spazi privati di pertinenza dell'utenza servita;
2. Conferimento delle diverse frazioni merceologiche dei rifiuti urbani e speciali assimilati al servizio pubblico di raccolta con modalità differenziate a seconda delle caratteristiche dell'area urbana servita e degli immobili di residenza e secondo un calendario predefinito;
3. Corretta quantificazione ed intercettazione dei flussi dei rifiuti urbani e speciali assimilati dalle utenze non domestiche;

4. Condivisione con la collettività delle modalità di erogazione del nuovo servizio, in fase di progettazione, attuazione e monitoraggio;
5. Adozione di iniziative di sensibilizzazione, controllo degli inadempimenti durante lo svolgimento del servizio.

## **1.1 SEPARAZIONE E DETENZIONE DEI PROPRI RIFIUTI DA PARTE DELL'UTENZA**

Al fine di *modificare* le abitudini consolidate delle utenze domestiche e non domestiche e di invogliare queste ultime a separare alla fonte i propri rifiuti solidi urbani, mutuando quanto fatto nei contesti in cui il tasso di raccolta differenziata è in linea con le disposizioni normative, è da prevedere la fornitura, per il tramite dei gestori dei servizi di raccolta, di adeguati materiali di consumo utili per sensibilizzare ed agevolare gli utenti nella separazione dei rifiuti all'interno degli immobili privati e, conseguentemente, favorire il loro successivo conferimento al servizio pubblico nei tempi e con le modalità previste dal regolamento di igiene ambientale e dalla carta dei servizi.

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

### **1.1.1 Kit per la separazione dei rifiuti solidi urbani previsti per l'utenza domestica**

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

- ✓ **Sacchetti compostabili a norma** per la raccolta della frazione organica (scarti dalla preparazione e consumo dei pasti) nei diversi modi previsti dal regolamento del servizio e dalla nuova carta dei servizi, eventualmente dotati di idonei sistemi di tracciabilità;
- ✓ **Sacchetti di materiale cellulosico per la raccolta della carta e del cartone** eventualmente dotati di idonei sistemi di tracciabilità;
- ✓ **Sacchetti per la raccolta della plastica** eventualmente dotati di idonei sistemi di tracciabilità.

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

Oltre ai materiali di consumo, potrà rendersi necessaria anche la fornitura, una tantum (almeno una volta ogni 5 anni) delle seguenti attrezzature riutilizzabili (nel caso dei mastelli per la raccolta di organico ed indifferenziato la fornitura dovrebbe essere obbligatoria per quelle utenze per le quali è prevista l'esposizione diretta in strada dei rifiuti, laddove compatibile con il contesto urbanistico, nei giorni ed agli orari previsti dal contratto di servizio):

- ✓ **Mastello di volumetria idonea (esempio 15 / 25 lt)** per la raccolta della frazione organica nei diversi modi previsti dal regolamento del servizio e dalla nuova carta dei servizi;
- ✓ **Mastello (esempio 50 lt)** per la raccolta della frazione secca residua nei diversi modi previsti dal regolamento del servizio e dalla nuova carta dei servizi;
- ✓ **Ecobox (esempio 50 / 110 lt)** per la tenuta del sacco contenente la carta/cartone su strada pubblica o nell'apposito contenitore
- ✓ **Sacchetto** per il conferimento periodico del vetro alla campana stradale.

### **1.1.2 Kit per la separazione dei rifiuti solidi urbani previsti per l'utenza non domestica**

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

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

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

- ✓ **Sacchetti trasparente per la raccolta della plastica** eventualmente dotati di idonei sistemi di tracciabilità.
- ✓ **Sacchetto per il conferimento periodico del vetro alla campana stradale.**

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

- ✓ **Contenitori di volumetria variabile da 120 lt a 1.700 lt** per la raccolta di diverse frazioni di rifiuti assimilati in caso di produzioni di ingenti quantità;
- ✓ **Mastello da 50 lt** per la raccolta della frazione organica nei diversi modi previsti dal regolamento del servizio e dalla nuova carta dei servizi;
- ✓ **Ecobox da 50 lt** per la raccolta della carta negli uffici e nelle scuole, ovvero contenitori di volumetria variabile da 120lt a 1100 lt per le altre utenze;
- ✓ **Roller per la raccolta del cartone** presso utenze commerciali selezionate;
- ✓ **Contenitori di volumetria variabile da 120 lt a 1.100 lt** per la raccolta periodica del vetro

### **1.1.3 Raccolte delle diverse frazioni di rifiuto**

#### **1.1.3.1 Raccolta della frazione organica [FORSU]**

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

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

- i rifiuti di uso comune, individuati per categorie merceologiche omogenee, destinati alla raccolta differenziata in oggetto [resti di frutta, ortaggi, carne, pesce, gusci d'uova, alimenti deteriorati, fondi di caffè o tè, pane, pasta, riso, alimenti crudi o cotti purché non caldi, fazzoletti bagnati o sporchi di sostanze organiche, residui da manutenzione di verde domestico, etc.] nonché
- i rifiuti di uso comune che, pur presentando proprietà organiche, devono escludersi dalla raccolta [lettiere ed escrementi di animali domestici, fazzoletti sporchi di detersivi o sostanze chimiche, gusci bivalvi di frutti di mare, pannolini sporchi, etc.].

Il gestore assicura la raccolta differenziata della frazione organica mediante un servizio domiciliare o di prossimità, fatte salve specifiche esigenze, da indicare adeguatamente da parte

del soggetto erogatore, che necessitino la raccolta mediante contenitori o cassoni. Resta fermo che tale ipotesi accede in via del tutto residuale e deve risultare compatibile con quanto predisposto dall'Ente appaltante.

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

Nelle aree a bassa densità abitativa non è prevista la raccolta della FORSU, il cui recupero deve essere effettuato mediante auto-compostaggio, salvo specifiche e motivate esigenze, in coerenza all'art. 11 comma 3 lett. f) della l.r 24/2012. Ai fini del calcolo degli indici di raccolta differenziata dovranno essere proposte all'Autorità competente per la formale validazione idonee metodologie di stima della FORSU sottratta ai normali sistema di raccolta e sottoposta ad auto-compostaggio.

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

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

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

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

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

### **1.1.3.2 Raccolta della frazione verde**

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

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

Nelle zone residenziali a bassa densità caratterizzate da una presenza significativa di verde la raccolta della frazione in oggetto può svolgersi mediante contenitori ubicati sul territorio di cui

devono essere specificate le caratteristiche (tipologia, capacità e colore) e le modalità di conferimento, ovvero attivando, nei periodi dell'anno in cui è massima la produzione di tali rifiuti, la raccolta di prossimità con sacco in materiale compostabile di dimensioni adeguate secondo un calendario prestabilito.

Nel caso di servizio domiciliare su chiamata l'intervento viene effettuato nella giornata concordata con l'utente ed entro 3 giorni feriali dalla richiesta.

Il lavaggio interno dei contenitori stradali viene garantito almeno 2 volte all'anno e quello esterno almeno 1 volta all'anno.

### **1.1.3.3 Raccolta della carta e del cartone**

La frazione carta e cartone comprende tutti i materiali cartacei costituiti da materie prime fibrose prevalentemente vegetali raccolti in modo differenziato.

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

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

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

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

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

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

La raccolta di tali frazioni dovrà essere effettuata con contenitori a svuotamento riutilizzabili di norma di colore blu.

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

**1.1.3.4 Raccolta della plastica e dei metalli**

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

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

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

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

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

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

- I. i materiali di uso comune, individuati per categorie merceologiche omogenee, destinati alla raccolta differenziata in oggetto con precisa indicazione che essi devono essere conferiti svuotati e ripuliti, sia per plastiche che per i metalli

- II. i materiali di uso comune che, pur presentando proprietà plastiche ovvero metalliche, devono escludersi dalla raccolta

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

Nelle aree extraurbane il conferimento avverrà utilizzando i CCR.

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

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

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

La raccolta di tali frazioni dovrà essere effettuata con contenitori a svuotamento riutilizzabili di norma di colore giallo.

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

#### **1.1.3.5 Raccolta del vetro**

La frazione del vetro comprende tutti gli imballaggi in vetro comunemente utilizzati nel commercio per contenere liquidi o alimenti.

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

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

Per le utenze domestiche il gestore assicura la raccolta differenziata del vetro mediante contenitori ubicati in area urbana oppure mediante conferimento in CCR. I contenitori più idonei

per la raccolta del vetro sono le campane, per cui *l'utilizzo di cassonetti e/o bidoni andrà adottato in modo residuale, solo laddove vi siano particolari e specifiche condizioni urbanistiche.*

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

**La frequenza minima di raccolta dalle campane in area urbana deve essere di una volta ogni quindici giorni.** Tutti le possibili tipologie di contenitori stradali [campane/cassonetti/bidoni] sono svuotati periodicamente a seconda della loro capacità e dell'utenza servita, anche utilizzando idonei sistemi di verifica del grado di riempimento.

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

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

Il lavaggio interno ed esterno delle campane deve essere effettuato almeno 2 volte all'anno.

**In alternativa, ovvero in abbinamento con il sistema di raccolta stradale "a campana", può prevedersi la raccolta domiciliare del vetro con una frequenza minima pari ad una / due volte al mese.**

A prescindere dal sistema di raccolta del vetro adottato dalle singole realtà territoriali, per i rifiuti speciali assimilati agli urbani prodotti dalle utenze non domestiche si devono garantire raccolta puntuali per particolari categorie quali ad esempio ristorazione, vendita al dettaglio.

#### **1.1.3.6 Raccolta del rifiuto indifferenziato (secco residuo)**

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

In aree ad elevata densità abitativa ed elevata popolazione, dotate di viabilità adeguatamente ampia, potranno essere adottati sistemi di gestione con quote ridotte di raccolta mediante contenitori stradali

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

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

## **Schema di Carta dei servizi per la gestione dei servizi di spazzamento, raccolta e trasporto dei rifiuti urbani**

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

La capacità ed il numero dei contenitori saranno definiti in funzione della produzione pro capite di secco residuo stimata nel Piano Regionale dei Rifiuti Urbani e del numero utenze da servire.

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

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

### **1.1.3.7 Raccolta rifiuti urbani pericolosi [RUP]**

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

In particolare:

- la raccolta dei farmaci scaduti deve essere effettuata mediante conferimento in appositi contenitori ubicati presso le farmacie e le strutture sanitarie;
- la raccolta delle pile esauste deve essere effettuata mediante conferimento in appositi contenitori ubicati presso supermercati, le rivendite di tabacchi e scuole;
- la raccolta di contenitori etichettati T e/o F deve essere effettuata mediante conferimento in appositi contenitori ubicati presso ferramenta e rivendite di tabacchi
- il conferimento dei RAEE deve essere effettuato prioritariamente presso i rivenditori all'atto dell'acquisto del nuovo. Diversamente è ammesso il conferimento solo nei CCR.

Il gestore deve specificare nella Carte dei Servizi tipologia ed ubicazione dei contenitori, la tipologia dei rifiuti conferibili, la frequenza di svuotamento in base alla produzione del rifiuto ed alla distribuzione dei contenitori in rapporto ai residenti serviti.

Il lavaggio interno ed esterno dei contenitori viene garantito almeno 1 volta all'anno.

### **1.1.3.8 Raccolta rifiuti urbani non pericolosi (frazioni residuali)**

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

Il gestore è tenuto ad indicare nella Carta dei Servizi per ogni singola frazione la tipologia dei rifiuti conferibili, le quantità e le modalità di conferimento.

Oltre al conferimento presso i centri comunali di raccolta, per la raccolta degli ingombranti il gestore attiva un servizio di raccolta gratuita a domicilio, che può essere richiesto mediante l'apposito numero verde. Il servizio viene effettuato nella giornata concordata con l'utente entro 5 giorni feriali dalla richiesta. In tale ipotesi il conferimento avviene sempre a livello stradale.

### **1.1.4 Centro Comunale/Intercomunale di Raccolta**

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

Fra le opere edili che l'appaltatore si impegna a realizzare, oltre all'obbligo di realizzare/adequare il manufatto al contesto architettonico urbano, si prevede la realizzazione delle seguenti opere civili ed impianti:

- ✓ verde ornamentale lungo la recinzione esistente utilizzando il terreno derivante dalla bonifica del piano di posa del piazzale di deposito dei cassoni scarrabili;
- ✓ viabilità veicolare e pedonale di larghezza almeno 3,00 m dedicato all'utenza di accesso ai punti di carico e scarico da realizzarsi in elevazione rispetto alla piazzale di deposito dei cassoni scarrabili (muri di contenimento in cemento e pavimentazione in asfalto);
- ✓ Piazzale di deposito dei cassoni scarrabili (muri di contenimento in cemento e pavimentazione in asfalto) ed altri contenitori per lo stoccaggio di rifiuti prevalentemente di tipo non pericoloso;
- ✓ Tettoia e pavimentazione in cemento per il posizionamento al coperto dalle intemperie dei contenitori per lo stoccaggio dei rifiuti pericolosi diversi dai RAEE;

## **Schema di Carta dei servizi per la gestione dei servizi di spazzamento, raccolta e trasporto dei rifiuti urbani**

- ✓ Posizionamento del prefabbricato uso ufficio e allacciamento alle reti tecnologiche (elettricità, telefono, ecc..) ed igienico sanitarie (idrico, fognarie);
- ✓ Impianto di trattamento acque meteoriche e di prevenzione incendi stante la previsione di quantitativi di rifiuti in deposito superiori alle soglie previste per legge;
- ✓ Impianto di illuminazione esterna;
- ✓ Segnaletica stradale orizzontale e verticale e cartellonisti recante le norme di accesso al sito

In ragione delle esigenze definite dagli ARO – in termini di densità abitative, tempi di percorrenza etc..- a titolo meramente indicativo, tali centri potrebbero essere dimensionati in relazione a flussi di circa 20.000 abitanti.

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

- ✓ imballaggi in carta e cartone (codice CER 15 01 01)
- ✓ imballaggi in plastica (codice CER 15 01 02)
- ✓ imballaggi in legno (codice CER 15 01 03)
- ✓ imballaggi in metallo (codice CER 15 01 04)
- ✓ imballaggi in materiali misti (CER 15 01 06)
- ✓ imballaggi in vetro (codice CER 15 01 07)
- ✓ contenitori T e/o FC (codice CER 15 01 10\* e 15 01 11\*)
- ✓ rifiuti di carta e cartone (codice CER 20 01 01)
- ✓ rifiuti in vetro (codice CER 20 01 02)
- ✓ frazione organica umida (codice CER 20 01 08 e 20 03 02)
- ✓ abiti e prodotti tessili (codice CER 20 01 10 e 20 01 11)
- ✓ solventi (codice CER 20 01 13\*)
- ✓ acidi (codice CER 20 01 14\*)
- ✓ sostanze alcaline (codice CER 20 01 15\*)
- ✓ prodotti fotochimici (20 01 17\*)
- ✓ pesticidi (CER 20 01 19\*)

**Schema di Carta dei servizi per la gestione dei servizi di spazzamento, raccolta e trasporto dei rifiuti urbani**

- ✓ tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio (codice CER 20 01 21)
- ✓ rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (codice CER 20 01 23\*, 20 01 35\* e 20 01 36)
- ✓ oli e grassi commestibili (codice CER 20 01 25)
- ✓ oli e grassi diversi da quelli al punto precedente, ad esempio oli minerali esausti (codice CER 20 01 26\*)
- ✓ vernici, inchiostri, adesivi e resine (codice CER 20 01 27\* e 20 01 28)
- ✓ detergenti contenenti sostanze pericolose (codice CER 20 01 29\*)
- ✓ detergenti diversi da quelli al punto precedente (codice CER 20 01 30)
- ✓ farmaci (codice CER 20 01 31\* e 20 01 32)
- ✓ batterie ed accumulatori di cui alle voci 160601\* 160602\* 160603\* (provenienti da utenze domestiche) (codice CER 20 01 33\*) (2)
- ✓ rifiuti legnosi (codice CER 20 01 37\* e 20 01 38)
- ✓ rifiuti plastici (codice CER 20 01 39)
- ✓ rifiuti metallici (codice CER 20 01 40)
- ✓ sfalci e potature (codice CER 20 02 01)
- ✓ ingombranti (codice CER 20 03 07)
- ✓ cartucce toner esaurite (codice CER 20 03 99)
- ✓ **rifiuti assimilati ai rifiuti urbani sulla base dei regolamenti comunali, fermo restando il disposto di cui all'articolo 195, comma 2, lettera e), del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, e successive modifiche** quali:
  - toner per stampa esauriti diversi da quelli di cui alla voce 08 03 17\* (provenienti da utenze domestiche) (codice CER 08 03 18)
  - imballaggi in materiali compositi (codice CER 15 01 05)
  - imballaggi in materia tessile (codice CER 15 01 09)
  - pneumatici fuori uso (solo se conferiti da utenze domestiche) (codice CER 16.01.03)
  - filtri olio (codice CER 16 01 07\*)

## **Schema di Carta dei servizi per la gestione dei servizi di spazzamento, raccolta e trasporto dei rifiuti urbani**

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

Per i centri posti al servizio di un bacino di utenza superiore ai 15.000 ab., il Centro Comunale di Raccolta dovrebbe essere aperto tutti i giorni (tranne quelle di riposo settimanale per gli addetti) per un monte complessivo di 24 ore/settimana di apertura al pubblico incrementabili, secondo le necessità, nei periodi di Alta Stagione.

In ogni caso sarebbe fortemente consigliata l'apertura del centro nelle giornate di sabato, mattina e pomeriggio, e domenica mattina.

Negli altri casi si potrebbe prevedere l'apertura per un monte ore complessivo inferiore alla soglia delle 24 ore/settimana fatta salva la possibilità di incrementare le ore di apertura, secondo le necessità, nei periodi di Alta Stagione (es. frazioni marine). Durante il periodo di apertura della struttura dovrà essere sempre presidiata almeno un **operatore di IV livello** che, nel rispetto di quanto previsto dal CCNL, oltre alle mansioni di pesatura e verifica di cui al livello precedente, svolge attività di registrazione carico/scarico dei rifiuti su appositi registri e/o modulistica previsti dalle normative che, poiché in possesso di preparazione acquisita mediante addestramento o esperienze equivalenti, effettua anche operazioni di controllo in attuazione di istruzioni prestabilite inerenti la conduzione dell'impianto.

## ***Schema di Carta dei servizi per la gestione dei servizi di spazzamento, raccolta e trasporto dei rifiuti urbani***

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

Se necessario, l'**operatore di IV livello** potrà essere coadiuvato di **operatori di II livello** con mansioni di addetto ad operazioni elementari di sollevamento, trasporto e deposito materiali e di selezione differenziata dei rifiuti; ecc..

Il Centro Comunale di Raccolta sarà condotto nel rispetto delle disposizioni ex Allegato I del D.M.A. 8 aprile 2008, così come modificato dal D.M. 13 maggio 2009.

Uno schema tipo dell'organizzazione logistica del CCR è di seguito riportato.



## **1.2 COSTRUZIONE CONDIVISA CON LA COLLETTIVITÀ DELLE MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI NUOVI SERVIZI**

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

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

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

### **1.2.1 Valutazioni da effettuarsi in sede progettuale**

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

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

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

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

- ✓ Conferenza di presentazione del nuovo servizio;
- ✓ Incontri con partiti politici e consiglieri comunali;

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

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

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

### **1.2.2 Avvio e messa a regime di nuovi servizi di raccolta integrata**

Il rinnovo dei servizi di raccolta dei rifiuti solidi urbani costituisce un elemento particolarmente delicato poiché spesso impatta con usi ed abitudini dei cittadini consolidati nel tempo ma soprattutto perché comporta un cambio delle modalità di conferimento che, di fatto, sono molto "libere" poiché basate prevalentemente sull'impiego di cassonetti "accessibili" senza limitazioni particolari.

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

Di qui la necessità di programmare l'accompagnamento del passaggio dai tradizionali servizi stradali a quelli domiciliari, utilizzando strumenti e sistemi di comunicazione più o meno tradizionali da integrarsi con interventi diretti di informazione puntuale delle utenze coinvolte (domiciliare) e non solo diffusa (dalle prime fasi di definizione concertata del servizio, alla costituzione di gruppi di supporto all'attuazione ed alla comunicazione, alla disponibilità di servizi di informazione rivolti alla singola utenza come sportelli, mail, numero verde dedicato, forum e newsletter, etc.).

Al fine di creare una linea di riferimento che ogni ARO potrà modificare a seconda delle specifiche esigenze che si andranno a rilevare, di seguito si elencano analiticamente le attività che al minimo si ritiene che debbano realizzarsi per rispondere alle esigenze precedentemente espresse.

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

- ✓ **Azioni da svolgere nei primi 3 mesi di contratto (start up):** Presentazione del nuovo servizio per le utenze domestiche, articolato per diverse aree urbanistiche e con differente densità abitativa; Presentazione del nuovo servizio per le utenze non domestiche; Progettazione grafica coordinata e produzione adeguato Materiale informativo; Riunioni di supporto secondo un calendario definito; Manifesti e striscioni stradali per richiamare l'attenzione sul nuovo servizio, Portale web collegato al sito del comune, "Festa/inaugurazione" del nuovo servizio di igiene ambientale, Riepilogativo delle attività;
- ✓ **Azioni da svolgere a partire dall'effettivo avvio del nuovo servizio a completamento del 1° anno di contratto:** Attivazione numero verde a servizio dei cittadini, Gestione e manutenzione dello spazio web, Attività di contatto dopo l'avvio del servizio, Campagne di sostegno delle attività e dei risultati del servizio, Assistenza in situ da parte del personale selezionato; Attivazione di una sezione di controllo dell'utenza inosservante la cui attività deve essere opportunamente inclusa nelle informazioni date all'utenza.
- ✓ **Azioni da svolgere per gli anni successivi al primo:** Progettazione grafica coordinata, Fornitura di materiale informativo, Numero verde a servizio dei cittadini, Gestione e manutenzione dello spazio web, Assistenza da parte del personale selezionato, Comunicazione a sostegno delle attività del servizio e promozione dei risultati del servizi; Mantenimento di una sezione di controllo dell'utenza inosservante la cui attività deve essere opportunamente inclusa nelle informazioni date all'utenza.

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

Atteso il compenso simbolico che dovrebbe essere riservato ai predetti operatori stante la valenza di "servizio civile" dell'attività da svolgersi, trattasi di unità da selezionarsi preferibilmente nel mondo del volontariato ambientalista, frequentatori delle Università della Terza Età, fra gli studenti degli ultimi anni delle scuole superiori, ecc..

Questo poiché, state le risorse limitate che ogni amministrazione potrebbe impegnare, è necessario selezionare personale motivato che si impegni per senso civico piuttosto che per fruttare un'occasione di lavoro vera e propria.

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

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

### **1.2.3 Monitoraggio e valutazione durante la durata del contratto**

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

#### **1.2.3.1 Continuità e regolarità dell'erogazione**

La gestione dei rifiuti costituisce ad ogni effetto servizio pubblico essenziale e, di conseguenza, attività di pubblico interesse. In virtù di tanto il soggetto erogatore fornisce un

servizio continuo, regolare e senza interruzioni avvalendosi di una struttura organizzativa che le consente di monitorare lo svolgimento regolare dell'erogazione.

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

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

Nelle ipotesi di eventi di forza maggiore, guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento delle attrezzature e degli impianti utilizzati determinanti un'interruzione del servizio comunque non superiore alle 48 ore, il soggetto erogatore deve prevedere l'attivazione un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

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

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

### **1.2.3.2 Servizio di spazzamento e di igiene urbana**

Il servizio di spazzamento si presta meno degli altri servizi di igiene urbana alla definizione di standard. La "domanda di servizio" può variare in modo notevole in ragione della zona, della tipologia residenziale, della stagione.

Si deve garantire almeno lo spazzamento dell'intera area urbana con le seguenti frequenze (salvo diverse esigenze dell'Ente appaltante):

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

I cestini gettacarte rappresentano una parte integrante dell'offerta di servizio di spazzamento; nelle aree urbane abitativa va garantita la presenza di 150 cestini ogni 10.000 abitanti. Inoltre, in aree ad densità di traffico pedonale molto alta, va garantita la presenza di un cestino gettacarte ogni 50 metri di strada pedonabile su entrambi i lati. La tipologia dei cestini e la loro forma deve essere adeguata al contesto urbano in cui sono allocati.

I servizi aggiuntivi sono parte della prassi diffusa dello spazzamento: vanno garantiti almeno il lavaggio strade, la pulizia dei mercati, la disinfestazione, diserbo, la raccolta siringhe, la cancellazione delle scritte murarie.

### **1.2.3.3 Interventi programmati - Durata massima e tempi di preavviso**

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

### **1.2.3.4 Pronto intervento**

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

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

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

### **1.2.3.5 Modalità del servizio raccolta rifiuti**

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

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

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

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

### **1.2.3.6 Indicatori di qualità relativi alla raccolta differenziata**

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

#### **a) Raccolta dati**

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

In particolare il gestore comunica:

- quantità di rifiuti indifferenziati raccolti;
- quantità di rifiuti differenziati raccolti per ogni frazione merceologica;
- impianti di destinazione dei rifiuti raccolti, siano essi impianti di recupero, riciclaggio, smaltimento, termodistruzione etc.;
- frequenze medie del servizio di spazzamento (comprese le differenze tra le frequenze di servizio in aree con esigenze di servizio diverse) distinte in frequenze del servizio di spazzamento manuale e frequenze del servizio di spazzamento meccanizzato;

**b) Sistemi di contabilità analitica**

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

**c) Garanzia del riciclo**

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

**d) Raccolta mediante centri comunali/intercomunali di raccolta**

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

**e) Distanza dai contenitori**

Nelle ipotesi di conferimenti in contenitori, bidoni o cassonetti stradali, limitate ai casi di aree ad elevata densità abitativa ed elevata popolazione, il soggetto erogatore gestisce il servizio in modo da assicurare all'utenza la possibilità di raggiungere i punti di raccolta secondo soglie di distanza ragionevoli in funzione della densità urbanistica.

Le distanze massime delle utenze dai contenitori (dall'accesso alla proprietà privata e con esclusione dei percorsi su strade poderali e vicinali) da rispettare sono le seguenti:

- area urbana: 200 metri
- area extraurbana: 1000 metri

**f) Igienicità del servizio**

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

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

Il tempo massimo di intervento su segnalazione da parte di un utente di contenitori maleodoranti è di 2 gg. lavorativi.

**1.2.3.7 Controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori**

Il Gestore assicura il controllo della funzionalità dei contenitori di prossimità in coincidenza con il servizio di raccolta o su segnalazione dell'utente.

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

**1.2.3.8 Scostamento tra servizio reso e servizio programmato**

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

**1.2.3.9 Intervento su chiamata per svuotamento contenitori**

Il gestore controlla il servizio sul territorio ed assicura un servizio di intervento su chiamata per svuotamento contenitori. Per favorire tali attività dota il proprio personale in servizio sul territorio di collegamento radio-telefonico con le sedi aziendali.

In particolare il gestore assicura entro 2 giorni feriali dalla chiamata lo svuotamento dei contenitori.

Le attività di ripristino in situazioni che comportano pericolo per l'uomo o per l'ambiente o di particolare disagio vengono effettuate dal gestore entro 2 ore dalla segnalazione.

### **1.2.3.10 Crisi impiantistica**

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

### **1.2.3.11 Procedura di accertamento**

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

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

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

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

I recuperi hanno retroattività non superiore a:

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

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

### **1.2.3.12 Valutazione della qualità del servizio**

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

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

Il gestore svolge apposite verifiche, con cadenza almeno semestrale, sulla qualità ed efficacia dei servizi prestati in conformità agli standard di qualità definiti nella propria Carta di Servizio.

A questo fine il gestore si avvale anche, ponendole a confronto, delle valutazioni degli utenti eventualmente acquisite dal Comitato consultivo, dalle Associazioni di categoria o dei consumatori.

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

- le prestazioni effettivamente fornite in relazione ai livelli di servizio definiti e promessi,
- gli indicatori di gestione
- le cause del mancato rispetto degli stessi,
- le azioni correttive intraprese per porvi rimedio,
- il numero ed il tipo di reclami ricevuti ed il seguito dato ad essi (confronto con l'anno precedente),
- la percentuale degli appuntamenti rispettati (confronto con l'anno precedente),
- le attività svolte per rilevare la soddisfazione degli utenti ovvero il grado della qualità del servizio percepita dagli utenti (questionari, riunioni pubbliche, interviste a campione, etc.),
- i risultati di tali rilevazioni.

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

### **1.2.3.13 Completezza e accessibilità all'informazione**

Per garantire all'utente la costante informazione sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possono interessarlo, i gestori definiscono gli strumenti da utilizzare, anche in concomitanza con il

rapporto sulla qualità del servizio. In particolare, ciascun gestore, dopo il primo anno di gestione del servizio invia una pubblicazione a tutti gli utenti e, per gli anni successivi, pubblica su proprio sito web ed aggiorna con frequenza annuale le seguenti informazioni minime:

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

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

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

#### **1.2.3.14 Indicatori di gestione**

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

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

### **1.2.3.15 Continuità del servizio**

Il servizio dovrà essere effettuato con continuità, salvo i casi di forza maggiore .

Il Gestore deve organizzarsi per fronteggiare adeguatamente tali situazioni assicurando in ogni caso i seguenti livelli minimi di servizi:

- reperibilità 24 ore su 24 per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni;
- adozione di un piano di gestione delle interruzioni del servizio approvato dal soggetto affidante, che disciplina, tra l'altro, le modalità di informativa agli Enti competenti ed all'utenza interessata.

### **1.2.3.16 Ulteriori impegni del gestore**

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

### **1.2.3.17 Tabella riassuntiva**

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

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