



## **GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI NEL BACINO TERRITORIALE DI PARMA**

(Comuni di Albareto, Bardi, Bedonia, Berceto, Bore, Borgo Val di Taro, Busseto, Calestano, Collecchio, Colorno, Compiano, Corniglio, Felino, Fontanellato, Fontevivo, Fornovo di Taro, Langhirano, Lesignano de' Bagni, Medesano, Mezzani, Monchio delle Corti, Montechiarugolo, Neviano degli Arduini, Noceto, Palanzano, Parma, Pellegrino Parmense, Polesine – Zibello, Roccabianca, Sala Baganza, Salsomaggiore Terme, San Secondo Parmense, Sissa Treccasali, Solignano, Soragna, Sorbolo, Terenzo, Tizzano val Parma, Tornolo, Torrile, Traversetolo, Valmozzola, Varano de' Melegari, Varsi)

### **Disciplinare Tecnico *Allegato al Contratto di Servizio***

**Aggiornamento a seguito dell'Addendum giugno 2024**

**CIG: 72029985FC**

ATERSIR - Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti

Via Via Cairoli, n. 8/F – 40121 Bologna

tel. 051/6373411 - cod. fisc. 91342750378

indirizzo di posta certificata: [dgatersir@pec.atersir.emr.it](mailto:dgatersir@pec.atersir.emr.it)

Sito web : [www.atersir.it](http://www.atersir.it)

## INDICE

CAPO I - PREMESSA ED OBIETTIVI.....	4
Art. 1 - Premessa.....	4
Art. 2 - Obiettivi prestazionali .....	5
Art. 3 - Piano Annuale delle Attività .....	5
Art. 4 - Bacino territoriale dei Servizi.....	9
Art. 5 - Servizi di Base oggetto di Concessione .....	10
Art. 6 - Servizi integrativi .....	14
CAPO II - FASE TRANSITORIA.....	15
Art. 7 - Fase transitoria .....	15
CAPO III - PRESCRIZIONI TECNICHE E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI DI RACCOLTA E TRASPORTO .....	17
Art. 8 - Generalità .....	17
Art. 9 - Caratteristiche del Servizio di Raccolta Domiciliare .....	20
Art. 10 - Caratteristiche del servizio stradale informatizzato .....	24
Art. 11 - Caratteristiche del servizio stradale non stazionario informatizzato.....	26
Art. 12 - Gestione isole interrato .....	29
Art. 13 - Caratteristiche del servizio in strutture/cassette stazionarie informatizzate e di servizi di raccolta per utenze domestiche non residenti .....	30
Art. 14 - Raccolta presso grandi utenze non domestiche.....	34
Art. 15 - Raccolta, trasporto e trattamento degli indumenti dismessi.....	36
Art. 16 - Modalità organizzative dei servizi a chiamata .....	36
Art. 17 - Stazione Ecologica Itinerante/Ecomobile e Centro Ambiente Mobile .....	40
Art. 18 - Raccolta dei Rifiuti Urbani Pericolosi (RUP) .....	42
Art. 19 - Rifiuti Cimiteriali .....	43
Art. 20 - Raccolte presso utenze specifiche .....	44
Art. 21 - Effettuazione dell'attività di trasporto dei rifiuti e modalità di loro pesatura .....	45
CAPO IV – PREVENZIONE RIFIUTI.....	47
Art. 22 – Premessa .....	47
Art. 23 - Autocompostaggio.....	49
Art. 24 - Adeguamento Centri di Raccolta ai fini del riutilizzo.....	50
Art. 25 - Prevenzione degli sprechi alimentari .....	51
CAPO V - CENTRI DI RACCOLTA.....	53
Art. 26 - Raccolta dei rifiuti nei Centri di Raccolta .....	53
Art. 26bis - Modalità operative di gestione dei Centri di Raccolta.....	58
Art. 26ter - Informatizzazione dei Centri di Raccolta.....	60
CAPO VI - PRESCRIZIONI TECNICHE E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA .....	62
Art. 27 - Spazzamento del suolo pubblico .....	62
Art. 28 - Lavaggio delle strade.....	65
Art. 29 - Pulizia e raccolta dei Rifiuti di Mercati, Fiere, Sagre e Manifestazioni .....	67
Art. 30 - Lavaggio dei Cassonetti .....	68
Art. 31 - Raccolta e Trasporto Rifiuti Abbandonati.....	69
CAPO VII - PRESCRIZIONI TECNICHE E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE.....	71
Art. 32 - Piano di comunicazione e sensibilizzazione .....	71
Art. 33 - Start-up del servizio.....	72
Art. 34 - Campagna di comunicazione a regime.....	76
Art. 35 - Censimento delle Utenze.....	80
Art. 36 - Formazione degli operatori impiegati nel servizio e degli altri soggetti coinvolti.....	83

Art. 37 - Mailing utenze domestiche e non domestiche.....	84
Art. 38 - Materiali di visibilità .....	84
Art. 39 - Attività di Informazione diretta .....	85
Art. 40 - Sistema informativo e rapporti con l'utenza: applicazione per smartphone e tablet .....	88
Art. 41 - Comunicazione dei risultati.....	91
Art. 42 - Distribuzione delle attrezzature per la raccolta differenziata domiciliare ed informatizzata .....	92
Art. 43 - Numero Verde .....	94
Art. 44 - Carta dei Servizi .....	95
Art. 45 - Attivazione di uffici di relazione col pubblico denominati Ecosportelli.....	95
Art. 46 - Customer care.....	96
Art. 47 - Customer Satisfaction.....	97
Art. 48 - Agenti Accertatori .....	98
CAPO VIII - MEZZI E ATTREZZATURE .....	101
Art. 49 - Caratteristiche tecniche delle attrezzature di raccolta .....	101
Art. 50 - Variazioni delle quantità di attrezzature in fase di esecuzione .....	102
Art. 51 - Caratteristiche minime dei mezzi .....	103
CAPO IX - CONTROLLO E MONITORAGGIO DEI SERVIZI .....	106
Art. 52 - Modalità di controllo e monitoraggio dei servizi .....	106
Art. 53 - Sistema informativo duale per il controllo e la gestione dei dati .....	106
Art. 54 - Controllo remoto del riempimento dei contenitori stradali .....	111
Art. 55 - Banca dati utenze e attrezzature .....	113
CAPO X - SERVIZIO DI GESTIONE DEL SISTEMA TARIFFARIO CORRISPETTIVO E ADEMPIMENTI CONSEGUENTI.....	115
Art. 56 - Gestione della Tariffa di natura corrispettiva ex art. 1 comma 668 L. 147/2013 e s.m.i.....	115
Art. 57 - Modalità di svolgimento del servizio di gestione della Tariffa di natura corrispettiva ....	115
Art. 58 - Piano Finanziario e articolazione tariffaria.....	116
Art. 59 - Monitoraggio sull'attuazione del Piano Finanziario e dell'articolazione tariffaria .....	117
CAPO XI - PRESCRIZIONI TECNICHE E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI DI GESTIONE POST-OPERATIVA DELLE DISCARICHE.....	118
Art. 60 - Gestione post-mortem delle discariche ubicate nel bacino territoriale .....	118
Art. 61 - Attività oggetto della gestione post operativa delle discariche affidate in concessione ...	118
Art. 62 - Organizzazione della gestione post operativa delle discariche affidate in concessione e personale impiegato .....	120
Art. 63 - Controllo del percolato .....	121
Art. 64 - Controllo del biogas .....	122
Art. 65 - Attività di disinfestazione, derattizzazione e demuscazione .....	122
Art. 66- Manutenzione di mezzi, attrezzature ed impianti.....	123
CAPO XII - SERVIZI GENERALI AMMINISTRATIVI E TECNICI.....	124
Art. 67 - Responsabile operativo del Gestore .....	124
Art. 68 - Responsabile dei servizi informatici .....	124
Art. 69 - Servizio di reperibilità e pronto intervento.....	124
Art. 70 - Centro Servizi.....	125
ALLEGATI AL DISCIPLINARE TECNICO .....	127

## **CAPO I - PREMESSA ED OBIETTIVI**

In accoglimento dell'istanza di modifica dei servizi di base e della proposta progettuale di adeguamento per le aree collinari e montane di cui all'Art. 10 dell'Addendum al Contratto di servizio per la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati nel bacino territoriale di Parma, il Disciplinare Tecnico al contratto principale è modificato e sostituito integralmente dal seguente.

### **Art. 1 - Premessa**

L'oggetto del presente documento è la disciplina tecnica dell'affidamento del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani del Bacino Territoriale di Parma, come definito all'art. 1 del Contratto di Servizio, effettuato con ridotto impatto ambientale 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, congiuntamente agli allegati tecnici al presente Disciplinare, i principi di disciplina e le modalità di erogazione dei diversi segmenti costitutivi del servizio di gestione dei rifiuti urbani, nonché i relativi Standard Minimi Prestazionali (SMP), qualitativi e quantitativi.

Qualora emergano elementi di difformità tra le indicazioni del presente Disciplinare Tecnico e relativi allegati e quelle dell'Offerta Tecnica presentata, sarà applicato quanto riportato in quest'ultima purchè non peggiorativo rispetto a quanto specificato nel Disciplinare Tecnico e nei relativi allegati a base di gara. Eventuali variazioni alle modalità e/o alla programmazione dei servizi, dovranno essere concordate tra Gestore e Agenzia.

Non potranno essere richieste integrazioni contrattuali o maggiori costi a carico dell'Agenzia e/o degli utenti per errate valutazioni dell'Aggiudicatario, in sede di presentazione dell'offerta, rispetto alla dimensione ed alle caratteristiche del territorio da servire.

Il Gestore si farà promotore dell'ampliamento del perimetro del Protocollo di legalità, già in essere per l'ambito dei lavori con la Prefettura di Parma, così da estendere le cautele antimafia, nella forma dell'informazione antimafia, alla contrattualistica strumentale afferente i servizi e le forniture strumentali alla concessione.

## **Art. 2 - 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 e standard descritti nell'Allegato A del Contratto di Servizio.

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, 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, 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.

## **Art. 3 - Piano Annuale delle Attività**

Sulla base e nel rispetto dei criteri, degli standard e di ogni altra prescrizione posta dal Contratto, e dal presente Disciplinare Tecnico, per la specifica di dettaglio e la conseguente quantificazione delle obbligazioni reciproche è predisposto, per ogni Comune servito, in tempi congrui per le necessità dell'Agenzia, dei Comuni e del Gestore, e comunque entro il 30 novembre di ogni anno a valere

sull'annualità successiva, un **Piano Annuale delle Attività (PAA)**, redatto dal Gestore, secondo le modalità e gli schemi tipo, anche cartografici, preposti e concordati con l'Agenzia, composto da una relazione illustrativa, dai Piani Operativi o di Lavoro di ogni singola attività e comunque contenente le informazioni di seguito esplicitate. L'Agenzia si riserva, previo confronto con il Gestore, di apportare tutte le modifiche che riterrà opportune congruamente con i contenuti del Contratto e degli allegati dello stesso, incluso il presente Disciplinare Tecnico. Il Gestore dovrà successivamente attenersi ai singoli Piani di Lavoro e comunque dovrà comunicare con almeno due giorni di anticipo eventuali varianti concordate con l'Agenzia (esempio i percorsi dei mezzi).

Per il primo anno di servizio, il **Piano Annuale delle Attività (PAA)** relativo all'anno in corso è predisposto entro 60 giorni dalla stipula del Contratto. Tale scadenza, potrà essere prorogata in accordo con l'Agenzia, comunque in tempo utile per l'approvazione del PEF.

Il Piano Annuale delle Attività, approvato dal Direttore di Esecuzione del Contratto, sarà soggetto a verifica in continuo attraverso il sistema informativo duale e verifica finale attraverso la rendicontazione effettuata annualmente ai sensi della D.G.R. 754/12 od ogni altra modalità di rendicontazione predisposta dall'Agenzia.

Il Piano Annuale delle Attività, secondo le modalità e gli schemi tipo, anche cartografici, preposti e concordati con l'Agenzia, dovrà riportare i seguenti contenuti:

A. Definizione del territorio con riferimento ai singoli Comuni afferenti all'Ambito Territoriale:

1. Abitanti serviti e caratterizzazione delle utenze (distinguendo per le utenze domestiche tra residenti e non e caratterizzando la struttura abitativa e per le utenze non domestiche in base alla categoria, anche con riferimento alla classificazione ai sensi del D.P.R. 158/99 o a diverse indicazioni da parte dell'Agenzia)
2. Classificazione delle utenze domestiche e non domestiche per tipologia di servizio e di rifiuto
3. Cronoprogramma e modalità di avvio di eventuali nuovi servizi previsti nell'anno solare (eliminazione e collocazione/distribuzione di nuovi contenitori, censimento territoriale ed eventuali ulteriori attività propedeutiche)
4. Flussi di rifiuti attesi dai diversi servizi e complessivi distinto per merceologia
5. Planimetrie riportanti:
  - perimetri del territorio per tipologia di servizio (servizi di raccolta, spazzamento e accessori);
  - dislocazione punti di raccolta mobili e fissi per tipologia (isole ecologiche di base, Centri

di Raccolta, punti di raccolta itineranti, ecc.).

B. Piano di lavoro dei Servizi oggetto di concessione:

B.1 Per ciascun servizio di raccolta (stradale, domiciliare, a chiamata, itineranti, Centri di Raccolta, altri servizi di raccolta):

1. Rifiuti raccolti;
2. Tipologia di Utenze servite e numero;
3. Descrizione territoriale, anche su base cartografica, dei percorsi di raccolta per singolo servizio e per squadra di raccolta, compresa indicazione delle aree previste per le fasi di trasbordo dai mezzi satellite al mezzo madre;
4. Frequenza e Giornate di raccolta;
5. Orario di svolgimento del servizio;
6. Piano Operativo Settimanale Standard dei servizi di Raccolta;
7. Personale impiegato (nominativo, ore e livello contrattuale);
8. Mezzi impiegati (caratteristiche, ore e tipologia);
9. Elenco ed ubicazione attrezzature utilizzate e programmate, sia pluriannuali che annuali (tipologia, numero);
10. Modalità di riconoscimento utenza (laddove presente);
11. Interventi di manutenzione programmati.

B.2 Per ciascun servizio di igiene urbana (spazzamento manuale, spazzamento meccanizzato/misto, mercati e manifestazioni, lavaggio strade, lavaggio contenitori, altri servizi accessori):

1. Area servita con indicazione planimetrica, elenco vie, superficie;
2. Descrizione territoriale, anche su base cartografica, dei percorsi di spazzamento per singola modalità e squadra;
3. Frequenza e Giornate di servizio;
4. Orario di svolgimento del servizio;
5. Piano Operativo Settimanale Standard dei servizi di igiene urbana;
6. Personale impiegato (nominativo, ore e livello contrattuale);
7. Mezzi impiegati (caratteristiche, ore e tipologia);
8. Elenco ed ubicazione attrezzature utilizzate e programmate, sia pluriannuali che annuali (tipologia, numero);
9. Interventi di manutenzione programmati;

10. Lavaggio contenitori condominiali con ruote per il rifiuto organico.

**B.3 Servizi di comunicazione e sensibilizzazione e di start up di nuovi servizi:**

1. Piano di comunicazione e sensibilizzazione riportante: 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, piano di formazione degli operatori e quant'altro comunque richiesto in conformità al Capo VII del presente Disciplinare;
2. Piano di Start Up dei nuovi servizi previsti nell'annualità, comprensivo di modalità di consegna attrezzature alla cittadinanza e rimozione contenitori.

Il Piano di Comunicazione ed il Piano di Start Up dovranno contenere informazioni quantitative e qualitative per ciascun vettore/servizio attivato sul territorio con specifica delle attività svolte programmate.

**C. 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 prodotto in sede di gara, sia secondo il Piano Finanziario ai sensi degli atti normativi o regolativi *ratione temporis* vigenti

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

1. Il Gestore è tenuto ad indicare, all'interno del Piano Annuale delle Attività, l'organigramma aziendale comprensivo di indicazioni e contatti dei responsabili organizzativi territoriali e del responsabile operativo del Gestore.

Le indicazioni contenute nel Piano Annuale delle Attività sono da intendersi di maggior dettaglio rispetto a quanto già indicato nel Contratto e negli allegati dello stesso, incluso il presente Disciplinare Tecnico..

Con il Piano Annuale delle Attività, si provvede all'eventuale adeguamento degli standard e dei dimensionamenti tecnici dei servizi indicati nel Piano dell'anno precedente. Revisioni più

temporalmente ravvicinate potranno essere effettuate qualora se ne verifichi la necessità.

#### **Art. 4 - Bacino territoriale dei Servizi**

Il Bacino territoriale di riferimento per l'erogazione del servizio è costituito dal territorio dei seguenti Comuni:

- |                     |                         |                        |
|---------------------|-------------------------|------------------------|
| - Albareto          | - Fornovo Di Taro       | - Salsomaggiore Terme  |
| - Bardi             | - Langhirano            | - San Secondo Parmense |
| - Bedonia           | - Lesignano De' Bagni   | - Sissa Trecasali      |
| - Berceto           | - Medesano              | - Solignano            |
| - Bore              | - Mezzani               | - Soragna              |
| - Borgo Val Di Taro | - Monchio Delle Corti   | - Sorbolo              |
| - Busseto           | - Montechiarugolo       | - Terenzo              |
| - Calestano         | - Neviano Degli Arduini | - Tizzano Val Parma    |
| - Collecchio        | - Noceto                | - Tornolo              |
| - Colorno           | - Palanzano             | - Torrile              |
| - Compiano          | - Parma                 | - Traversetolo         |
| - Corniglio         | - Pellegrino Parmense   | - Valmozzola           |
| - Felino            | - Polesine - Zibello    | - Varano De' Melegari  |
| - Fontanellato      | - Roccabianca           | - Varsi                |
| - Fontevivo         | - Sala Baganza          |                        |

Nei primi ventiquattro mesi di affidamento il bacino territoriale come sopra descritto non ricomprenderà i Comuni di Albareto, Bardi, Bedonia, Berceto e Bore.

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, ed è dettagliato nel Piano Annuale delle Attività.

Salvo diversa specificazione riportata nel Piano Annuale delle Attività, il servizio viene espletato operando la raccolta 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 particolare, per i servizi di spazzamento e di igiene urbana si considerano come territorio interessato dall'erogazione del servizio le seguenti casistiche a titolo esemplificativo:

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;

B) le strade vicinali classificate di uso pubblico ai sensi della legge 12 febbraio 1958 n. 126;

C) le strade private comunque soggette ad uso pubblico purché dotate di tutti i seguenti requisiti:

a) aperte permanentemente al pubblico transito senza limitazioni di sorta (cartelli, sbarre, cancelli, catene, cippi, ecc.);

b) dotate di regolare pavimentazione permanente sulla carreggiata e sui marciapiedi;

c) dotate di regolare sistema di smaltimento delle acque piovane (tombinatura, bocche di lupo, caditoie, pozzetti di sedimentazione, cunette);

D) i marciapiedi delle strade sopraelencate;

E) la viabilità all'interno delle aree a verde recintate quali parchi e giardini;

F) piste ciclabili e ciclo-pedonali.

Eventuali aggiornamenti delle aree di svolgimento del servizio potranno essere concordati 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 alla presentazione del primo PAA di cui all'art. 3.

#### **Art. 5 - Servizi di Base oggetto di Concessione**

I servizi affidati al Gestore comprendono le seguenti attività, dettagliate nelle relative modalità e quantità nella Documentazione allegata:

- i. raccolta e trasporto di rifiuti urbani nella definizione di cui all'art. 183 comma 1, lett. B-tera, del d.lgs. n. 152/2006 e s.m.i. ed in particolare:
1. la raccolta della frazione secca residua o indifferenziata, della frazione organica, della carta e del cartone, della plastica, del vetro e dei metalli (lattine e banda stagnata), prodotti dalle utenze domestiche e non domestiche;
  2. la raccolta di rifiuti organici da sfalci e potatura, ove non ricorrano le casistiche di cui all'art. 185, c. 1, lett. f del D. Lgs 152/06;
  3. la raccolta in modo differenziato di rifiuti pericolosi (Rifiuti Urbani Pericolosi - RUP) quali pile esaurite, medicinali scaduti, contenitori etichettati T e/o F prodotti da utenze domestiche;
  4. la raccolta degli oli vegetali esausti prodotti da utenze domestiche e non domestiche;
  5. la raccolta degli indumenti dismessi, rifiuti tessili e stracci prodotti da utenze domestiche;
  6. la raccolta dei rifiuti ingombranti, dei RAEE e degli scarti verdi e cemento-amianto incapsulato prodotti da utenze domestiche, con particolare attenzione ai flussi di rifiuti destinabili a preparazione per il riutilizzo;
  7. il trasporto dei rifiuti indicati ai precedenti punti presso centri autorizzati di riciclo e/o preparazione per il riutilizzo e/o smaltimento/trattamento finale e/o di stoccaggio/deposito preliminare;
  8. la gestione ed il presidio dei centri di raccolta, con particolare attenzione ai flussi di beni destinabili a riutilizzo e di rifiuti destinabili alla preparazione per il riutilizzo;
  9. la gestione ed il presidio delle stazioni ecologiche itineranti.
- ii. i servizi di igiene urbana e spazzamento delle strade, delle piazze e delle aree pubbliche o ad uso pubblico e di parcheggio e servizi annessi;
- iii. il servizio di lavaggio dei contenitori;
- iv. la rimozione dei rifiuti urbani abbandonati di qualunque natura o provenienza, giacenti sulle strade o aree pubbliche o sulle strade o aree private ad uso pubblico;
- v. l'attività di informazione e sensibilizzazione degli utenti anche ai fini della prevenzione dei rifiuti;
- vi. l'attivazione e gestione di un sistema di contabilizzazione e misurazione puntuale del conferimento dei rifiuti da parte delle utenze, per almeno la frazione indifferenziata a trattamento/smaltimento, e dei conferimenti ai Centri di Raccolta;
- vii. la gestione post operativa delle seguenti discariche di proprietà pubblica:
- sito di "Campirola" in Comune di Collecchio;

- sito dei “Piani di Tiedoli” in comune di Borgo Val di Taro;
- sito “La Balanzona” in Comune di Soragna;
- sito di San Polo di Torrile in Comune di Torrile;
- sito di “Carzago” in Comune di Corniglio;

- viii. l’attività di avvio a recupero delle frazioni differenziate;
- ix. commercializzazione dei rifiuti differenziati;
- x. servizio di accertamento delle violazioni ai divieti in materia di raccolta dei rifiuti mediante personale dipendente del soggetto Gestore e segnalazione agli Organi competenti;
- xi. altri servizi eventualmente specificati dal Gestore in sede di gara, comunque subordinati all’approvazione dell’Agenzia.

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

- la fornitura e la collocazione su suolo pubblico delle strutture e dei contenitori per il conferimento delle diverse frazioni dei rifiuti;
- la fornitura e la distribuzione di contenitori da dedicare alle raccolte domiciliari, inclusa la distribuzione periodica dei materiali di consumo;
- la fornitura e la distribuzione delle compostiere complete dell’attrezzatura necessaria per il loro corretto utilizzo;
- l’organizzazione e l’esecuzione operativa delle attività di raccolta domiciliare e/o stradale;
- l’allestimento, la custodia e la gestione dei centri di raccolta per il conferimento da parte dell’utente delle tipologie di rifiuto autorizzate;
- l’organizzazione e l’esecuzione operativa delle attività di trasporto dei rifiuti verso i siti di stoccaggio, di eventuale trattamento intermedio, di preparazione per il riutilizzo, di recupero o di smaltimento definitivo, ivi compreso il conferimento a terzi che gestiscano i relativi trattamenti di recupero e smaltimento;
- la raccolta dei rifiuti urbani abbandonati di qualunque natura e provenienza giacenti sulle strade ed aree pubbliche e sulle strade ed aree private comunque soggette ad uso pubblico;
- l’organizzazione e l’esecuzione delle attività di pulizia e sanificazione dei contenitori per la raccolta stradale e a servizio delle strutture pubbliche e assistenziali, delle piazzole sulle quali i contenitori sono collocati, nonché di tutte le strutture per la raccolta e dei mezzi d’opera per il trasporto;
- la manutenzione ordinaria, straordinaria e il rinnovo delle attrezzature, dotazioni e strutture

esistenti, nonché dei mezzi per il trasporto dei rifiuti;

- l'adozione delle misure necessarie e l'effettuazione degli investimenti per il potenziamento, la riorganizzazione e l'adeguamento dei servizi e delle attività di raccolta e trasporto;
- le attività inerenti la rimozione di scarichi abusivi di materiali solidi da strade ed aree pubbliche o d'uso pubblico, comprese le cunette e fossi stradali, sia all'esterno che all'interno del perimetro di espletamento del servizio di spazzamento, nonché, se del caso, la pulizia dei luoghi interessati da scarichi di anche mediante l'utilizzo di mezzi idonei al di fuori del servizio di raccolta ordinario.

Per quanto riguarda il servizio di spazzamento delle strade, piazze ed aree pubbliche, esso comprende:

- l'organizzazione e l'effettuazione programmata dello spazzamento e delle operazioni di pulizia manuali, meccanizzate o miste, di strade, piazze, parcheggi pubblici non in concessione a terzi ed aree pubbliche, compresi portici e piste ciclabili, delle aree a verde spartitraffico (incluse eventuali piste ciclabili in esse presenti), nonché delle aree private aperte all'uso pubblico;
- la raccolta dei rifiuti conferiti dagli utenti nei cestini stradali e la pulizia, la manutenzione e la sostituzione di detti contenitori quando deteriorati;
- l'organizzazione e l'esecuzione operativa delle attività di trasporto dei rifiuti raccolti nelle attività di spazzamento verso i siti di stoccaggio, di eventuale trattamento intermedio, di recupero o di smaltimento definitivo, ivi compreso il conferimento a terzi che gestiscano i relativi trattamenti di recupero e smaltimento;
- il lavaggio del suolo pubblico, delle strade e dei marciapiedi;
- l'effettuazione di interventi di spazzamento, pulizia e lavaggio straordinari non programmabili, in relazione all'esigenza di asporto di rifiuti abbandonati;
- l'effettuazione della pulizia e raccolta differenziata dei rifiuti di mercati, fiere, sagre e manifestazioni;
- la manutenzione ordinaria, straordinaria ed il rinnovo delle attrezzature, dotazioni e strutture esistenti, nonché dei mezzi per l'effettuazione del servizio di spazzamento;
- l'adozione delle misure necessarie e l'effettuazione degli investimenti per il potenziamento, la riorganizzazione e l'adeguamento dei servizi e delle attività di igiene urbana.

I rifiuti oggetto del servizio di cui alla presente concessione sono i rifiuti urbani e assimilati agli urbani ai sensi dell'articolo 183, comma 1 lettera b-ter del D.Lgs 152/2006 e s.m.i.

Sono esclusi i rifiuti speciali.

## **Art. 6 - Servizi integrativi**

Tali prestazioni/servizi includono, a titolo indicativo:

- i. potenziamento dei servizi di spazzamento rispetto agli Standard Minimi Prestazionali previsti nel disciplinare tecnico;
- ii. realizzazione, manutenzione straordinaria e adeguamento dei Centri di Raccolta secondo specifica pianificazione ed approvazione da parte del concedente;
- iii. gestione dei Centri del Riuso e adeguamento dei Centri di Raccolta Rifiuti a Centri del Riuso come dall'articolo 181 c. 6 del D.Lgs.152/2006;
- iv. applicazione e riscossione della tariffa puntuale corrispettivo;
- v. pulizia e asportazione di rifiuti da superfici o aree pubbliche o di uso pubblico non previste tra i servizi di base;
- vi. pulizia e raccolta rifiuti presso sagre, mercati, manifestazioni non previsti tra i servizi di base;
- vii. raccolta dei rifiuti abbandonati di volumetria superiore a 5 mc da superfici o aree pubbliche o private di uso pubblico;
- viii. servizi di pulizia e ripristino delle condizioni igieniche, a seguito di eventi straordinari e non programmabili quali, ad es. eventi calamitosi o incidenti stradali;
- ix. altri servizi non meglio specificati, comunque inclusi nel perimetro della gestione dei rifiuti urbani.

I corrispettivi per i servizi integrativi di cui ai punti v, vi, vii e viii verranno riconosciuti applicando i prezzi offerti in sede di gara, a seguito di puntuale rendicontazione annuale fornita dal Gestore;

## CAPO II - FASE TRANSITORIA

### Art. 7 - Fase transitoria

Ad eccezione dei Comuni di Albareto, Bardi, Bedonia, Berceto e Bore, l'avvio dei servizi oggetto della concessione, come previsti dal presente Disciplinare e suoi allegati, dovrà avvenire entro 90 giorni dall'avvio della concessione o dall'affidamento del servizio formalizzato con verbale di consegna da redigersi tra le parti.

Il servizio per i Comuni di Albareto, Bardi, Bedonia, Berceto e Bore dovrà essere attivato dal 1 gennaio del terzo anno di affidamento del servizio, prevedendo in tale data l'avvio di tutti i servizi previsti a regime nel Contratto e negli allegati dello stesso, incluso il presente Disciplinare Tecnico. Si specifica che fino al completo avvio dei servizi come previsti dal presente Disciplinare e suoi allegati il nuovo concessionario dovrà garantire l'espletamento e gli standard qualitativi dei servizi in essere al momento del passaggio di gestione concordando con i gestori uscenti le modalità operative di subentro. Restano fermi gli obiettivi ambientali e le relative tempistiche stabiliti dalla normativa nazionale e regionale e dal Piano Regionale di Gestione Rifiuti.

In relazione alla dotazione dei contenitori per le raccolte stradali o domiciliari da effettuarsi in tale periodo transitorio, prima dell'avvio dei servizi di raccolta riorganizzati secondo le modalità previste nel Contratto e negli allegati dello stesso, incluso il presente Disciplinare Tecnico, si precisa che non è in capo al Gestore la loro fornitura, se non ad eventuali necessità di limitati interventi manutentivi o di sostituzione, essendo previsto, sempre ed esclusivamente per tale periodo transitorio, il mantenimento sul territorio o presso le utenze dei contenitori già in dotazione.

Resta a carico del Gestore la rimozione dei contenitori già in dotazione che non siano più funzionali alla gestione dei nuovi servizi oggetto del Contratto e degli allegati dello stesso, incluso il presente Disciplinare Tecnico, incluso il loro lavaggio, 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, lavaggio, consegna e dismissione sono da intendersi già inclusi nel corrispettivo base dei servizi.

La messa a regime dei servizi di raccolta dei rifiuti secondo le modalità previste nel Contratto e negli allegati dello stesso, incluso il presente Disciplinare Tecnico, dovrà avvenire entro **ventiquattro**

**mesi** dall'affidamento del servizio formalizzato con verbale di consegna da redigersi tra le parti.

L'Allegato E del presente Disciplinare Tecnico contiene il cronoprogramma proposto dall'Aggiudicatario per l'avvio dei nuovi servizi.

## **CAPO III - PRESCRIZIONI TECNICHE E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI DI RACCOLTA E TRASPORTO**

### **Art. 8 - Generalità**

I modelli organizzativi dei servizi di riferimento per la raccolta dei rifiuti urbani sono individuati, con riferimento anche alla loro applicabilità sul territorio, nella Documentazione allegata al presente Disciplinare Tecnico.

Le principali modalità di raccolta nel territorio oggetto di gara possono essere suddivise come segue:

**Sistema domiciliare:** sistema di raccolta dei rifiuti urbani che consiste nel prelievo da parte del Gestore dei contenitori 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; 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. I contenitori e/o i sacchi dovranno essere dotati di un sistema di contabilizzazione degli svuotamenti tramite un codice di riconoscimento (es. tramite codice a barre e/o transponder), identificativo per le utenze come specificato nell'art. 9;

**Sistema stradale informatizzato:** il servizio di raccolta stradale si basa sulla presenza di cassonetti posizionati su strada o luogo pubblico, che raggruppano cassonetti per la raccolta delle diverse tipologie di rifiuto, di adeguata volumetria rispetto alla frequenza di svuotamento prevista e che consentono all'utente di conferire rifiuti senza vincoli di orario; il sistema consiste nel posizionamento di contenitori su suolo pubblico, a vista od all'interno di strutture chiuse a ridotto impatto estetico, con l'aggiunta di elementi meccanici ed elettronici che consentano il riconoscimento dell'utenza.

Sono compresi tra i sistemi stradali informatizzati anche i servizi di raccolta che si basano sulla presenza di attrezzature scarrabili non stazionarie posizionate su strada o luogo pubblico, secondo calendari prestabiliti, che raggruppano cassonetti per la raccolta delle diverse tipologie di rifiuto di adeguata volumetria rispetto alla frequenza di svuotamento

prevista, dotate per ogni punto di conferimento di sportello informatizzato.

**Centro di Raccolta:** definito, 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, senza nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica, per l'attività di raccolta mediante raggruppamento differenziato dei rifiuti urbani per frazioni omogenee conferiti dai detentori per il trasporto agli impianti di recupero e trattamento". I centri di raccolta sono accessibili ai cittadini secondo un calendario reso noto dal Gestore e accolgono le frazioni di rifiuto autorizzate.

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 tener conto della rispondenza dei mezzi utilizzati alle diverse realtà territoriali, con particolare riferimento alla capacità dei mezzi in rapporto alla dimensione delle strade; in particolare gli autocompattatori di tipo medio/pesante (PTT superiore a 14 ton) andranno utilizzati solo sulle strade di ampiezza che lo consentano, mentre per le vie di minori dimensioni (ad esempio i Centri Storici) dovranno essere utilizzati mezzi più piccoli.

Nel caso di impiego, per la raccolta, di squadre costituite da mezzi satellite (veicoli leggeri) conferenti a mezzo madre (compattatore), svolgendo quest'ultima funzione di punto di appoggio per gli svuotamenti dei mezzi satellite, ottimizzando quindi il trasporto agli impianti di destino, l'area occupata durante le fasi di trasbordo dai mezzi satellite al mezzo madre dovrà essere lasciata pulita, disinfettata e deodorizzata al termine del servizio.

I veicoli per la raccolta potranno essere del tipo a compattazione o a vasca semplice, purché l'allestimento del veicolo garantisca la perfetta tenuta nel caso di presenza di liquidi.

Sarà cura del Gestore del servizio provvedere affinché nella fase di raccolta e di trasporto dei rifiuti, gli stessi non cadano residui lungo le strade; qualora ciò avvenisse, sarà obbligo del Gestore rimuovere immediatamente qualunque residuo.

Contestualmente alla raccolta dovrà garantirsi la pulizia dell'area pubblica utilizzata dall'utenza quale sito di deposito del rifiuto fino alla raccolta da parte del Gestore.

Il servizio di raccolta dei rifiuti con modalità porta a porta dovrà concludersi, salvo particolari esigenze delle utenze e previa autorizzazione dell'Agenzia, in orario compatibile con gli orari di

chiusura dei siti di conferimento. Il mancato rispetto dei termini di cui sopra non potrà essere invocato dal Gestore per il riconoscimento di maggiori oneri o pretese economiche.

Gli eventuali nuovi prodotti e servizi acquistati dal Gestore nell'ambito delle attività di gestione tecnica e amministrativa, nonché degli altri interventi richiesti per il corretto funzionamento di attrezzature e impianti, dovranno essere conformi ai requisiti previsti dai Criteri Ambientali Minimi (ove adottati nell'ambito del Piano di Azione nazionale sugli acquisti verdi nella pubblica amministrazione - PAN GPP) previsti per la relativa categoria di prodotti/servizi.

Vengono di seguito presentate le modalità organizzative per lo svolgimento dei singoli servizi secondo gli Standard Minimi Prestazionali riportati negli Allegati B.1, B.2, B.3, B.4, B.5, B.6a-b, B.7, B.8.

L'Allegato B.3 sarà aggiornato secondo le modalità e le tempistiche previste dal Contratto.

Gli Allegati contengono le planimetrie (predisposte dell'Aggiudicatario) illustrative dell'areale in cui è attivo ciascun sistema di raccolta (All. B.6b) e delle strade in cui è effettuato il servizio di spazzamento (All. B.7).

Allo scopo di sensibilizzare ed incentivare i cittadini circa le buone pratiche di differenziazione dei rifiuti, il Gestore si renderà disponibile a partecipare allo sviluppo di accordi di tipo economico/organizzativo con l'Agenzia, i Comuni, Grande Distribuzione Organizzata o altre associazioni per l'installazione di ecocompattatori e/o strutture informatizzate dotate di tecnologia d'avanguardia, in grado di effettuare la raccolta, il conteggio e la riduzione volumetrica di determinate tipologie di rifiuti di imballaggio in plastica (bottiglie in PET, flaconi, lattine in alluminio e tappi). La struttura sarà dotata di pannelli sui quali potranno essere serigrafati slogan, messaggi di sensibilizzazione per la riduzione dei consumi/sprechi, informazioni circa i servizi attivi sulla raccolta rifiuti o altre informazioni sulla base degli accordi presi. Tali strutture potranno essere inoltre essere adibite all'effettuazione di ulteriori servizi (es. monitoraggio ambientale, videosorveglianza, ricarica dei veicoli elettrici, defibrillatore, comunicazioni rivolte ai cittadini, infoPoint, ecc.). Per il posizionamento della struttura, concordato con Agenzia e Comune interessato, si darà priorità a luoghi ad elevata visibilità e facilmente accessibili.

## **Art. 9 - Caratteristiche del Servizio di Raccolta Domiciliare**

Il servizio di raccolta domiciliare dovrà essere garantito, per Utenze Domestiche e per Utenze Non Domestiche, nelle zone descritte nel Contratto e negli allegato allo stesso, incluso il presente Disciplinare Tecnico, nel rispetto degli Standard Minimi Prestazionali previsti dalla Documentazione 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.).

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 potrà avvenire (come specificato nell'allegato B1), nel rispetto degli Standard Minimi Prestazionali, 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 (entro 5 metri) 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.

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.

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: il Comune in tal caso potrà richiedere al Gestore l'adozione di varianti, con riferimento in particolare alla collocazione su area pubblica di contenitori aventi caratteristiche analoghe a quelle previste nell'offerta tecnica ed 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 sui contenitori e la distribuzione delle chiavi per la loro apertura agli utenti. Tali oneri risultano già compresi nel corrispettivo base dei servizi.

Inoltre, per eventuali situazioni come strade bianche, strade senza uscita, ecc., la raccolta potrà essere prevista nel seguente modo:

- consegna alle famiglie residenti del kit completo previsto per gli utenti singoli;
- collocazione di contenitori chiusi in prossimità (in posizione tale da sfavorirne la visibilità dalla via principale per contrastare il fenomeno di abbandono indiscriminato di rifiuti) della via pubblica o del punto raggiunto dai mezzi adibiti alla raccolta;
- raccolta eseguita secondo il calendario della raccolta porta a porta effettuando lo svuotamento dei contenitori presso il punto concordato di esposizione.

Tali oneri risultano già compresi nel corrispettivo base dei servizi.

Il lavaggio dei contenitori per la raccolta domiciliare è da intendersi a carico degli utenti fatta eccezione per quelli previsti negli Standard Minimi Prestazionali (Allegato B.1) ed eventuali richieste specifiche dell'Agenzia al Gestore quantificate e normate nel Piano Annuale delle Attività.

Per gli uffici pubblici e le scuole, dovrà essere effettuato dal Gestore il ritiro dei rifiuti presso aree interne all'utenza, eventualmente localizzando i necessari e relativi contenitori con opportune recinzioni, senza che ciò possa comportare pretesa alcuna di maggiori compensi da parte del Gestore. Sarà altresì cura del Gestore contattare scuole, uffici pubblici, ospedali, strutture sanitarie altri luoghi pubblici, per definire le esigenze della raccolta domiciliare come: volume dei contenitori, orari di raccolta, luogo di esposizione dei contenitori (anche all'interno della proprietà private; in tal caso la raccolta sarà effettuata previo ottenimento di apposita autorizzazione all'accesso dei mezzi preposti al servizio).

Il lavaggio dei contenitori per gli uffici pubblici e le scuole dovrà essere effettuato dal Gestore nel rispetto delle frequenze previste negli Standard Minimi Prestazionali (Allegato B.1).

In territori (prevalentemente montani o collinari) caratterizzati da un abitato diffuso e rado, in ampia parte composto di utenze domestiche non residenti (secondo case) e/o utenze stagionali, per le frazioni di rifiuto sottoposte a raccolta differenziata la raccolta potrà avvenire anche in modalità di "raccolta di prossimità/condominiale esteso" ovvero mediante il posizionamento su suolo pubblico di

contenitori ad accesso libero (provvisi di tag al fine di garantire il monitoraggio degli svuotamenti), distribuiti con una sufficiente capillarità e soggetti a frequenze di svuotamento, ove utile o necessario, variata stagionalmente. Nei tessuti abitativi della collina/montagna, radi e caratterizzati da una notevole parcellizzazione degli abitati, tale modalità di raccolta potrà interessare l'intero territorio comunale.

Le postazioni devono essere posizionate in modo da essere facilmente accessibili dall'utenza nonché dai mezzi destinati al loro svuotamento. L'individuazione dei punti di posizionamento compete al Concessionario previo accordo del Comune interessato.

Il lavaggio dei contenitori, laddove previsto, consisterà nel lavaggio interno e nella disinfezione/sanificazione dei contenitori utilizzando detergenti e disinfettanti specifici autorizzati dal Ministero della Salute che garantiscano un adeguato grado di pulizia e disinfezione, la sicurezza dei cittadini e degli operatori stessi e che non danneggino il contenitore stesso. L'acqua del lavaggio non può essere versata a terra, ma deve essere raccolta durante le operazioni di lavaggio e poi scaricata e trattata, secondo la normativa vigente, in idonei impianti di depurazione, a cura e spese del Gestore. Il servizio presso gli Uffici pubblici e le scuole verrà effettuato previo accordo con l'utenza in modo da non interferire con l'attività ordinaria.

È a carico del Gestore anche la pulizia dell'area intorno al luogo di posizionamento dei contenitori esposti da parte dell'utenza fino ad un raggio di 5 metri, anche attraverso la rimozione di materiali eventualmente abbandonati. Sono esclusi i rifiuti appartenenti ai conferimenti errati da parte delle utenze di cui al seguente comma.

Durante le operazioni di svuotamento sarà compito del Gestore verificare eventuali evidenti errori di conferimento da parte degli utenti. In tali casi non si dovrà procedere al ritiro e dovrà essere apposto sui contenitori e/o sacchi, a cura degli addetti alla raccolta, un talloncino indicante la ragione del mancato ritiro e avendo cura di segnalare la situazione il più rapidamente possibile all'autorità preposta all'accertamento per l'eventuale applicazione di sanzioni. Nel caso di permanenza del conferito errato sul suolo, il Gestore provvederà entro 24 ore dall'apposizione del talloncino, al ritiro dei suddetti rifiuti e alla loro corretta destinazione. Il Gestore provvederà altresì a fornire una reportistica mensile delle fattispecie di cui sopra all'Agenzia e al Comune interessato.

Sono oggetto dei servizi di raccolta domiciliare, nel rispetto degli Standard Minimi Prestazionali, le seguenti tipologie di rifiuto:

- secco residuo o indifferenziato
- frazione organica
- carta e cartone (raccolta congiunta)
- vetro
- imballaggi in plastica, in metallo e tetrapak (raccolta congiunta)
- verde e sfalci di potatura laddove tale servizio è previsto negli Standard Minimi Prestazionali come servizio domiciliare

Laddove il servizio attivo all'avvio della concessione preveda la raccolta congiunta di vetro e lattine, questa potrà essere preservata fino all'intervenire della "fase a regime" nel territorio oggetto di intervento.

Le frequenze di prelievo dovranno essere garantite nel rispetto degli Standard Minimi Prestazionali come da Allegato B.1.

I contenitori domiciliari sono altresì oggetto di periodico lavaggio e/o sanificazione secondo quanto previsto negli Standard Minimi Prestazionali. Il lavaggio e la sanificazione dei contenitori sono operati utilizzando specifiche attrezzature.

È a carico del Gestore la fornitura e la consegna a tutte le utenze domestiche e non domestiche, che ne risultano sprovviste, di contenitori di colore conforme a quello in uso, per ogni tipologia di rifiuto, al momento dell'avvio della Concessione. Con l'obiettivo di uniformarsi ai nuovi standard europei di settore, l'Agenzia si riserva la facoltà, per le nuove attrezzature, di richiedere la fornitura di contenitori conformi alla norma UNI 11686 "Gestione dei rifiuti – Waste Visual Elements – Elementi di identificazione visiva per i contenitori per la raccolta dei rifiuti urbani", che definisce i colori e la segnaletica per i contenitori dedicati alle raccolte differenziate dei rifiuti urbani.

Nel rispetto delle quantità indicate negli Standard Minimi Prestazionali, il Gestore dovrà fornire a propria cura e spese alle utenze domestiche e non domestiche una dotazione minima di sacchetti biodegradabili per la gestione dell'organico, di dimensioni compatibili con i contenitori proposti in sede di offerta tecnica, ed una dotazione minima di sacchi per la gestione di secco residuo e plastica/metalli/tetrapak.

## **Art. 10 - Caratteristiche del servizio stradale informatizzato**

Il servizio di raccolta stradale informatizzato comporta la distribuzione sul territorio di un adeguato numero di postazioni, nel rispetto degli Standard Minimi Prestazionali, costituite da contenitori per la raccolta, nei quali l'utenza provvede a conferire le diverse frazioni di rifiuti.

I contenitori sono soggetti a svuotamento periodico e i rifiuti così raccolti sono avviati al relativo destino (recupero, riciclaggio, trattamento, smaltimento).

Lo svuotamento dei contenitori, e quindi la raccolta dei rifiuti in essi contenuti, avviene utilizzando specifiche attrezzature meccaniche. È essenziale garantire la compatibilità tra il tipo di contenitore utilizzato e il genere di attrezzatura meccanica impiegata per lo svuotamento.

I contenitori stradali sono altresì oggetto di periodico lavaggio e/o sanificazione nel rispetto degli Standard Minimi Prestazionali di cui all'Allegato B.1 e comunque ogniqualvolta dovesse risultare necessario.

Anche il lavaggio e la sanificazione dei contenitori sono operati utilizzando specifiche attrezzature. I contenitori devono essere idonei a proteggere i rifiuti dagli agenti atmosferici e dagli animali e ad impedire esalazioni moleste.

Le postazioni devono essere posizionate in modo da essere facilmente accessibili dall'utenza nonché dai mezzi destinati al loro svuotamento. L'individuazione dei punti di posizionamento compete al Concessionario previo accordo del Comune interessato.

Il posizionamento deve essere in ogni caso effettuato conformemente alle norme vigenti in materia di Codice della Strada, di pianificazione urbanistica comunale, di sicurezza dei lavoratori e comunque perseguendo il decoro e l'igienicità dell'abitato.

A scelta del Gestore ed in base alle caratteristiche delle diverse zone (viabilità, spazio disponibile, numero di utenze afferenti), potranno essere adottate diverse tipologie di postazioni; i contenitori potranno essere a vista od all'interno di strutture chiuse a ridotto impatto estetico (quest'ultime nel rispetto delle specifiche tecniche di cui all'art. 13).

In tutte le postazioni deve essere prevista la possibilità di accesso contemporaneo da parte di più utenze a più contenitori o sportelli di conferimento.

Presso ogni postazione possono essere raccolti i seguenti materiali:

- secco residuo od indifferenziato
- frazione organica
- carta e cartone (raccolta congiunta)
- vetro
- imballaggi in plastica, in metallo e tetrapak (raccolta congiunta)
- frazione verde (sfalci e potature)

Laddove il servizio all'avvio del contratto preveda la raccolta congiunta di vetro e lattine, questa potrà essere preservata fino all'intervenire della "fase a regime" nel territorio oggetto di intervento.

Sono a carico del Gestore e comprese nel canone:

- il posizionamento dei contenitori su suolo pubblico o, previo consenso del Comune, anche su suolo privato autorizzato dal proprietario, compresa l'installazione, l'eventuale montaggio, l'attivazione, l'eventuale collaudo;
- la fornitura e collocazione dei contenitori di tipo adeguato, in rapporto alla frazione merceologica oggetto di raccolta, alla tipologia di mezzo utilizzato per lo svuotamento dei medesimi, nonché alle caratteristiche dell'insediamento servito, in numero e nelle posizioni idonee, nel rispetto degli Standard Minimi Prestazionali; con l'obiettivo di uniformarsi ai nuovi standard europei di settore, l'Agenzia si riserva la facoltà, per le nuove attrezzature, di richiedere la fornitura di contenitori conformi alla norma UNI 11686 "Gestione dei rifiuti – Waste Visual Elements – Elementi di identificazione visiva per i contenitori per la raccolta dei rifiuti urbani", che definisce i colori e la segnaletica per i contenitori dedicati alle raccolte differenziate dei rifiuti urbani;
- lo svuotamento periodico di tutti i contenitori e dell'avvio dei rifiuti così raccolti alla relativa destinazione finale (o intermedia);
- il mantenimento in efficienza ed in condizioni di igiene dei contenitori, anche attraverso lavaggio e disinfezione nei casi di necessità, nonché attraverso la necessaria manutenzione e/o sostituzione dei medesimi o relative componenti;
- la pulizia delle piazzole ove sono collocati i contenitori provvedendo alla rimozione dei materiali per un raggio minimo di 5 metri eventualmente abbandonati esternamente ai contenitori e attraverso periodici e adeguati interventi di lavaggio dell'area nei territori in cui il servizio di lavaggio strade risulta in capo al Gestore stesso;

- la disponibilità di un parco mezzi ed attrezzature meccaniche, nonché di ogni altra dotazione necessaria, adeguato qualitativamente e sufficiente in termini quantitativi.

Gli svuotamenti dei cassonetti da parte del Gestore sono programmati secondo gli standard di cui all'Allegato B.1 al presente Disciplinare, ma possono essere rivisti nella frequenza in base a specifiche esigenze o segnalazioni da parte dell'Agenzia, sentiti i Comuni interessati. In ogni caso, il Gestore è tenuto ad effettuare lo svuotamento dei cassonetti prima del totale riempimento degli stessi.

Per garantire la responsabilizzazione dell'utenza il Gestore deve mettere in atto soluzioni per il conteggio dei conferimenti da parte dell'utenza dotando i contenitori, destinati al conferimento del rifiuto secco residuo od indifferenziato di appositi dispositivi per registrare l'accesso di ciascuna utenza quantificandone anche il volume od il peso del conferito, e per il controllo in continuo del database degli svuotamenti in coerenza con il sistema informativo duale di cui all'art. 53 proposto in sede di gara.

Sono a carico del Gestore tutte le attività per il corretto funzionamento delle postazioni stradali, anche ai fini degli obiettivi dell'Agenzia indicati nel Contratto, compresa la manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature, del sistema hardware e software, e la comunicazione/informazione alle utenze domestiche e non domestiche.

Il Gestore dovrà inoltre premunirsi di adeguato sistema di trasmissione/segnalazione in tempo reale di eventuali malfunzionamenti della struttura/attrezzatura, e garantire il ripristino del corretto funzionamento entro 24 ore dalla citata segnalazione.

Sono altresì a carico del Gestore le sostituzioni e/o riparazioni, dovute a rotture, manomissioni o danneggiamenti, compresi atti vandalici, di ogni contenitore, o del sistema di accesso e contabilizzazione svuotamenti.

#### **Art. 11 - Caratteristiche del servizio stradale non stazionario informatizzato**

Il servizio di raccolta stradale non stazionario informatizzato prevede il posizionamento temporaneo, in specifici luoghi e secondo calendari prestabiliti, di postazioni di contenitori non stazionari, nel rispetto degli Standard Minimi Prestazionali, costituite da contenitori dotati di sportello informatizzato per la raccolta, nei quali l'utenza provvede a conferire le diverse frazioni di rifiuti.

Il posizionamento e la rimozione dei contenitori non stazionari, secondo gli orari programmati, e quindi la raccolta dei rifiuti in essi contenuti compreso l'avvio al relativo destino (recupero, riciclaggio, trattamento, smaltimento), avviene utilizzando specifiche attrezzature meccaniche. È essenziale garantire la compatibilità tra il tipo di contenitore utilizzato e il genere di attrezzatura meccanica impiegata per lo svuotamento.

Sarà cura del Gestore presso il proprio cantiere od in luogo idoneo prevedere il periodico lavaggio e/o sanificazione dei contenitori non stazionari e comunque ogniqualvolta dovesse risultare necessario.

I contenitori devono essere idonei a proteggere i rifiuti dagli agenti atmosferici e dagli animali e ad impedire esalazioni moleste.

L'individuazione dei punti di posizionamento dei contenitori non stazionari, ed il relativo calendario, sarà sottoposta all'approvazione dell'Agenzia. Il punto di sosta dovrà essere identificato da opportuna segnaletica verticale con oneri a carico del Gestore.

Il posizionamento dei contenitori non stazionari deve essere in ogni caso effettuato conformemente alle norme vigenti in materia di Codice della Strada, di pianificazione urbanistica comunale, di sicurezza dei lavoratori e comunque perseguendo il decoro e l'igienicità dell'abitato.

In tutte le postazioni di contenitori non stazionari deve essere prevista la possibilità di accesso contemporaneo da parte di più utenze a più contenitori o portelle di conferimento.

Presso ogni postazione di contenitori non stazionari devono essere raccolti almeno i seguenti materiali:

- secco residuo od indifferenziato
- frazione organica
- carta e cartone (raccolta congiunta)
- vetro
- imballaggi in plastica, in metallo e tetrapak (raccolta congiunta)

Il dimensionamento dei singoli contenitori dovrà essere adeguato, in rapporto alla frazione merceologica oggetto di raccolta, alle caratteristiche del territorio servito ed alla stima delle utenze conferenti ed al tempo di permanenza.

Laddove il servizio attivo all'avvio della concessione preveda la raccolta congiunta di vetro e lattine, questa potrà essere preservata fino all'intervenire della "fase a regime" nel territorio oggetto di intervento.

Sono a carico del Gestore e comprese nel corrispettivo:

- la fornitura, il posizionamento e la successiva rimozione, secondo calendario, delle postazioni di contenitori non stazionari su suolo pubblico o, previo consenso dell'Agenzia, anche su suolo privato autorizzato dal proprietario, compresa l'attivazione e l'eventuale collaudo; con l'obiettivo di uniformarsi ai nuovi standard europei di settore, l'Agenzia si riserva la facoltà di richiedere la fornitura di contenitori conformi alla norma UNI 11686 "Gestione dei rifiuti – Waste Visual Elements – Elementi di identificazione visiva per i contenitori per la raccolta dei rifiuti urbani", che definisce i colori e la segnaletica per i contenitori dedicati alle raccolte differenziate dei rifiuti urbani;
- lo svuotamento periodico di tutti i contenitori e dell'avvio dei rifiuti così raccolti alla relativa destinazione finale (o intermedia);
- il mantenimento in efficienza ed in condizioni di igiene dei contenitori non stazionari, anche attraverso lavaggio e disinfezione dei contenitori nei casi di necessità, nonché attraverso la necessaria manutenzione e/o sostituzione dei medesimi o relative componenti;
- la pulizia delle aree ove sono collocate i contenitori non stazionari, una volta rimossi, provvedendo alla rimozione dei materiali per un raggio minimo di 5 metri eventualmente abbandonati esternamente ai contenitori e attraverso periodici e adeguati interventi di lavaggio dell'area nei territori in cui il servizio di lavaggio strade risulta in capo al Gestore stesso;
- la disponibilità di un parco mezzi ed attrezzature meccaniche, nonché di ogni altra dotazione necessaria, adeguato qualitativamente e sufficiente in termini quantitativi.

Per garantire la responsabilizzazione dell'utenza il Gestore deve mettere in atto soluzioni per il conteggio dei conferimenti da parte dell'utenza dotando i contenitori destinati al conferimento del rifiuto secco residuo od indifferenziato di appositi dispositivi per registrare l'accesso di ciascuna utenza quantificandone anche il volume od il peso del conferito, e per il controllo in continuo del database degli svuotamenti in coerenza con il sistema informativo duale proposto in sede di gara.

Sono a carico del Gestore tutte le attività per il corretto funzionamento delle postazioni di contenitori non stazionari, anche ai fini degli obiettivi dell'Agenzia indicati nel Contratto, compresa la

manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature, del sistema hardware e software, e la comunicazione/informazione alle utenze domestiche e non domestiche.

Il Gestore dovrà inoltre premunirsi di adeguato sistema di trasmissione/segnalazione in tempo reale di eventuali malfunzionamenti della struttura/attrezzatura, e garantire il ripristino del corretto funzionamento entro 24 ore dalla citata segnalazione.

Sono altresì a carico del Gestore le sostituzioni e/o riparazioni, dovute a rotture, manomissioni o danneggiamenti, compresi atti vandalici, di ogni contenitore, o del sistema di accesso e contabilizzazione svuotamenti.

Il Gestore dimensionerà il servizio, il calendario e le ubicazioni sulla base di quanto previsto dall'Allegato B.1. Sarà comunque facoltà dell'Agenzia confermare o modificare le soluzioni proposte dal Gestore e, in caso di modifica delle soluzioni (comprese l'ubicazione), il Gestore dovrà accettare le richieste dell'Agenzia, senza pretendere maggiori oneri.

Il Gestore, dal primo giorno di affidamento e fino alla messa a regime del servizio, dovrà comunque garantire gli standard qualitativi di cui al presente articolo per il servizio denominato "Ecowagon", attivo nel Comune di Parma all'avvio del Contratto, con le frequenze e le modalità di erogazione previste nell'Allegato A.1.3.

## **Art. 12 - Gestione isole interrato**

Ove presenti isole interrato, ovvero nel momento di loro eventuale predisposizione, il Gestore è tenuto ad assicurare il corretto funzionamento delle stesse garantendo la gestione, manutenzione ordinaria e manutenzione straordinaria (anche delle parti elettriche e meccaniche), la disinfezione dei contenitori prima che siano ricollocati all'interno delle piattaforme, il lavaggio dei contenitori, oltre alla pulizia della piattaforma esterna.

Il Gestore dovrà inoltre premunirsi di adeguato sistema di trasmissione/segnalazione in tempo reale di eventuali malfunzionamenti della struttura/attrezzatura, e garantire il ripristino del corretto funzionamento entro 24 ore dalla citata segnalazione; in particolare dovranno essere messi a disposizione:

- numero e contatto telefonico per la pianificazione e predisposizione degli interventi di

- manutenzione programmata;
- numero e contatto telefonico per chiamate di intervento urgenti;
- numero di fax e indirizzo di posta elettronica per l'invio di comunicazioni scritte;
- nominato un referente tecnico per la gestione degli interventi ordinari/straordinari per il ripristino del corretto funzionamento entro le 24 ore dalla segnalazione/trasmissione del malfunzionamento.

Le isole interrato sono soggette a specifico servizio di monitoraggio e pulizia previsto nell'ambito del servizio di spazzamento per tutte le postazioni stradali.

### **Art. 13 - Caratteristiche del servizio in strutture/cassette stazionarie informatizzate e di servizi di raccolta per utenze domestiche non residenti**

Nei territori ove avviata la raccolta domiciliare, la rimozione di contenitori stradali a libero accesso può comportare difficoltà nel conferimento dei propri rifiuti da parte di utenze non residenti che, al termine del soggiorno, non avrebbero la copertura di tutte le principali frazioni merceologiche garantita dal calendario di raccolta.

Per tale motivo si prevede, a carico del Gestore, il posizionamento e lo svuotamento di contenitori ubicati in strutture/cassette centralizzate ed informatizzate, c.d. "Ecostation" e "Mini Ecostation", ove utenze residenti e non residenti potranno accedere senza alcun vincolo di orario o giornata, in qualunque periodo dell'anno. Si tratta di "multiservice point" in quanto, oltre a un luogo dove conferire i rifiuti, costituiscono un luogo "informativo": presso di esse sarà possibile fornire informazioni sui servizi attivi relativamente alla raccolta rifiuti, nonché informazioni circa i principali luoghi di cultura e di interesse della città. Inoltre, grazie all'informatizzazione della struttura, sarà possibile prevedere un sistema premiale per gli utenti che vi conferiranno i propri rifiuti.

In particolare, sono a carico del Gestore per l'intero periodo contrattuale:

- la fornitura di strutture/cassette informatizzate,
- il posizionamento, previo accordo con il Comune di competenza, su suolo pubblico o su suolo privato autorizzato dal proprietario
- l'installazione compreso eventuale montaggio,
- l'attivazione e l'eventuale collaudo

- la gestione, compreso lo svuotamento dei cassonetti,

Ognuna delle strutture/cassette informatizzate presenta le seguenti caratteristiche/dotazioni:

- cassetta/struttura esterna completamente chiusa, con verniciatura/serigrafia delle pareti esterne personalizzabili e con caratteristiche strutturali tali da garantire massima resistenza agli agenti atmosferici, di dimensioni interne tali da consentire la collocazione contemporanea di cassonetti a quattro ruote di volumetria variabile, di tipo modulare in modo da adattarsi alle diverse esigenze urbanistiche, attraverso adeguate portelle per il conferimento dei diversi materiali (ad ogni materiale deve corrispondere almeno una portella);
- struttura predisposta per movimentazione/sollevamento tramite gru (per eventuale movimentazione successiva al montaggio);
- accesso del personale del soggetto gestore, dotati di serratura meccanica o elettronica con abilitazione all'apertura per lo scarico dei contenitori rigidi interni, comprese eventuali rampe o scivolo per la movimentazione dei contenitori;
- portelle di conferimento materiali con sistema di apertura/chiusura nel rispetto della norma antinfortunistica, strutturata/e in modo da garantire la centratura del rifiuto nei contenitori;
- sistema di contabilizzazione in volume e/o peso di tutti i singoli conferimenti dell'utenza;
- controllo di livello di riempimento dei contenitori ed invio dati al sistema centrale, con lo scopo principale di trasmettere al Gestore lo stato di riempimento per ottimizzare gli svuotamenti;
- erogatore automatico di prodotti liquidi sanificanti/igienizzanti per il contenitore della frazione organica e dell'indifferenziato o secco residuo, azionabile immediatamente dopo ogni conferimento;
- hardware per la gestione della trasmissione dati con il sistema centrale e software gestionale per il controllo della banca dati utenze, aggiornamento conferimenti e livelli di riempimento, personalizzazione strutture, interventi in remoto sulle strutture, ecc.; il software dovrà essere di tipo Web Based, accessibile dai comuni browsers internet, e dovrà essere implementato in modo tale da garantire la possibilità di esportazione dei dati nelle tipologie più comuni di formato (i.e. pdf, csv, file excel, file word) con possibilità di interrogazione della banca dati almeno con query di selezione e query a campi incrociati;
- lettore/riconoscimento di badge personalizzati per l'identificazione delle utenze;
- alimentazione della struttura indipendente dalla rete elettrica, ad esempio autonoma tramite pannelli fotovoltaici e/o batterie tampone (con eventuale predisposizione all'allaccio alla rete

elettrica o della pubblica illuminazione);

- pannelli di comunicazione multilingue adeguati a riconoscere il materiale conferibile per ogni portella, e pannello o totem centrale con spiegazione del funzionamento della struttura;
- sistema di videosorveglianza della struttura e dell'area circostante;
- eventuale quadro elettrico di contenimento di tutta la componentistica e del sistema di azionamento manuale, di dotazioni di sicurezza nel rispetto della normativa vigente e manuali d'uso.

Il Gestore potrà proporre modifiche alle singole caratteristiche sopra menzionate, purché tali modifiche siano adeguatamente motivate e comunque rispondenti alle finalità del progetto relativamente alla necessità di contabilizzare/registrare ogni singolo conferimento e previo assenso da parte dell'Agenzia e del Comune interessato.

L'Agenzia o il Comune di competenza si riservano la facoltà di abilitare il conferimento presso le strutture/cassette anche ad altre categorie di utenze; in particolare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, tali strutture potranno essere poste a servizio anche degli utenti residenti nei centri storici. Il Gestore dovrà adeguare quanto necessario per aggiornare la banca dati ed ogni altra funzione della struttura/cassetta senza pretendere maggiori oneri.

Le attività di comunicazione ed informazione alle utenze abilitate sono a carico del Gestore e devono essere programmate in tempi e modi adeguati a garantire la massima efficacia e partecipazione.

Ogni struttura/cassetta c.d. "Ecostation" dovrà avere una dotazione minima di n.6 contenitori di volumetria non inferiore a 660 litri (fatto salvo quanto eventualmente specificato negli Standard Minimi Prestazionali), per il conferimento di tutte le tipologie di materiali che, a seconda del territorio, non sono servite con raccolte stradali a pubblico accesso.

Ogni struttura/cassetta c.d. "Mini Ecostation" dovrà avere una dotazione minima di n.2 contenitori per il conferimento al più due di tipologie di materiali.

Il numero di strutture/cassette informatizzate è riportato negli Standard Minimi Prestazionali di cui all'Allegato B.1 al presente Disciplinare.

Non potranno essere richieste integrazioni contrattuali o maggiori costi a carico dell'Agenzia e/o degli utenti per errate valutazioni del Gestore rispetto alla dimensione ed alle frequenze di svuotamento previste per le strutture/cassette informatizzate.

Sarà facoltà del Gestore proporre soluzioni di posizionamento delle strutture/cassette informatizzate. Sarà comunque facoltà dell'Agenzia confermare o modificare le soluzioni proposte dal Gestore. In caso di modifica delle soluzioni (comprese l'ubicazione), il Gestore dovrà accettare le richieste dell'Agenzia, senza pretendere maggiori oneri.

Nel servizio è compresa la raccolta di eventuali rifiuti depositati esternamente alle strutture/cassette informatizzate, in un raggio di almeno 5 metri.

Sono a carico del Gestore tutte le attività per il corretto funzionamento di tutte le strutture/cassette informatizzate ubicate nel territorio, compresa la manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature esterne ed interne, del sistema hardware e software, e la comunicazione/informazione alle utenze domestiche e non domestiche.

Il Gestore dovrà inoltre premunirsi di adeguato sistema di trasmissione/segnalazione in tempo reale di eventuali malfunzionamenti della struttura/attrezzatura, e garantire il ripristino del corretto funzionamento entro 24 ore dalla citata segnalazione.

Sono altresì a carico del Gestore le sostituzioni e/o riparazioni, dovute a rotture, manomissioni o danneggiamenti, compresi atti vandalici, di ogni struttura/cassetta informatizzata ubicata nel territorio o parte di essa.

Il Gestore dovrà prevedere per ogni struttura/cassetta informatizzata, ubicata nel territorio, l'installazione di sistemi di video sorveglianza richiedendo al Comune di competenza la specifica autorizzazione. Il Comune di competenza provvederà alle relative autorizzazioni ai sensi della normativa sulla privacy. I relativi dati dovranno essere affidati alla Polizia Municipale per le azioni di competenza. Le spese di installazione, autorizzazione e gestione del sistema resteranno totalmente a carico del Gestore.

Il Gestore, dal primo giorno di affidamento e fino alla messa a regime del servizio come da propria offerta tecnica, dovrà comunque garantire gli standard qualitativi di cui al presente articolo per i servizi denominati "Ecostation" e "Mini Stazioni", già installati ed attivi nel Comune di Parma all'avvio del Contratto, con le frequenze e le modalità di erogazione previste nell'Allegato A.1.3.

#### **Art. 14 - Raccolta presso grandi utenze non domestiche**

Il Gestore dovrà provvedere alla fornitura (laddove non presente), al posizionamento, allo svuotamento o al prelievo dei contenitori scarrabili o stazionari (benne, scarrabili, press-container, ecc.) necessari per lo svolgimento del servizio nel rispetto degli Standard Minimi Prestazionali:

- sulle pubbliche aree, vie o strade ad uso pubblico ed anche private ma soggette ad uso pubblico. Resta inteso che in tale situazione l'accesso al contenitore dovrà essere precluso al pubblico;
- 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 all'interno delle suddette strade/aree private e che le suddette aree, vie o strade private sono accessibili agli automezzi di raccolta rifiuti e garantiscono la possibilità di manovra dei suddetti automezzi.

La raccolta, nel rispetto degli Standard Minimi Prestazionali, potrà avvenire con le seguenti modalità:

- prelievo del contenitore scarrabile presso l'utenza, trasporto all'impianto di destinazione e successivo riporto del contenitore presso il punto in cui è stato prelevato; il riporto del contenitore deve avvenire nella stessa giornata in cui è avvenuto il prelievo;
- carico presso il cantiere di contenitore scarrabile della stessa dimensione e tipologia di quello da svuotare; sostituzione del contenitore presente presso l'utenza con quello di cui sopra e successivo trasporto all'impianto di destinazione con riporto del contenitore al cantiere;
- trasferimento del materiale dal contenitore stazionario dell'utenza ad un idoneo mezzo dotato di cassone e successivo trasporto presso l'impianto di destinazione.

Sulla base della reale necessità da parte di utenze presso le quali l'area a disposizione non permetta il posizionamento di un contenitore adeguato o per servizi saltuari, verrà valutata la possibilità di proporre l'effettuazione della raccolta, in accordo con l'Agenzia, tramite ragnatura, utilizzando apposito mezzo dotato di braccio meccanico, benna a polipo (ragno) e cassone.

È facoltà dell'Agenzia prevedere modalità di raccolta diverse da quelle indicate.

La raccolta potrà essere programmata preventivamente, o avvenire previa richiesta dell'utenza (a chiamata) o con entrambe le modalità.

Il Gestore dovrà provvedere alla raccolta esclusivamente di rifiuti urbani.

Nel caso di contenitori posizionati su aree private, la raccolta dovrà essere effettuata nei giorni e negli orari in cui è garantito l'accesso alla proprietà. Giorni ed orari verranno comunicati al Gestore prima della partenza del servizio.

Prima di prelevare il materiale, il Gestore ha l'obbligo di ispezionare visivamente il rifiuto per verificare l'eventuale presenza di materiale non conforme, anche nel caso di contenitori dotati di chiusura.

La raccolta non sarà effettuata nei seguenti casi:

- contenitori contenenti materiali impropri;
- contenitori non regolamentari ovvero diversi da quelli consegnati;
- contenitori danneggiati in modo tale da rendere impossibile la vuotatura (solo per i contenitori scarrabili).

In tali casi il Gestore provvederà a comunicare all'utenza e all'Agenzia/Comune, immediatamente dopo il termine della raccolta, e comunque non oltre le ore 8.00 del giorno successivo a quello di raccolta, l'ubicazione dei contenitori in questione, onde consentire l'eventuale applicazione delle sanzioni previste dalle norme legislative e/o regolamentari in materia.

Il prelievo dei rifiuti deve avvenire in modo da non produrre spargimenti di materiale al suolo, né sollevamento di polvere. Qualora si verificassero spargimenti di materiale, il Gestore è obbligato all'immediata ed accurata pulizia del sito.

È fatto tassativo obbligo agli operatori addetti allo svuotamento di ricollocare i contenitori, ad operazione avvenuta, nella posizione di prelievo adottando le cautele necessarie per evitare danneggiamenti ai contenitori stessi, agli autoveicoli in sosta, alle infrastrutture pubbliche, ecc. Qualora si verificasse il danneggiamento dei contenitori derivante da un uso improprio o non cautelativo da parte del Gestore, a quest'ultimo verranno imputati i costi per la riparazione dei contenitori, oltre l'applicazione delle penali previste.

Durante le operazioni di raccolta il Gestore dovrà provvedere alla segnalazione all'Agenzia/Comune di qualsiasi anomalia (es.: abbandono rifiuti, contenitori rotti, accumulo rifiuti all'esterno dei contenitori, ..... ) sia presente sul territorio in cui viene effettuata la raccolta.

Nel corso del contratto l’Agenzia può introdurre variazioni alle modalità di esecuzione del servizio stesso previa intesa con il Gestore.

### **Art. 15 - Raccolta, trasporto e trattamento degli indumenti dismessi**

Il servizio di raccolta differenziata di rifiuti tessili e stracci è esteso a tutto il territorio di interesse, da effettuarsi mediante il posizionamento di contenitori metallici stradali, del volume di circa 2 mc, la cui distribuzione sul territorio dovrà essere determinata in base all’ubicazione delle utenze nel rispetto degli Standard Minimi Prestazionali.

I contenitori dovranno essere dotati di tramoggia di caricamento, tipo anti intrusione e anti soffocamento, che consente l’accesso all’interno esclusivamente agli addetti dei servizi di raccolta. I contenitori saranno muniti di appositi adesivi riportanti la dicitura “Raccolta rifiuti differenziati da abbigliamento”, le istruzioni relative alle modalità di conferimento, il numero telefonico del Contact Center Ambiente a cui l’utente potrà rivolgersi per segnalazioni riguardo la necessità di svuotamento, la destinazione finale del rifiuto raccolto e tutte le altre informazioni utili all’utente ai fine del corretto svolgimento del servizio.

Il materiale dovrà essere conferito direttamente dall’utenza, solo ed esclusivamente nei contenitori, in modo sciolto e non potranno essere depositati in detto container rifiuti diversi, di qualsiasi natura.

Le rotture, manomissioni o i danneggiamenti dei contenitori adibiti alla raccolta comporteranno l’immediata sostituzione a carico del Gestore, senza oneri aggiuntivi a carico dell’Agenzia.

### **Art. 16 - Modalità organizzative dei servizi a chiamata**

Le raccolte tramite sistema domiciliare o stradale, così come la raccolta presso i centri di raccolta, sono integrate da servizi “a chiamata”.

Il Servizio prevede le raccolte “a chiamata”, nei termini previsti dagli Standard Minimi Prestazionali, per le seguenti tipologie di rifiuti:

- rifiuti ingombranti (beni durevoli dismessi, mobilio, ecc.) e RAEE in qualunque condizione;

- cemento-amianto incapsulato;
- altre eventuali tipologie di rifiuto specificate negli Standard Minimi Prestazionali di cui all'Allegato B.1.

Il Gestore riceve la richiesta (tramite Customer Care, sito web, App dedicata, numero verde, fax, e-mail, segreteria telefonica) e la evade nei termini previsti dagli Standard Minimi Prestazionali, fissando un appuntamento con l'utente che inoltra la richiesta.

È responsabilità del Gestore prevedere un servizio che garantisca il ritiro di tutte le richieste nel rispetto dei tempi indicati.

È previsto che il ritiro venga eseguito direttamente presso l'abitazione dell'utente a piano strada, qualora per problemi legati all'orario del servizio non fosse possibile reperire l'utenza, verrà richiesto il deposito della specifica tipologia di rifiuto sul suolo stradale in adiacenza all'abitazione. In questo caso farà parte del servizio la pulizia del punto di conferimento con le stesse modalità indicate per i servizi domiciliari.

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.

Per il servizio dovrà essere messo a disposizione un numero telefonico verde con risposta diretta da parte di un operatore nella fascia oraria dalle 8.00 alle 22.00 dal lunedì al venerdì e dalle 8.00 alle 18.00 il sabato, nonché un numero fax e un indirizzo e-mail gestiti direttamente dal Gestore, che dovranno essere utilizzati anche per tutte le segnalazioni da parte degli utenti di necessità, anomalie, ecc., connesse al servizio di igiene urbana, nonché un numero relativo ad una segreteria telefonica attiva 24 ore su 24.

Dovrà essere previsto un servizio di prenotazione da parte dell'utenza anche attraverso sito internet e applicazione per *smartphone*, come descritto all'art. 40.

### RIFIUTI INGOMBRANTI E RAEE

Si intendono quei rifiuti voluminosi e ingombranti prodotti nell'ambito domestico, quali materassi, mobili, divani ecc. ed altri ingombranti, comprendenti anche i beni durevoli (RAEE), identificati dall'art. 227, lettera a), del D.Lgs. 152/2006 e ss.mm.ii. quali sono i rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche che per un corretto funzionamento dipendono dall'energia elettrica e

appartengono a una delle seguenti categorie: elettrodomestici di grande e media dimensione; apparecchiature informatiche; apparecchiature di consumo; apparecchiature di illuminazione; strumenti elettrici ed elettronici (ad eccezione degli utensili industriali fissi di grandi dimensioni); apparecchiature per lo sport e per il tempo libero ed altri.

La raccolta dovrà essere effettuata da squadre costituite da operatori e mezzi adeguati al servizio in oggetto.

Il servizio prevede il ritiro di un numero massimo di oggetti a singola chiamata pari a 5 colli per i RAEE o 3 colli per gli ingombranti.

L'ingombrante e/o il RAEE raccolto verrà successivamente selezionato nelle diverse tipologie (strutture metalliche, mobili, materassi, apparecchiature elettroniche R1-R2-R3-R4-R5, altri ingombranti, etc.), a cura e spese del Gestore presso apposita area nel rispetto delle normative vigenti.

I rifiuti raccolti dovranno essere gestiti secondo la normativa vigente in particolare coerentemente con l'art. 3 comma 7 della LR 16/2015 e l' art.7 c.2 del D.Lgs. 14 marzo 2014, n. 49.

Il servizio comprende anche la fase di trasporto a centri del riuso, centri di raccolta, agli impianti di stoccaggio/deposito, di preparazione al riutilizzo, di smaltimento o trattamento.

#### CEMENTO - AMIANTO INCAPSULATO PRESSO UTENZE DOMESTICHE

Le prestazioni consistono nella raccolta a domicilio su appuntamento ed il conferimento presso impianti di smaltimento autorizzati di rifiuti contenenti manufatti in cemento-amianto (genericamente indicato anche come "eternit"), adeguatamente trattati, incapsulati dagli utenti e caricati su bancale nel rispetto della normativa vigente. Il Gestore ha il compito di raccogliere le prenotazioni per la raccolta a domicilio dei rifiuti contenenti amianto per la successiva programmazione dei ritiri.

Nella fascia oraria concordata al momento della prenotazione il cliente deposita il rifiuto all'interno della sua proprietà in posizione raggiungibile dall'automezzo di raccolta.

Il Gestore dovrà svolgere le seguenti operazioni:

- acquisire giornalmente/settimanalmente le richieste di intervento dall'utenza;
- programmare gli interventi;

- prendere contatti telefonici direttamente con l'utenza richiedente il ritiro, al fine di concordare l'orario e confermare la giornata di intervento, quest'ultima da eseguirsi con la contestuale presenza dell'utenza per la verifica della documentazione autorizzativa e rilasciata dalla AUSL di competenza;
- informare adeguatamente l'utenza in merito alle necessarie autorizzazioni che dovranno essere rilasciate da parte dell'AUSL;
- una volta sul posto controllare che il rifiuto sia stato correttamente trattato e imballato secondo quanto disposto dalla AUSL di competenza (ove ciò non fosse non si procede al ritiro);
- controllare e ritirare la documentazione rilasciata dalla AUSL di competenza nel rispetto della normativa cogente;
- raccogliere la firma dell'utente dell'avvenuto trattamento del rifiuto contenente cemento amianto su modulo consegnato dal Gestore;
- predisporre il carico sul mezzo in maniera da evitare che i bancali si spostino e danneggino l'imballo di ogni singola presa;
- raccogliere il materiale attivando il sistema di pesatura qualora il peso sia eccedente i limiti previsti non eseguire il ritiro (limite in peso pari a: 450 kg);
- caricare, trasportare e scaricare il rifiuto senza arrecare danni né all'imballo che contiene il rifiuto, né a persone o cose presenti nella zona limitrofa;
- conferire il rifiuto raccolto nel sito o all'impianto dedicato autorizzato;
- in ogni operazione di scarico all'impianto l'operatore è tenuto alla corretta gestione della documentazione che accompagna ogni bancale.

Il Gestore si dovrà fare carico di tutti gli oneri per eventuali danneggiamenti, rotture, incidenti provocati nelle aree private di svolgimento delle prestazioni a domicilio o dell'eventuale bonifica a seguito della rottura degli imballi creati dall'operatore. In questo caso l'operatore dovrà immediatamente fermare le operazioni e attivarsi per le procedure di bonifica.

Affinché il servizio venga svolto nel rispetto della normativa in materia di salute e sicurezza dei lavoratori, il personale dovrà essere adeguatamente formato ed informato in merito alle procedure previste e ai rischi connessi all'attività di raccolta e trasporto rifiuti pericolosi (prelievo, carico, trasporto e conferimento ad impianti autorizzati).

## **Art. 17 - Stazione Ecologica Itinerante/Ecomobile e Centro Ambiente Mobile**

Il servizio di Stazione Ecologica Itinerante o Ecomobile, realizzato secondo gli Standard Minimi Prestazionali di cui all'Allegato B.1, deve permettere ai cittadini (utenze domestiche) il conferimento, in punti di sosta e orari stabiliti, di rifiuti riciclabili, ingombranti o pericolosi che non possono essere conferiti con il servizio di raccolta ordinario.

Presso la Stazione Ecologica Itinerante, con l'aiuto di uno o più operatori, l'utente potrà conferire correttamente diverse tipologie di rifiuto senza dover raggiungere il Centro di Raccolta Comunale.

Il punto di sosta della stazione ecologica itinerante o Ecomobile deve essere identificato da opportuna segnaletica verticale con oneri a carico del Gestore.

I rifiuti oggetto di raccolta tramite Stazione ecologica itinerante o Ecomobile sono indicativamente i seguenti:

- Ferro e metalli
- RAEE di piccole e grandi dimensioni
- Lampadine
- Batterie auto
- Pile e batterie diverse da quelle di cui al punto precedente
- Farmaci scaduti
- Sfalci e ramaglie
- Oli minerali e vegetali esausti
- Rifiuti inerti
- Carta e cartone
- Polistirolo da imballaggio
- Contenitori vuoti di prodotti tossici e/o nocivi
- Lattine
- Vetro
- Cartucce per stampanti e toner
- Vernici, inchiostri, adesivi e resine
- Altro

Il Gestore dovrà prevedere e dotare la Stazione ecologica itinerante o Ecomobile di un sistema di riconoscimento dell'utenza e di contabilizzazione dei conferimenti.

Spetta al Gestore la comunicazione alla cittadinanza delle modalità di svolgimento del servizio.

Il Gestore attiverà inoltre un Centro Ambiente Mobile (CAM) almeno nei 20 Comuni di seguito elencati: Albareto, Bardi, Bedonia, Berceto, Bore, Borgo val di Taro, Calestano, Compiano, Corniglio, Fornovo, Monchio, Neviano, Palanzano, Pellegrino Parmense, Solignano, Terenzo, Tizzano, Tornolo, Valmozzola, Varano e Varsi. Il servizio sarà attivato nei suddetti territori, per un totale di almeno 40 giornate/anno (almeno 2 giornate all'anno per ciascun Comune) durante il periodo estivo (in particolare nei mesi da giugno ad agosto), caratterizzato dall'incremento di presenze turistiche. La definizione dei luoghi, degli orari e della data di stazionamento terrà conto della presenza sul territorio di manifestazioni/eventi/mercati e sarà concordata con l'Agenzia. La comunicazione delle informazioni inerenti alla data, l'orario e il luogo di posizionamento dovrà avvenire con opportuno anticipo mediante mezzo stampa, sito internet e l'App.

Dal punto di vista tecnico, il CAM è composto da un container a struttura scarrabile compatibile con i mezzi muniti di sistema standard di aggancio "Multi-lift" installati su automezzi a 3 assi. Il container è allestito in modo da poter accogliere diverse tipologie di contenitori ognuna di esse adibita alla raccolta differenziata di specifici rifiuti. In particolare, potranno essere conferiti i seguenti rifiuti:

- Olio minerale e vegetale esausto;
- Lampade neon di piccole/grandi dimensioni;
- RAEE di piccole/medie dimensioni;
- Batterie di auto;
- Pile;
- Carta e cartone;
- Imballaggi di vetro;
- Lastre in vetro;
- Farmaci;
- Imballaggi in vetro;
- T e/o F;
- Lastre mediche;
- Filtri dell'olio;
- Contenitori fitofarmaci bonificati.

Il CAM è un servizio specifico di raccolta per far fronte all'esigenza dei flussi turistici e/o stagionali.

Il punto di sosta del CAM è identificato da apposita segnaletica verticale.

Il CAM è dotato di un sistema informatizzato multimediale integrato che svolge la funzione di acquisizione e trasmissione dati (mini totem); tale sistema, consente l'identificazione dell'utente, la pesatura certificata dei materiali conferiti, nonché la memorizzazione dei dati relativi a tali operazioni (data, ora, utente, pesi e tipologia di ciascun materiale).

Il CAM riveste anche una funzione di informazione e sensibilizzazione. Infatti, il CAM può fungere anche da "Ecosportello temporaneo" in grado di fornire le medesime informazioni e servizi degli Ecosportelli sul territorio (per la descrizione dell'Ecosportello, si veda art. 45). Il CAM può quindi essere anche uno strumento per espletare le attività previste dal "Piano di comunicazione" (si veda capo VII del DT) e svolgere la funzione "aula in movimento", in cui effettuare educazione/formazione sulla sostenibilità (attivabile su richiesta di Istituti scolastici, previo specifico accordo con l'Agenzia).

A seguito della rimozione del CAM, sono pianificate ed effettuate dal Gestore le operazioni di pulizia delle aree ove è stato collocato.

#### **Art. 18 - Raccolta dei Rifiuti Urbani Pericolosi (RUP)**

Il servizio di raccolta della frazione del rifiuto denominato "Pile esauste, farmaci scaduti, T/F, etc, (RUP)" dovrà essere garantito con il sistema dei contenitori specifici presso le utenze che commerciano tali tipologie di rifiuto o in altre localizzazioni stabilite dall'Agenzia, mediante prelievo degli stessi, eseguito nel rispetto degli Standard Minimi Prestazionali, anche con contenitori solo parzialmente riempiti, e comunque ogni qualvolta il contenitore dovesse risultare pieno, tramite apposito veicolo furgonato e/o cassonato allestito con contenitori in polietilene (HDPE), debitamente autorizzato, e successivo trasporto verso impianti di smaltimento autorizzati.

È a carico del Gestore la fornitura di contenitori idonei alla raccolta di Pile esauste, Farmaci scaduti, T e/o F, presso le utenze non domestiche che, nel periodo contrattuale, ne dovessero risultare sprovviste. In particolare, i contenitori per le pile e batterie scadute saranno consegnati a rivenditori, attività commerciali, scuole, uffici comunali e altri punti di interesse, mentre quelli dedicati ai medicinali scaduti saranno collocati presso farmacie, istituzioni e sedi sanitarie (in aggiunta alla possibilità di conferimento presso i centri di raccolta comunali).

Inoltre, fa parte del servizio la manutenzione ordinaria e straordinaria dei contenitori, nonché la periodica pulizia ed igienizzazione degli stessi.

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.

Le rotture, manomissioni o i danneggiamenti dei contenitori adibiti alla raccolta comporteranno l'immediata sostituzione a carico del Gestore, senza oneri aggiuntivi a carico dell'Agenzia.

### **Art. 19 - Rifiuti Cimiteriali**

Il servizio consiste nella raccolta e nel trasporto dei rifiuti urbani cimiteriali costituiti da rifiuti derivanti dalle attività di normale gestione cimiteriale, quali operazioni di pulizia, manutenzione e giardinaggio.

Il Gestore dovrà provvedere per i rifiuti urbani prodotti in tutti i cimiteri ubicati nel Bacino territoriale:

- a) alla consegna in numero sufficiente e secondo le richieste dell'Agenzia, di contenitori conformi a quelli che verranno utilizzati per le stesse frazioni merceologiche nella raccolta differenziata urbana (bidoni o cassonetti), da posizionarsi all'interno delle aree cimiteriali o, se posizionati in area esterna, dotati di chiave;
- b) al ritiro, trasporto e recupero delle frazioni riciclabili ed alla raccolta e trasporto delle frazioni non recuperabili, con la stessa frequenza prevista per le stesse frazioni merceologiche nella raccolta nel Comune di appartenenza del cimitero. In caso di frequenze di raccolta differenti all'interno dello stesso Comune si considera quella maggiore.

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).

I rifiuti da esumazioni ed estumulazioni devono essere raccolti separatamente dagli altri rifiuti urbani, ed in particolare rientrano tra questi le parti, componenti, accessori e residui contenuti nelle casse utilizzate per inumazione o tumulazione quali:

- 1) assi e resti lignei delle casse utilizzate per la sepoltura;
- 2) simboli religiosi, piedini, ornamenti e mezzi di movimentazione della cassa (ad es. maniglie);
- 3) avanzi di indumenti, imbottiture e similari;

- 4) resti non mortali di elementi biodegradabili inseriti nel cofano;
- 5) resti metallici di casse (ad es. zinco, piombo).

Il Gestore dovrà provvedere a fornire il personale del cimitero, di appositi imballaggi a perdere di colore distinguibile da quelli utilizzati per la raccolta delle altre frazioni di rifiuti prodotti all'interno dell'area cimiteriale e prevedere l'identificazione degli stessi con la scritta "Rifiuti urbani da esumazioni ed estumulazioni". In particolare, su richiesta dell'Agenzia, sarà fornito un cassone da 18 mc, trasportato mediante servizio lift, e sacchi (numero in funzione delle esigenze) di dimensioni cm 70 x 120, recanti la scritta "Rifiuti urbani da esumazioni ed estumulazioni" e consegnati dagli addetti alla fornitura dei materiali. Il servizio di raccolta di questo specifico rifiuto sarà a chiamata.

Il servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti misti da attività cimiteriale (EER 200301) sarà di tipo a chiamata. Su richiesta dell'Agenzia di concerto con il singolo Comune sarà fornito un cassone da 18 mc per il conferimento dei rifiuti misti prodotti in cimitero.

Per quanto riguarda i rifiuti inerti (EER 170904) prodotti in area cimiteriale sarà possibile, su richiesta dell'Agenzia, attivare il servizio a chiamata. Tale servizio prevedrà la fornitura di un cassone da 18 mc per il conferimento di questo tipo di rifiuto.

Per quanto concerne i rifiuti oggetto di raccolta differenziata prodotti nei cimiteri, si farà riferimento ai servizi e modalità di raccolta attive sul territorio. Saranno consegnati i contenitori di adeguata volumetria, da posizionare all'interno dell'area cimiteriale (se posizionati all'esterno saranno dotati di chiave). La frequenza di raccolta sarà quella prevista per le stesse frazioni merceologiche nel Comune di appartenenza del cimitero: nel caso di frequenze differenti all'interno dello stesso Comune, sarà considerata quella maggiore.

Il servizio comprende la fase di trasporto e conferimento agli impianti di stoccaggio/deposito, di smaltimento o trattamento.

#### **Art. 20 - Raccolte presso utenze specifiche**

Il Gestore dovrà provvedere ad organizzare la raccolta delle tipologie di rifiuto di seguito indicate, presso scuole, centri commerciali ed altri eventuali luoghi di maggior flusso delle utenze,:

- piccoli rae

- toner
- oli vegetali
- pile, batterie

Sarà onere del Gestore prevedere la fornitura, il posizionamento di contenitori adeguati e la raccolta con frequenze definite in funzione delle esigenze dell'utenza e, comunque, ogni qualvolta il contenitore dovesse risultare pieno. La collocazione su area privata dei contenitori verrà regolamentata attraverso appositi accordi stipulati con la GDO (Grande Distribuzione Organizzata), gli Enti e le Amministrazioni competenti e l'Agenzia.

Inoltre, fa parte del servizio la manutenzione ordinaria e straordinaria dei contenitori, nonché la periodica pulizia ed igienizzazione degli stessi.

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.

Le rotture, manomissioni o i danneggiamenti dei contenitori adibiti alla raccolta comporteranno l'immediata sostituzione a carico del Gestore, senza oneri aggiuntivi a carico dell'Agenzia.

Il personale addetto al servizio sarà debitamente formato e informato in merito alle procedure in essere ed ai rischi connessi all'attività.

#### **Art. 21 - Effettuazione dell'attività di trasporto dei rifiuti e modalità di loro pesatura**

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 e quanto richiamato anche dal Capo VIII del presente Disciplinare.

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.

Le modalità di pesatura dei rifiuti urbani raccolti devono essere tali da garantire la corretta ed oggettiva misurazione dei quantitativi raccolti in maniera distinta per singolo Comune, siano essi destinati al recupero come allo smaltimento.

I dati riguardanti la misurazione devono essere raccolti e conservati a cura del Gestore del servizio e devono poter essere visionati o richiesti dall'Agenzia a scadenze periodiche da convenirsi o tramite consultazione via internet secondo le modalità previste dal sistema informativo duale di cui all'art. 53.

## CAPO IV – PREVENZIONE RIFIUTI

### Art. 22 – Premessa

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, “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.”

Tra le misure/attività di prevenzione adottabili dal Gestore si evidenziano:

#### Attività di comunicazione e sensibilizzazione

Attività di comunicazione finalizzate alla sensibilizzazione degli utenti sull'importanza della prevenzione dei rifiuti e degli sprechi alimentari e sulle possibili azioni/comportamenti adottabili allo scopo. Rientrano in questa categoria, ad esempio:

- realizzazione di campagne di comunicazione generali rivolte alla cittadinanza sul tema della prevenzione dei rifiuti e/o degli sprechi alimentari;
- la realizzazione di campagne di comunicazione specifiche, legate a specifici progetti/iniziative di prevenzione, al fine di promuovere il coinvolgimento degli utenti verso l'adozione di particolari misure/attività/comportamenti, quali ad esempio: autocompostaggio e compostaggio di comunità; riutilizzo dei beni, utilizzo di shopper riutilizzabili; acquisto di prodotti alla spina; conferimento di prodotti riutilizzabili presso i centri del riuso; riparazione e scambio dei beni usati; donazione delle eccedenze alimentari; utilizzo di pannolini lavabili; utilizzo di stoviglie lavabili; utilizzo dell'acqua del rubinetto in alternativa all'acqua minerale in bottiglia; utilizzo del “doggy-bag” nella ristorazione commerciale , ecc.);

### Servizi di informazione rivolti alle utenze

Servizi di informazione specificatamente rivolti a favorire l'adozione, da parte degli utenti, di misure di prevenzione dei rifiuti e degli sprechi alimentari. Rientrano in questa definizione la predisposizione di manuali operativi e linee guida di settore e i servizi erogati attraverso numero verde, ecosportelli, strumenti on-line, applicazioni per telefonia mobile volti ad esempio a fornire informazioni relative a:

- realizzazione di iniziative e progetti di educazione nelle scuole;
- corrette modalità/procedure (amministrative, fiscali, igienico sanitarie) per la donazione delle eccedenze (alimentari e non alimentari) da parte delle utenze non domestiche;
- modalità di adesione al compostaggio domestico/autocompostaggio e di comunità;
- organizzazioni accreditate per il recupero delle eccedenze alimentari;
- strutture accreditate come centri di riutilizzo o centri di preparazione per il riutilizzo;
- organizzazioni convenzionate per il ritiro/riutilizzo di beni ingombranti, apparecchiature elettriche ed elettroniche, altri prodotti potenzialmente riutilizzabili altrimenti destinati ad essere smaltiti come rifiuti;
- riduzioni e agevolazioni tariffarie relative alle azioni di prevenzione dei rifiuti.

### Attivazione di servizi/dotazione tecniche all'utenza

Il Gestore può favorire la prevenzione dei rifiuti anche attraverso l'erogazione di servizi specifici e la messa a disposizione di strumenti e dotazioni tecniche funzionali alla prevenzione dei rifiuti come ad esempio:

- fornitura di composter e altre attrezzature per l'autocompostaggio e il compostaggio di comunità;
- fornitura di «*Doggy bag/Family bag*» da distribuire alle attività di ristorazione nell'ambito di progetti di prevenzione degli sprechi alimentari nella ristorazione commerciale;
- fornitura di dotazioni tecniche per il ritiro, la conservazione e il trasporto delle eccedenze alimentari nell'ambito di progetti di recupero a fini solidali delle eccedenze alimentari;
- fornitura o noleggio e installazione di strutture per la gestione di stoviglie lavabili negli eventi;
- adeguamento dei Centri di Raccolta conformemente a quanto indicato all'art. 181 comma 6 del D.Lgs. 152/2006;

- installazione punti di prelievo acqua dall'acquedotto in occasione di eventi di strada e manifestazioni pubbliche (per favorire la riduzione dei rifiuti di imballaggio in plastica);

### Progetti speciali per la prevenzione di specifiche tipologie di rifiuto

Progetti integrati (che implementano più strumenti/misure) finalizzati alla prevenzione di specifiche tipologie di rifiuti (es. rifiuti alimentari, farmaci, RAEE, pannolini, rifiuti ingombranti, rifiuti di imballaggi) anche attraverso la promozione di accordi con associazioni di categoria, associazioni dei consumatori e Pubblica Amministrazione.

Al fine di promuovere la cultura della prevenzione dei rifiuti e favorire il coinvolgimento dei cittadini, delle imprese e degli enti pubblici verso l'adozione di misure, comportamenti e modelli di produzione e consumo che comportino una reale riduzione dei rifiuti prodotti, sarà onere e responsabilità del Gestore predisporre e implementare un Piano di Prevenzione dei Rifiuti.

Il Fascicolo 3 dell'Offerta Tecnica (protocollo PG/AT/2018/2602.E del 16/04/2018) illustra il "Piano di riduzione, riutilizzo e preparazione per il riutilizzo dei rifiuti" previsto dall'Aggiudicatario.

### **Art. 23 - Autocompostaggio**

Per "autocompostaggio", secondo la definizione di cui all'art. 183, comma 1 lettera e) del D.lgs 152/2006 si intende il "compostaggio degli scarti organici dei propri rifiuti urbani, effettuato da utenze domestiche e non domestiche, ai fini dell'utilizzo in sito del materiale prodotto".

Si tratta pertanto di una pratica applicabile sia dalle utenze domestiche che non domestiche a condizione che dispongano dei seguenti requisiti:

1. la disponibilità del terreno sul quale formare il cumulo o fare la buca o posizionare il contenitore;
2. la disponibilità di scarti cellulosici per migliorare l'areazione del materiale ed evitare l'instaurarsi di condizioni anaerobiche;
3. la disponibilità di aree verdi, orti ecc. sui quali impiegare il compost prodotto.

Affinché la diffusione dell'autocompostaggio possa avvenire in modo proficuo occorre che siano attuate campagne informative sull'utilizzo.

Sarà pertanto onere e responsabilità del Gestore:

- l'identificazione preliminare delle utenze domestiche e non domestiche presenti nel territorio che posseggono i requisiti per l'autocompostaggio dei propri rifiuti organici da effettuare in occasione del Censimento delle utenze di cui all'art. 35;
- la realizzazione di apposite campagne di promozione dell'autocompostaggio comprensive di seminari informativi e/o la distribuzione di materiale informativo;
- l'erogazione di informazioni agli utenti (per tutta la durata della concessione) sulle modalità di adesione al compostaggio domestico/autocompostaggio almeno attraverso numero verde, ecosportelli, internet, applicazioni per smartphone;
- la fornitura e distribuzione di compostiere e, complete dell'attrezzatura necessaria per il loro corretto utilizzo (attivatori, attrezzi per rivoltare il materiale, manuale d'uso ecc), agli utenti richiedenti;
- la verifica del corretto utilizzo delle compostiere attraverso ispezioni effettuate annualmente su un campione non inferiore al **5%** delle utenze aderenti, scelto sulla base di selezione casuale;
- la rilevazione e la gestione, in apposito registro accessibile da parte dell'Agenzia attraverso il sistema informativo duale di cui all'art. 53, dei dati relativi alle compostiere.

Il Gestore dovrà trasmettere periodicamente all'Agenzia l'elenco degli utenti che possiedono un composter.

In situazioni particolari, su richiesta dell'utente e dopo approvazione dell'Agenzia e del Comune, il Gestore dovrà consegnare a chi pratica il compostaggio domestico anche il kit singolo per la raccolta domiciliare del rifiuto organico e provvedere alla raccolta secondo il calendario previsto per la frazione organica in quel territorio.

#### **Art. 24 - Adeguamento Centri di Raccolta ai fini del riutilizzo**

Per perseguire gli obiettivi di prevenzione dei rifiuti, tra le misure previste dal Gestore all'interno del Piano di prevenzione, si richiamano le seguenti atte a promuovere il riutilizzo:

- adeguamento dei centri di raccolta oggetto della presente concessione, come consentito dall'articolo 181 comma 6 del D.Lgs. 152/2006 e secondo le disposizioni di cui al delle linee guida della Regione Emilia Romagna per il funzionamento dei centri comunali per il riuso

(D.G.R. 1240/2016), senza pregiudicare il buon funzionamento del centro stesso nella normale gestione dei rifiuti, attraverso:

- l'individuazione e la predisposizione di idonee aree per l'esposizione temporanea, finalizzata allo scambio tra privati, di beni usati e funzionanti direttamente idonei al riutilizzo;
  - la predisposizione di un sistema informativo, integrato al sistema informativo duale di cui all'art. 53, ai fini del monitoraggio dei flussi di beni destinati al riutilizzo e dell'attivazione di un sistema premiante per le utenze in base alla tipologia ed alla quantità di beni conferiti;
  - la predisposizione e l'implementazione di procedure operative, nel rispetto del regolamento comunale sui centri del riuso previsto dalle Linee Guida regionali suddette, per il conferimento e il prelievo dei beni destinati al riutilizzo;
  - l'adeguata formazione del personale operativo del Centro di Raccolta;
  - l'assistenza alle utenze conferenti beni potenzialmente riutilizzabili ai fini della loro corretta collocazione all'interno del Centro di Raccolta;
- la realizzazione di apposite campagne di comunicazione volte a favorire la più ampia conoscenza dell'iniziativa e, più in generale, a promuovere la pratica del riutilizzo, che includano, come minimo, la realizzazione di seminari e/o altre iniziative di sensibilizzazione e la distribuzione di materiale informativo;
  - la predisposizione e l'implementazione di procedure operative per favorire il riutilizzo nell'ambito dei servizi a chiamata e di eventuali ulteriori sistemi di intercettazione di beni destinabili al riutilizzo (si veda ad esempio il progetto "STUDIA, SMONTA, AGGIUSTA, RICICLA, DIFFERENZIA", descritto nel Fascicolo 3 dell'Offerta Tecnica,)

In caso di richiesta di adeguamento del Centro di Raccolta Rifiuti a Centro del Riuso da parte di un'amministrazione comunale, il concessionario dovrà presentare alla S.A., entro 3 mesi dalla richiesta, un progetto degli interventi da eseguire. Il progetto, approvato dall'Agenzia congiuntamente al Comune interessato, dovrà essere realizzato entro 12 mesi dalla richiesta.

## **Art. 25 - Prevenzione degli sprechi alimentari**

Gli studi attualmente disponibili evidenziano come larga parte dei rifiuti alimentari generati dalle utenze domestiche e non domestiche (supermercati, centri distributivi, negozi di vicinato, mercati

rionali, attività di ristorazione, mense, sagre etc...). sia effettivamente “evitabile”, ovvero generata dalla non corretta gestione di alimenti o parti di alimenti potenzialmente edibili.

Il Piano Regionale di Gestione Rifiuti e la Legge 16/2015 della Regione Emilia Romagna, coerentemente con le indicazioni del programma nazionale di Prevenzione dei Rifiuti evidenziano il ruolo della prevenzione degli sprechi alimentari nel quadro delle strategie e degli obiettivi Regionali in materia di prevenzione dei rifiuti, efficienza nell’uso delle risorse, economia circolare.

In questo contesto è obiettivo di questa Agenzia la diffusione sul territorio di progetti e iniziative incentrate sulla prevenzione degli sprechi alimentari inclusi (ma non limitati a) i progetti e le iniziative di recupero delle eccedenze alimentari a fini di solidarietà sociale.

Il Gestore prevede nel Piano di prevenzione dei rifiuti specifici progetti che intende implementare allo scopo (come per esempio il progetto “Parma non spreca”, descritto nel Fascicolo 3 dell’Offerta Tecnica).

## CAPO V - CENTRI DI RACCOLTA

### Art. 26 - Raccolta dei rifiuti nei Centri di Raccolta

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

Nel Bacino territoriale di Parma sono presenti n. 48 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 oggetto di affidamento sono i seguenti:

Comune	Indirizzo
ALBARETO	Via Angela Gotelli - C/O Magazzini comunali
BARDI	Loc. Diamanti - S.P. 359
BEDONIA	Via Ronconovo sn
BERCETO	Loc. Cattaia di Valbona
BORE	Loc. Bocchetta - S.P. 69
BORGO VAL DI TARO - COMPIANO - TORNOLO (CDR intercomunale)	B.Val di Taro - Zona industriale di San Rocco - Via Primo Brindani sn D
BUSSETO	Via Ricordi
CALESTANO	Via Partigiani d'Italia - Qre Artigianale
COLLECCHIO	Via Genova 3 (zona depuratore)
COLORNO	Via Macedonio Melloni
CORNIGLIO	Str Provinciale 105 - Marra Passo del Cirone
FELINO	Str Roma 24 (zona depuratore)
FONTANELLATO	Str Comunale Nuova
FONTEVIVO	Str Romitaggio - quartiere artigianale
FORNOVO DI TARO	Via G. Di Vittorio sn - Ex Depuratore
LANGHIRANO	Via Cascinapiano 56 - SP 665 Massese
LESIGNANO	Via Della Parma - quartiere artigianale
MEDESANO	Via Pattigna - Felegara - quartiere artigianale
MEZZANI	Via S.Francesco D'Assisi - Mezzano Inferiore
MONCHIO DELLE CORTI	Str Provinciale 665 (ex Massese) - dep. Comunale
MONTECHIARUGOLO	Via Artigianato - Lott.ne Il Monte - Piazza di Basilicanova
NEVIANO degli ARDUINI	ISOLANDA
NEVIANO degli ARDUINI	CERETOLO
NOCETO	Via Canvelli - quartiere artigianale
PALANZANO	Str Provinciale 665 (ex Massese)

<b>Comune</b>	<b>Indirizzo</b>
PARMA	Via Bonomi
PARMA	Lgo Simonini
PARMA	Via Barbacini
PARMA	Via Lazio
PELLEGRINO PAR.SE	Loc. Il Burgone - Strada per Gragnano
POLESINE ZIBELLO (fraz. Polesine)	Via Avalli
ROCCABIANCA	Str Rigosa 25
SALA BAGANZA	Slo Canali (zona depuratore)
SALSOMAGGIORE	PONTEGHIARA
SAN SECONDO P.SE	Via Verdi - quartiere artigianale - zona depuratore
SISSA TRECASALI	Via IV Novembre - Trecasali
SISSA TRECASALI	Str per Torricella - Sissa
SOLIGNANO	Loc. Case Martini - Strada per Prelerna
SORAGNA	Str Provinciale per Diolo
SORBOLO	Via D'Enza - zona cimitero
TERENZO	S.P. 48 per Calestano
TIZZANO VAL PARMA	Str Degli Artigiani 13 - fraz. Costa - deposito mezzi comunali
TORRILE	Via Cabassa - quartiere artigianale
TRAVERSETOLO	Via delle Rimembranze - zona cimitero
VALMOZZOLA	Loc. Borassa - S.P. 42 di Valmozzola
VARANO DE' MELEGARI	Strada per Fosio
VARSÌ	S.P. 28 per Bardi
POLESINE ZIBELLO (fraz. Zibello)	Via Manganelli - quartiere artigianale

Come per i servizi di base, anche la gestione dei centri di raccolta dei comuni di Albareto, Bardi, Bedonia, Berceto e Bore sarà in capo all'aggiudicatario dal 1 gennaio del terzo anno di affidamento del servizio.

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 ed altri interventi eventualmente richiesti dal proprietario.

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.

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; previo accordo con l'Agenzia e con i singoli Comuni potrà essere mantenuta l'originaria intestazione, prevedendo da parte del Gestore il periodico rimborso delle spese sostenute.

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, nel rispetto degli Standard Minimi Prestazionali;
- dotare il Centro di Raccolta di un sistema di informatizzazione e automazione, tale da permettere l'attivazione di un sistema di misurazione per le utenze in base alla tipologia ed alla quantità di rifiuto conferito. Il sistema dovrà garantire, qualora richiesto dall'Agenzia, la possibilità di accesso ai Centri di Raccolta da parte di utenze ubicate in Comuni diversi dal Comune sede del Centro, purché ricadenti all'interno del bacino territoriale di affidamento. Tale sistema dovrà inoltre garantire la tracciabilità dei flussi di rifiuti destinati alla preparazione al riutilizzo secondo le modalità previste dalla normativa vigente;
- provvedere alla movimentazione dei contenitori per il trasporto e conferimento ad impianti

di destino delle singole frazioni di rifiuto raccolte nel Centro;

- provvedere alla manutenzione ordinaria della struttura (aree verdi, piazzali, cartellonistica, aree uffici, strutture, ecc.), dandone adeguata documentazione a consuntivo all’Agenzia;
- verificare l’applicazione di metodiche gestionali in linea con il documento dei rischi specifici in base al D.Lgs. 81/08;
- 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);
- 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;
- fornire supporto informativo all’utenza informando in particolare in merito alla raccolta differenziata, al riutilizzo, alla preparazione per il riutilizzo e al riciclaggio e recupero dei materiali conferiti;
- assicurare il conferimento differenziato dei rifiuti ingombranti al fine di massimizzare il recupero di materia e la preparazione al riuso, come previsto dall’art. 3 comma 7 della LR 16/2015;
- individuare all’interno dei centri di raccolta oggetto di concessione, ove tecnicamente possibile senza pregiudicare il corretto funzionamento del centro, apposite aree adibite al deposito preliminare alla raccolta dei RAEE domestici destinati alla preparazione per il riutilizzo come previsto dall’art.7 c.2 del D.Lgs. 14 marzo 2014, n. 49;
- predisporre modello checklist specifico (lista di controllo) ad uso del personale incaricato della custodia del Centro di Raccolta per il controllo sistematico dello stesso;
- verificare tramite il personale incaricato della custodia la conformità del materiale conferito negli appositi settori di stoccaggio;
- attivarsi per la risoluzione di anomalie e problemi gestionali, ove segnalati dal personale incaricato della custodia del centro di raccolta;
- 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;
- tenere i rapporti con gli addetti ai ritiri (trasportatori) e con i consorzi di recupero (es. CONAI, CdC. RAEE);
- 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;

- compilare un apposito registro per la formulazione del bilancio di massa dei rifiuti conferiti da parte di utenze secondo le seguenti modalità:
  - devono essere adottate procedure di contabilizzazione dei rifiuti in ingresso, e in uscita al fine dell'impostazione dei bilanci di massa o bilanci volumetrici;
  - tali bilanci potranno essere effettuati sulla base delle stime volumetriche, in caso di assenza di pesatura;
  - i bilanci dovranno essere elaborati attraverso la compilazione, eventualmente su supporto informatico, di uno schedario numerato progressivamente e conforme agli allegati 1a - 1b del D.M. 8 aprile 2008 e s.m.i.;
- aggiornare il sistema informativo duale di cui all'art. 53 con i dati relativi ai flussi di utenti e di materiali in ingresso e uscita dal Centro di Raccolta;
- assicurarsi che il personale di custodia del Centro di Raccolta affidato sia stato adeguatamente formato provvedendo all'organizzazione di corsi di formazione con istituti o centri di formazione aventi i necessari requisiti.

Il Gestore, in quanto soggetto titolare della gestione tecnica dei Centri di Raccolta deve provvedere a munirsi di adeguata copertura assicurativa per i rischi RCT e RCO.

Per rifiuti abusivamente abbandonati all'esterno del Centro di Raccolta, il Gestore è tenuto alla rimozione degli stessi o attraverso il personale di custodia del Centro, o attraverso mezzi ed attrezzature adeguati.

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.

L'orario settimanale di apertura di ogni Centro di Raccolta dovrà rispettare gli Standard Minimi Prestazionali di cui all'Allegato B.1, tenendo conto anche dell'orario di apertura del centro alla data di sottoscrizione del contratto. La ripartizione giornaliera delle ore di apertura dei Centri di Raccolta proposta dal Gestore, di cui all'allegato B.5, è comunque da considerarsi subordinato all'approvazione da parte del Comune interessato.

Durante gli orari di apertura, gli utenti potranno ritirare presso il CDR le dotazioni previste e necessarie alla raccolta domiciliare.

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

Nel corso di vigenza della concessione, l'Agenzia avrà la facoltà di ampliare i Centri di Raccolta o variarne l'ubicazione (sempre e comunque nel territorio oggetto dell'affidamento); il Gestore sarà tenuto alla gestione del Centro senza richiesta di maggiori compensi.

In caso di richiesta, da parte di un'amministrazione comunale per tramite dell'Agenzia, di realizzazione, manutenzione straordinaria e adeguamento dei Centri di Raccolta, il concessionario dovrà presentare entro 3 mesi dalla richiesta un progetto degli interventi da eseguire. Il progetto, approvato dall'Agenzia congiuntamente al Comune interessato, dovrà essere realizzato entro 12 mesi dalla richiesta.

#### **Art. 26bis - Modalità operative di gestione dei Centri di Raccolta**

Le attività di gestione dei rifiuti conferiti nei Centri di Raccolta dovranno essere svolte nel rispetto della gerarchia individuata nell'art. 178, D.Lgs. 152/20016 che stabilisce dei criteri di priorità nella gestione dei rifiuti, in base alla seguente gerarchia:

- prevenzione;
- preparazione al riutilizzo;
- riciclaggio;
- recupero;
- smaltimento.

Il personale addetto alla custodia, con l'intento di migliorare l'informazione sul tema della prevenzione dei rifiuti, promuoverà l'adozione di buone pratiche di prevenzione della produzione dei rifiuti, di riutilizzo e di estensione del loro ciclo di vita (anche tramite opportuna documentazione multimediale o cartacea). Il personale potrà fornire inoltre indicazioni circa le scelte di consumo che favoriscono la riduzione dei rifiuti nonché in merito alla possibilità di rivolgersi a centri del riuso.

Il Gestore, attraverso il proprio personale incaricato della custodia, dovrà inoltre assicurare l'assolvimento dei seguenti compiti:

- 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 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;
- registrare su di un apposito registro i dati del documento di riconoscimento, la data, il nominativo, la residenza o il domicilio, la tipologia ed il quantitativo stimato del rifiuto conferito, e far apporre a fianco nella apposita casella la firma leggibile dell'utenza conferente;
- 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;
- aiutare i cittadini per lo scarico dei materiali voluminosi o pesanti;
  - 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.

### **Art. 26ter - Informatizzazione dei Centri di Raccolta**

Tutti i CDR devono essere dotati di un sistema informatizzato, ad esempio un “Totem informatizzato” per l’identificazione delle utenze tramite tessera sanitaria o tessera personale/Ecocard e l’associazione all’utenza dei rifiuti conferiti.

Tale sistema garantisce, come previsto dal D.M. 08/04/2008 e ss.mm.ii, la contabilizzazione dei rifiuti in ingresso e in uscita tramite stime volumetriche e/o pesatura diretta permettendo l’impostazione dei bilanci di massa; tali dati aggiorneranno il sistema informativo Duale previsto dall’art.53.

Tale sistema inoltre garantisce la tracciabilità dei flussi di rifiuti destinata alla preparazione al riutilizzo e, in presenza del centro comunale del riuso, al monitoraggio dei flussi di beni destinati al riutilizzo.

Il flusso dei dati tra Totem e Sistema Gestionale sarà bidirezionale ed avverrà tramite sistema GPRS. Il Sistema Gestionale quotidianamente invierà al Totem i dati delle tessere/Ecocard o codici fiscali associati ai contratti; il Totem analogamente invierà al gestionale l’elenco dei conferimenti associati al singolo contratto. Una volta che questi dati saranno stati recepiti dal gestionale, gli stessi verranno elaborati ed attribuiti all’intestatario del contratto. Le funzionalità dei Totem potranno inoltre essere implementate permettendo, ad esempio, la consultazione dei calendari di raccolta e dei servizi attivi sul territorio, che saranno costantemente aggiornati tramite connessione GPRS.

Il sistema gestisce inoltre un registro informatico degli accessi che permette la tracciatura delle utenze conferenti; allo stesso modo, dovrà poter essere sviluppato un sistema di controllo degli accessi dedicato ai fornitori impiegati nei servizi di raccolta rifiuti.

Al sistema di contabilizzazione dei conferimenti potrà essere affiancato un sistema premiante che

consenta agli utenti intestatari del contratto di Igiene Urbana di accumulare punti, attraverso il conferimento di determinati rifiuti, che consentano di ottenere uno sconto sulla relativa tariffa.

## CAPO VI - PRESCRIZIONI TECNICHE E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

### Art. 27 - Spazzamento del suolo pubblico

Il servizio di spazzamento 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, nonché nelle fioriere e aiuole eventualmente dislocate in dette aree.

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.

Il servizio di spazzamento manuale e meccanizzato dovrà essere effettuato nelle pubbliche strade e piazze in genere o sulle strade ed aree private ad uso pubblico, del bacino territoriale di riferimento, nel rispetto degli Standard Minimi Prestazionali.

Le operazioni di spazzamento stradale dovranno essere effettuate sull'intera larghezza della carreggiata composta da corsie di marcia, cunette e marciapiedi compresi.

Nello svolgimento del servizio, gli addetti dovranno avere cura di non sollevare polveri, e in ogni modo non recare alcun disagio alla cittadinanza.

Qualora nelle strade o piazze oggetto di spazzamento meccanizzato e/o manuale non siano presenti i marciapiedi si dovrà effettuare la pulizia a partire dai fabbricati e dai muri di recinzione eventualmente presenti che prospettano sulla pubblica via.

Lo spazzamento manuale è una combinazione di due modalità di spazzamento: *manuale per punti*, effettuato in aree come fermate degli autobus, panchine, zone antistanti punti di ritrovo, nelle immediate adiacenze alle attività commerciali ecc. e *spazzamento lineare* eseguito su marciapiedi, stradelli pedonali, piazze, ecc., in misura variabile a seconda del contesto in cui si opera.

Il servizio di spazzamento manuale prevede, oltre alle attività di spazzamento in senso stretto come in precedenza descritte, anche:

- il recupero dei rifiuti giacenti sulla strada;
- lo svuotamento dei cestini stradali, con sostituzione dei sacchi in polietilene, nelle quantità previste dall'allegato B.1 al Disciplinare Tecnico, con frequenza non inferiore a quella prevista per lo spazzamento manuale e/o misto e nei centri storici e piazze limitrofe tale da evitare il verificarsi di situazioni di disagio per il servizio;
- la rimozione dei materiali in prossimità delle caditoie stradali, cordoli, cunette-zanelle, ponendo particolare cura;
- la raccolta di rifiuti sfusi posti attorno ai cestini ed ai contenitori stradali informatizzati per le raccolte differenziate e/o nelle fioriere e aiuole poste in aree pubbliche;
- lo svuotamento dei contenitori per raccolta deiezioni canine ove previsto.

Il servizio di spazzamento manuale è normalmente effettuato da un solo addetto, munito dell'attrezzatura necessaria (scopa, paletta e pinza) alla guida di idoneo motocarro/autocarro a vasca ribaltabile.

Il servizio di spazzamento manuale è in genere effettuato nelle aree d'intervento individuate nelle seguenti zone:

- centro storico;
- viali d'accesso al centro storico;
- aree mercatali;
- parchi e aree verdi;
- aree periferiche (fermate autobus, aree verdi, presenza di attività commerciali, uffici, Enti, ecc.).

Il servizio di spazzamento meccanizzato prevede la pulizia di strade e piazze pubbliche o ad uso pubblico, parcheggi all'aperto pubblici e privati ad uso pubblico, aree private ad uso pubblico, aree mercatali e quant'altro indicato dall'Agenzia/Comune, aventi un fondo idoneo, asfalto, cemento, porfido, ecc. (laddove siano presenti cordoli). Il servizio verrà eseguito con l'ausilio di autospazzatrici aspiranti, meccaniche o meccanico/aspirate di capacità e caratteristiche variabili a seconda della zona di impiego. Le macchine operatrici saranno dotate di sistemi di abbattimento polveri da mantenere costantemente in funzione, durante le fasi operative, tranne i casi in cui la temperatura possa determinare formazione di ghiaccio sulla sede stradale, e di un idoneo isolamento acustico che mantiene il livello di rumorosità all'interno dei parametri previsti dalle norme. Durante le operazioni

di spazzamento verranno raggiunte tutte le superfici oggetto dell'intervento avendo particolare cura nell'opera di pulizia dei cordoli e delle cunette.

In alcune zone il servizio di spazzamento sarà di tipo misto o meccanizzato con ausilio e dovrà prioritariamente svolgersi mediante l'azione congiunta dell'operatore a terra che dovrà supportare, dotato di idonea attrezzatura, il lavoro della spazzatrice meccanica, al fine di intervenire su spazi di ridotte dimensioni e che provvederà a liberare dai rifiuti i marciapiedi e gli spazi lungo il percorso.

Gli operatori che effettuano il servizio manuale di spazzamento dovranno avere cura di segnalare in maniera tempestiva la necessità dell'intervento della spazzatrice meccanica.

Nell'esecuzione del servizio dovrà essere effettuato anche il prelevamento dal suolo stradale e dalle aree adibite a verde dei rifiuti particolari come siringhe, profilattici, e simili che dovranno essere collocate in appositi contenitori. Tale servizio dovrà essere svolto su tutto il territorio urbano ed extraurbano, anche su richiesta o segnalazione dell'Agenzia. Per tale adempimento, richiesto verbalmente o per iscritto si dovrà provvedere entro le 2 ore successive alla segnalazione, e qualora la segnalazione venga effettuata nei giorni festivi e/o fuori dal turno lavorativo si dovrà provvedere entro le 4 ore successive alla segnalazione.

Il Gestore dovrà inoltre provvedere a proprie cura e spese, in osservanza della normativa di cui all'art. 183 c.1 lett. bb, del D.Lgs. 152/2006 e ss.mm.ii., al deposito temporaneo se necessario, al trasporto e all'avvio allo smaltimento di tutte le tipologie di rifiuti particolari suddetti, nei modi e nei siti autorizzati, come previsto dalla normativa vigente.

Nei mesi autunnali e invernali, in occasione della caduta delle foglie, particolare attenzione dovrà essere posta nella rimozione del fogliame da parte delle squadre operative del servizio di spazzamento. Per tale attività dovranno fare uso in particolare di tubi aspirafoglie di ausilio alle spazzatrici e, per il personale in appoggio, dei soffiafoglie per un più veloce indirizzamento verso le aree di intervento della macchina spazzatrice. Tali attività dovranno essere svolte con attrezzature a basso impatto acustico (es. soffiatori elettrici). Inoltre, il Gestore potrà effettuare dei servizi di spazzamento aggiuntivi durante la fioritura del tiglio (maggio/giugno e agosto).

A supporto del servizio, per facilitare le operazioni di scarico del rifiuto da spazzamento, sarà cura del Gestore collocare temporaneamente, in punti strategici e facilmente raggiungibili dai mezzi di spazzamento, idonei contenitori (generalmente cassoni scarabilli da 18/20 mc).

Il Gestore dovrà provvedere alla pulizia, svuotamento e manutenzione dei cestini porta rifiuti e sostituzione (con onere a carico del Gestore) dei sacchi in polietilene, anche in caso di riempimento parziale, con cadenza non inferiore alla frequenza di spazzamento manuale e/o misto; nei centri storici e piazze limitrofe la frequenza dovrà essere tale da evitare il verificarsi di situazioni di disagio per il servizio. Nel servizio è compresa la raccolta di eventuali rifiuti depositati esternamente ai cestini.

Il Gestore dovrà provvedere al trasporto dei rifiuti raccolti (terre di spazzamento), presso siti di conferimento autorizzati.

Sarà cura del Gestore predisporre idonea segnaletica di sgombero delle auto in sosta; tale segnaletica dovrà essere fornita e posizionata previo accordo con il Comune.

Il Gestore dovrà attivare un servizio di comunicazione via web, sms o altra forma di contatto, che preavvisa l'utenza di zona, indicando i giorni e l'orario dell'intervento con spazzatrici aspiranti, invitando l'utenza a evitare di parcheggiare in tale periodo.

Ai fini dell'adozione diffusa del divieto di sosta organizzato e programmato, in caso di richiesta da parte dei Comuni, il Gestore dovrà adottare uno specifico "*Piano di spazzamento e lavaggio straordinario con sosta vietata programmata*", con oneri di installazione della segnaletica verticale fissa a carico del Gestore stesso. In tal caso, al fine di liberare le strade dalle auto, verrà attivato un servizio di comunicazione via web, sms o APP, che preavvisi l'utenza di zona, indicando i giorni e l'orario dell'intervento con spazzatrici aspiranti, invitando l'utenza a evitare di parcheggiare in tale periodo.

Il Gestore dovrà segnalare all'Agenzia la necessità di installazione in nuovi punti o di acquisto di nuovi cestini per la sostituzione di contenitori per i quali non è più possibile la manutenzione per motivi tecnici o di decoro.

La cartografia dei servizi proposti dall'Aggiudicatario è riportata nell'allegato B.7.

### **Art. 28 - Lavaggio delle strade**

Il servizio di lavaggio delle pubbliche strade e piazze, con pavimentazione permanente, compresi all'interno del perimetro urbano, nelle aree pubbliche nonché su quelle private soggette ad uso pubblico, dovrà essere effettuato principalmente con mezzi meccanici idonei ad effettuare il dilavamento del sedime stradale nel rispetto degli Standard Minimi Prestazionali.

I mezzi e le attrezzature utilizzate per lo svolgimento del servizio devono consentire il lavaggio all'interno di vicoli\viottoli di difficile accesso, dei porticati, sui marciapiedi e negli spazi circostanti i contenitori e altri oggetti fissi.

Le operazioni di lavaggio stradale o delle piazze dovranno essere effettuate dai muri di confine dei fabbricati o dalle recinzioni, e se presenti, marciapiedi, panchine e cestini portarifiuti compresi.

Nello svolgimento del servizio, gli addetti dovranno avere cura di non recare alcun disagio alla cittadinanza.

Sarà cura del Gestore predisporre idonea segnaletica di sgombero delle auto in sosta; tale segnaletica dovrà essere fornita e posizionata previo accordo con il Comune.

Il servizio di lavaggio dovrà prevedere preferibilmente l'uso di acqua non potabile prelevata eventualmente dai pozzi di proprietà o nella disponibilità del Gestore ovvero di proprietà comunale, che verranno indicati in fase di avviamento del servizio. L'acqua dovrà essere additivata con idonei prodotti detergenti e disinfettanti, privilegiando prodotti a ridotto impatto ambientale certificati e compatibili con le vigenti disposizioni legislative in materia, e comunicando al Comune la tipologia di detergenti e disinfettanti che si intendono utilizzare.

Più nel dettaglio, le tipologie di servizio proposte sono le seguenti:

- Lavaggio leggero - lavaggio punti sensibili: effettuato con un piccolo mezzo a pianale sul quale è installato un impianto ad alta pressione con un serbatoio con capacità di circa 1 mc. (idro-pulitrici) utilizzando acqua calda ad alta pressione su superfici limitate, zoccolature, arredo urbano, ecc., e con successiva effettuazione di trattamento con prodotti deodorizzanti e disinfettanti. Considerate le dimensioni ridotte del mezzo e grazie alla lancia fissata su bobina di tubo estensibile di circa 25/30 metri tale servizio verrà utilizzato soprattutto per raggiungere punti difficilmente accessibili a mezzi più grandi, per la rimozione/disinfezione di deiezioni animali e umane, per eventuali imbrattamenti di aree pubbliche con sostanze oleose in abbinamento a prodotti sgrassanti. Tale servizio verrà effettuato nel Capoluogo (area urbana e centro storico) e in occasione di mercati/sagre/fiere in tutti Comuni dove previsto;
- Trattamento con lava-asciuga pavimenti: effettuato con un operatore altamente qualificato su apposito mezzo dotato di spazzole rotanti in grado di non arrecare danno alla pavimentazione lasciando la superficie trattata asciutta e senza residui di detergenti. Il servizio è effettuato utilizzando prodotti deodoranti e disinfettanti. Aree di intervento: portici, gallerie

commerciali, piccoli passaggi pedonali. Tale servizio verrà effettuato nel centro storico del Capoluogo;

- Lavaggio pesante - lavaggio strade/piazze: effettuato tramite autobotte di grande capacità (circa 10 mc) e due operatori a terra con lancia ad alta pressione fissata su bobina (naspo) di tubo estensibile di oltre 50 metri. Si tratta sempre di un lavaggio puntuale che interviene però su grandi superfici tipo piazze, parcheggi, sottopassi etc. consentendo una maggiore produttività. Il servizio sarà effettuato utilizzando prodotti deodoranti e disinfettanti. Tale servizio verrà effettuato nel Capoluogo (area urbana e centro storico) e nei comuni di Collecchio, Sala Baganza; Fontanellato; San Secondo.

Qualora fosse necessario un servizio di spazzamento e/o un lavaggio più accurato, per non recare disagi alla cittadinanza durante lo svolgimento del servizio, il Gestore predisporrà, previo accordo con il Comune, idonea segnaletica di sgombero delle auto in sosta. A tal proposito sarà attivato un servizio di comunicazione via web, sms o APP, che preavvisi le utenze residenti, indicando i giorni e l'orario dell'intervento, invitando ad evitare di parcheggiare in tale periodo.

Il servizio è da svolgersi in coerenza con l'allegato B.1.

Nel corso di durata del contratto di concessione l'Agenzia può introdurre variazioni alle modalità di esecuzione del servizio stesso previa intesa con il Gestore nelle modalità previste nel contratto di servizio.

### **Art. 29 - Pulizia e raccolta dei Rifiuti di Mercati, Fiere, Sagre e Manifestazioni**

Il Gestore dovrà garantire l'attività di pulizia e raccolta differenziata e indifferenziata nei mercati, sagre, fiere, manifestazioni, feste o mercatini occasionali per un totale di giornate annue minime come da Allegato B.1.

La pulizia e la raccolta dei rifiuti nelle aree dei mercati e nelle aree interessate da sagre, fiere, manifestazioni, feste o mercatini occasionali dovrà essere effettuata al termine delle attività ed a zona sgombra.

Nel corso di vigenza della Concessione, i Comuni avranno la facoltà di variare l'ubicazione del mercato o delle sagre, fiere, manifestazioni, feste o mercatini occasionali (sempre comunque nel

proprio territorio); il Gestore sarà tenuto alla pulizia e alla raccolta dei rifiuti nella nuova ubicazione senza richieste di maggiori compensi, indennizzi, risarcimenti.

Nell' Allegato B.2 si riporta, a guisa di riferimento indicativo, una serie di eventi, segnalati dai Comuni; il lavoro da svolgere in ogni Comune dovrà rispettare gli Standard Minimi Prestazionali previsti per ciascun Comune.

Durante i mercati, fiere ed altre attività occasionali e stagionali, il Gestore deve:

- i. provvedere a collocare nelle aree di mercato e nelle aree interessate da sagre, fiere, manifestazioni, feste o mercatini occasionali, prima dell'inizio degli stessi, contenitori idonei alla raccolta differenziata per singola frazione merceologica (secco residuo, frazione organica, carta e cartone, vetro, plastica/metalli/tetrapak), in numero e volumetria sufficiente a garantire il conferimento dei rifiuti prodotti durante l'evento;
- ii. al termine del mercato o delle sagre, fiere, manifestazioni, feste o mercatini occasionali, provvedere alla pulizia dell'intera area con idonea idropulitrice, con mezzi meccanici e ausilio di personale a piedi, alla rimozione dei contenitori per la raccolta, ed al conferimento agli impianti di trattamento dei rifiuti raccolti, secondo la loro tipologia;
- iii. segnalare alla Polizia Municipale e/o ad altri eventuali agenti accertatori, eventuali comportamenti non corretti di operatori, rispetto agli obblighi inerenti la gestione dei rifiuti prodotti e il loro conferimento.

La pulizia e la raccolta dei rifiuti nelle aree interessate da sagre, fiere, manifestazioni, feste o mercatini occasionali dovrà essere effettuata anche durante lo svolgimento dello stesso, nel caso in cui la durata fosse prevista in più giorni consecutivi.

Il Gestore dovrà garantire il servizio per le manifestazioni promosse dai Comuni o dagli stessi patrocinate (indicate nell' Allegato B.2), nel rispetto degli Standard Minimi Prestazionali e con oneri compresi quindi nel canone di servizio, ciò anche se alcuni interventi sono da eseguirsi in giornate festive o in turno notturno.

### **Art. 30 - Lavaggio dei Cassonetti**

Il lavaggio e la disinfezione dei contenitori utilizzati per la raccolta stradale dovranno essere eseguiti sul posto o in cantiere con automezzo all'uopo destinato.

La pulizia, il lavaggio e la sanificazione dei contenitori va effettuata con cura utilizzando prodotti detergenti - disinfettanti - deodoranti idonei a garantire l'igiene e la sicurezza dei cittadini e degli operatori stessi. L'acqua del lavaggio non può essere versata a terra, ma deve essere raccolta durante le operazioni di lavaggio e poi scaricata e trattata, secondo la normativa vigente, in idonei impianti di depurazione, a cura e spese del Gestore. Il servizio di cui sopra verrà svolto in modo tale che ogni contenitore venga lavato e disinfettato.

Il servizio presso gli Uffici pubblici e le scuole, verrà effettuato previo accordo con l'utenza in modo da non interferire con l'attività ordinaria.

Il numero e la frequenza minimi degli interventi sono descritti negli Standard Minimi Prestazionali di cui all'Allegato B.1.

### **Art. 31 - Raccolta e Trasporto Rifiuti Abbandonati**

Il Gestore dovrà provvedere alla rimozione di rifiuti ingombranti e di qualunque altro rifiuto abbandonato sul suolo pubblico, entro e non oltre le 24 ore successive alla segnalazione da parte dell'Agenzia ovvero del Comune interessato.

Il servizio dovrà essere erogato senza ulteriori oneri per la collettività ogni volta risulti necessario per quantità inferiori ad un metro cubo e nei limiti previsti dagli Standard Minimi Prestazionali, per quantità superiori ad un metro cubo (fino ad un massimo di 5 metri cubi per intervento). Interventi eccedenti gli Standard Minimi Prestazionali e la volumetria eccedente i 5 mc sono individuati come servizi integrativi non programmabili e come tali rendicontati in fase di consuntivazione.

Nel caso in cui il Gestore non ottemperasse all'attività di rimozione dei rifiuti abbandonati con dimensione inferiore a 5 mc nelle modalità e nei tempi stabiliti, nulla sarà dovuto al Gestore stesso se i cumuli di rifiuti abbandonati nel tempo dovessero superare i 5 mc. In tal caso, il Gestore dovrà rimuovere i rifiuti abbandonati gratuitamente.

Il Gestore dovrà utilizzare mezzi ed attrezzature per l'asporto idonei alla tipologia di rifiuti da trasportare.

In particolare, il Gestore, appositamente contattato, dovrà effettuare la raccolta dei rifiuti abbandonati composti di cumuli costituiti da materiale inerte, piccoli rottami, polvere e fanghiglia, materiale cartaceo, materiale vegetale, pneumatici usati, immondizie varie (anche se non contemplate nel presente elenco).

Il servizio comprende anche la fase di trasporto agli impianti di smaltimento o trattamento.

Ove l'area o le aree risultassero di frequente smaltimento abusivo, il Gestore potrà richiedere al Comune l'autorizzazione per l'installazione di sistemi di video sorveglianza. Analogamente lo stesso Comune potrà prevedere l'installazione di sistemi di video sorveglianza. Fermo restando, ove richiesto, che i relativi dati dovranno essere affidati alla Polizia Municipale per azioni di competenza, le spese di installazione, autorizzazione e gestione del sistema resteranno totalmente a carico del Gestore.

In caso di situazioni di abbandono superiori a **5 mc** il Gestore deve inoltrare all'Agenzia ed al Comune una relazione dettagliata con documentazione fotografica comprendente:

1. luogo ritrovamento;
2. descrizione delle tipologie di rifiuto presenti con stima delle relative quantità;
3. eventuale necessità di svolgere analisi chimiche per l'individuazione del CER e della composizione del rifiuto;
4. descrizione delle modalità di intervento ritenute idonee con la quantificazione delle ore di utilizzo di mezzi ed operai;
5. stima costi dell'intervento compreso lo smaltimento.

Per quanto concerne il rinvenimento di veicoli abbandonati su suolo pubblico o adibito a uso pubblico, sarà adottata una specifica procedura di gestione. In particolare, il servizio riguarderà la rimozione dei relitti di veicoli o parti degli stessi abbandonati sul suolo pubblico secondo interventi programmati con il Comando di Polizia Municipale locale, che ne disporrà la consegna al Gestore una volta eseguiti gli opportuni controlli atti a certificarne lo stato di abbandono. Una volta rimossi, i relitti saranno avviati alla messa in sicurezza, demolizione, recupero dei materiali e rottamazione presso centri di raccolta e rottamazione autorizzati, con trasporto a cura del Gestore.

## **CAPO VII - PRESCRIZIONI TECNICHE E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE**

### **Art. 32 - Piano di comunicazione e sensibilizzazione**

Il Gestore presenta annualmente un Piano di comunicazione e sensibilizzazione in conformità con quanto presentato in sede di gara nel “Fascicolo 5 - Progetto delle attività di comunicazione ed informazione alle utenze” dell’Offerta Tecnica (protocollo PG/AT/2018/2602.E del 16/04/2018) e con quanto previsto dal Piano Annuale delle Attività di cui all’Art. 3 del presente Disciplinare.

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 definite nell’offerta tecnica e approvate dall’Agenzia.

Il Gestore è responsabile:

- della realizzazione dell’immagine grafica coordinata dei materiali di comunicazione, comprendente l’elaborazione di logo, headline e payoff della campagna;
- del coordinamento della campagna di comunicazione;
- della comunicazione e consegna annuale all’utenza del calendario di raccolta per i servizi domiciliari e del materiale informativo;
- della consegna porta a porta dei kit per la raccolta differenziata relativi alla fase di start-up di cui all’Art. 42, assicurando che tale attività sia svolta da personale formato alla comunicazione diretta con il pubblico relativamente alle modalità di raccolta;
- della comunicazione di eventuali modifiche (temporanee o definitive) che dovessero essere apportate alle modalità di conferimento dell’utenza;
- di ogni ulteriore attività di comunicazione e sensibilizzazione necessaria per il 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.

A titolo esemplificativo, i soggetti da raggiungere nell’ambito delle attività di comunicazione proposte dovranno essere:

- Utenze domestiche residenti

- Utenze domestiche fluttuanti
- Utenze non domestiche
- Utenze non domestiche stagionali
- Cittadini stranieri
- Amministratori di condominio
- Personale in servizio
- Addetti al customer care e ai rapporti con le utenze
- Scuole, Università e studenti
- Comunità religiose

La campagna di Comunicazione e sensibilizzazione dovrà essere strutturata in due fasi principali:

- a. fase di start-up del servizio, di cui al successivo art. 33;
- b. fase a regime, di cui al successivo art. 34.

### **Art. 33 - Start-up del servizio**

Al fine di poter gestire in maniera ottimale il periodo di transizione verso la situazione “a regime” e il raggiungimento degli obiettivi di riduzione rifiuti e raccolta differenziata, il Gestore affidatario dovrà realizzare gli interventi informativi e comunicativi descritti nel presente articolo. Il Fascicolo 5 dell’Offerta Tecnica illustra l’attività di comunicazione in fase di start-up del servizio prevista dall’Aggiudicatario.

Un aspetto cruciale della fase di start-up del servizio riguarda la comunicazione delle novità relative ai servizi di raccolta. L’Aggiudicatario creerà strumenti di comunicazione dedicati ad ogni tipologia di servizio.

Le azioni di sensibilizzazione avranno l’obiettivo di comunicare le novità rispetto ai servizi di raccolta trasmettendo alla cittadinanza gli obiettivi ambientali dei cambiamenti prospettati.

Gli strumenti di diffusione della comunicazione ambientale sono essenzialmente di quattro tipi:

- materiale di visibilità: manifesti, striscioni, locandine, etc;
- informazione diretta: consegna dei kit di cui all’ art.42, comunicazione nelle scuole e incontri pubblici con i cittadini;

- materiale cartaceo distribuito: lettere ed opuscoli destinati alle utenze domestiche e non domestiche;
- animazione territoriale: eventi e attività mirate al coinvolgimento della popolazione;
- altri vettori: web, tv, radio, applicazioni smartphone.

Tali strumenti 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 dovrà essere personalizzato per singolo Comune laddove necessario, ad esempio relativamente a differenti modalità di raccolta.

Le forme di comunicazione diretta di cui all'art. 39 saranno integrate con materiali di visibilità di cui all'art. 38 ed incontri pubblici, in cui trasferire informazioni ed esperienze e rispondere alle domande ed ai dubbi più comuni.

Nella fase di start-up dovranno essere garantiti i seguenti servizi, descritti in maggior dettaglio nei successivi articoli:

1. Fornitura di Materiali e Servizi di base come descritti al successivo art. 42
2. Formazione del personale coinvolto, come descritto al successivo art. 36
3. Mailing per utenze domestiche e non domestiche, come descritto al successivo art. 37
4. Produzione di materiali promozionali di visibilità, come descritto al successivo art. 38
5. Servizi di informazione diretta, come descritto al successivo art. 39
6. Sistema informativo e rapporti con l'utenza, come descritto al successivo art. 40
7. Integrazione di specifiche iniziative di sensibilizzazione
8. Comunicazione dei risultati come descritto al successivo art. 41
9. Censimento delle utenze, come descritto al successivo art. 35
10. Consegna delle attrezzature, come descritto al successivo art. 42
11. Attivazione di un Numero Verde come descritto all'art. 43
12. Predisposizione della Carta dei Servizi come descritto all'art. 44
13. Istituzione di URP/Ecosportelli dedicato come descritto all'art. 45
14. Sistema di Customer Care informatizzato come descritto all'art. 46
15. Sistema di Customer Satisfaction come descritto all'art. 47
16. attivazione del servizio "Ispettorato ambientale" di cui all'art. 48

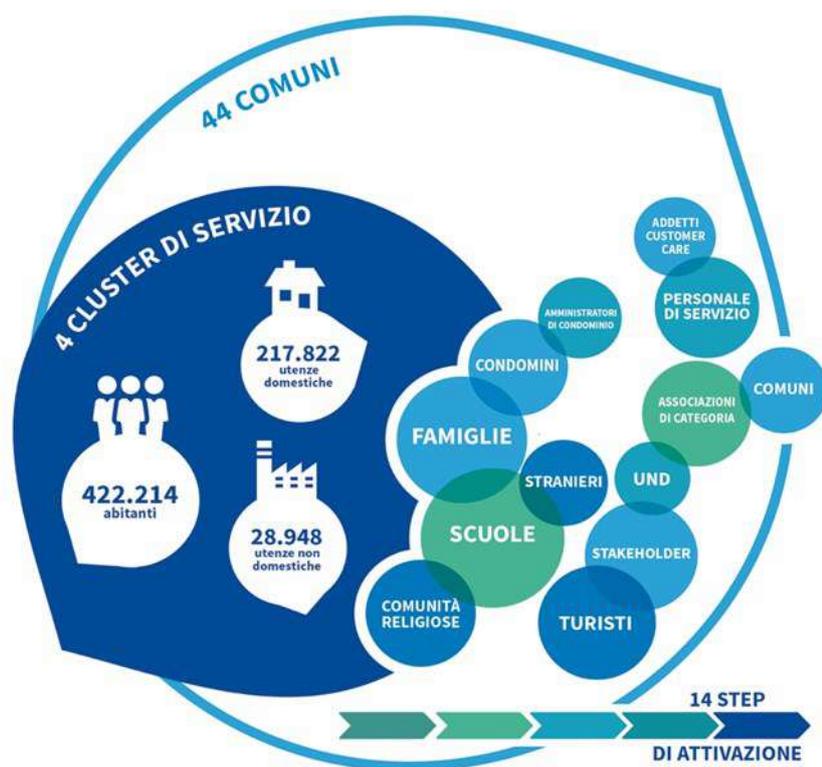
Il Gestore dovrà garantire la produzione di materiali di informazione e sensibilizzazione in almeno due lingue diverse dall'italiano e rappresentative della popolazione straniera residente, rivolte al target di cittadini con tale specifica necessità.

Il Gestore è tenuto a presentare un riepilogo sintetico dei diversi target caratterizzati da una comunicazione omogenea e le diverse azioni di comunicazione previste per ogni target, indicando per ciascuna azione la specifica tempistica di attivazione.

La figura e tabella seguenti contengono la sintesi degli strumenti di coinvolgimento per tipologia di utenze diverse (o “cluster di servizio”) nella fase di Start-Up proposti dall’Aggiudicatario.

Nella fase di distribuzione delle attrezzature (starter kit) si dovrà prevedere l’impiego di informatori di origine straniera, appartenenti alle principali etnie presenti sul territorio, da utilizzare negli ambiti che presentano comunità straniere omogenee e consistenti, che padroneggino anche le lingue originarie, così da ridurre il livello di diffidenza verso gli informatori stessi.

### Rappresentazione dei principali target della campagna di fase start-up



Fonte: Fascicolo 5 Offerta Tecnica

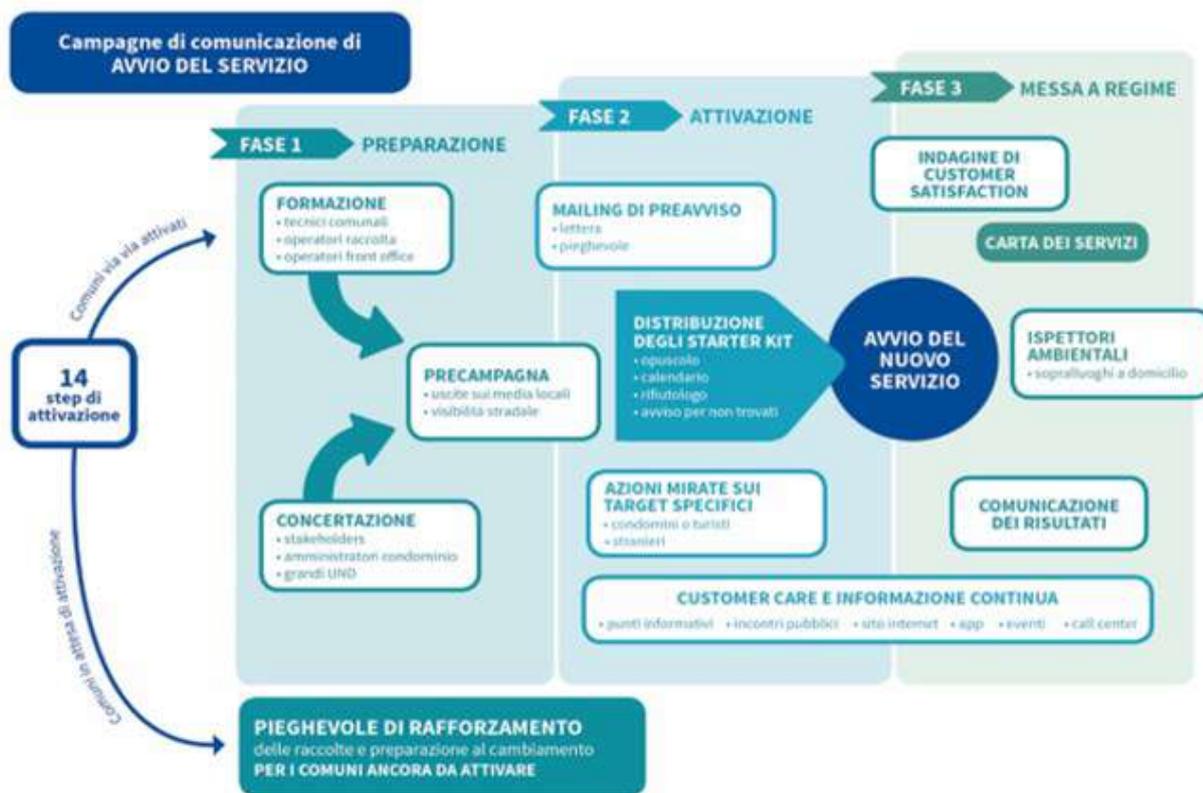
## Tabella Sintesi degli strumenti di coinvolgimento per cluster di utenze diverse nella fase di Start-Up

Strumenti/cluster	TIPO A - comuni oggi serviti con PaP e TARIP	TIPO B - comuni oggi serviti con PaP senza TARIP	TIPO C - comuni oggi con servizio misto PaP + stradale	Tipo D - comuni oggi con servizio stradale
Opuscolo "Riduci, Riusa, Ricicla"	Versione con indicazioni specifiche su monitoraggio dei riciclabili e consigli per migliorarne la qualità, consigli riduzione rifiuti e spreco alimentare.	Come tipo A, in più focus su introduzione tariffa puntuale	Come tipo a e B, in più approfondimento sulle motivazioni e le regole del porta a porta.	
Pieghevole di presentazione	F.to A4, presentazione del sistema PaP, regole di conferimento ed esposizione, tariffazione puntuale, canali informativi (solo tipo A)	F.to standard A4, riepilogo regole PaP e novità del monitoraggio di tutti i riciclabili (tipo B, C, D)		
Mailing di preavviso	Personalizzato per ciascun comune. Lettera con motivazione dei cambiamenti presentati nel pieghevole, modalità di distribuzione degli starter kit, calendario degli incontri/infostand previsti e invito a diventare Ecofan			
Calendario delle raccolte	Personalizzato per ogni comune o zona di servizio, calendario settimanale dei giorni di raccolta, con sintesi delle modalità di esposizione, indicazioni relative ai centri di raccolta, riepilogo app, n° verde, sito, ecosportelli ecc.			
Rifiutologo/opuscolo stranieri	Versione unica per tutto il territorio. Il rifiutologo contiene un dizionario alfabetico dei rifiuti più comuni, con relative modalità di conferimento. L'opuscolo per stranieri è un compendio delle istruzioni per l'utilizzo del servizio in 6 lingue, con largo uso di immagini			

Fonte: Fascicolo 5 Offerta Tecnica

La seguente figura sintetizza la proposta dell'Aggiudicatario circa la campagna informativa per l'avvio del servizio.

### Articolazione e fasi della campagna informativa di start-up



Fonte: Fascicolo 5 Offerta Tecnica

Durante il primo anno di servizio, per i comuni coinvolti dall'attivazione di nuovi servizi in uno step successivo, dovrà essere predisposto un pieghevole per famiglie e utenze non domestiche (almeno 150.000 copie) che illustri le modalità di raccolta per loro in uso e il cambiamento futuro. Questo permetterà di informare anche queste utenze del cambiamento in atto, coinvolgendole e dando le necessarie istruzioni per rafforzare le raccolte differenziate e promuovere la prevenzione dei rifiuti.

### Art. 34 - Campagna di comunicazione a regime

La campagna di informazione e comunicazione a regime dovrà riguardare la comunicazione di mantenimento, successiva al periodo transitorio, in cui i cittadini dovranno essere informati in maniera continua e motivati a contribuire al raggiungimento e mantenimento degli obiettivi di raccolta differenziata, prevenzione dei rifiuti e riduzione degli sprechi alimentari.

Il Fascicolo 5 dell'Offerta Tecnica illustra l'attività di comunicazione nella fase a regime del servizio prevista dall'Aggiudicatario

Saranno a carico del Gestore le attività finalizzate all'informazione e al coinvolgimento dei cittadini sulla base di un programma annuale che dovrà essere presentato all'Agenzia secondo le tempistiche previste per il Piano Annuale delle Attività.

I contenuti minimi della campagna di comunicazione di mantenimento sono 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 i Centri di Raccolta;
- 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 servizi da garantire sono i medesimi elencati al precedente art. 33 per la fase di start up, come meglio specificati negli articoli seguenti.

L'Aggiudicatario prevede che ciascuna campagna abbia una struttura analoga (si veda seguente figura) con tre colonne portanti: un'informazione di servizio capillare, iniziative locali di contatto diretto con la popolazione e strumenti che garantiranno la visibilità del progetto e delle singole iniziative sui territori coinvolti. A questa struttura portante, si aggiungono:

- progetti speciali;
- campagne di educazione ambientale rivolte al mondo della scuola.

## Rappresentazione della campagna di comunicazione a regime.



Fonte: Fascicolo 5 Offerta Tecnica

## Esemplificazione di servizi e strumenti ricorrenti nelle campagne a regime

<b>MAILING ALLE FAMIGLIE e UTENZE NON DOMESTICHE</b>
44 versioni LETTERA UFFICIALE + BUSTA + IMBUSTAMENTO UD A4, 1+1col, 90gr carta riciclata, 3 pieghe
1 versione BROCHURE per UD "Rafforzamento RD e RIDUZIONE", A4 3 ante 4+4col, carta riciclata
44 versioni LETTERA UFFICIALE + BUSTA + IMBUSTAMENTO UND A4, 1+1col, 90gr carta riciclata, 3 pieghe
Distribuzione capillare
<b>CALENDARIO Annuale</b>
66 versioni CALENDARIO DI RACCOLTA UD A4, 4+4 col, 250 gr, carta riciclata (18 per Parma, 6 per Salsomaggiore, negli altri 42 comuni 1 sola versione)
66 versioni CALENDARIO DI RACCOLTA UND A4, 4+4 col, 250 gr, carta riciclata (18 per Parma, 6 per Salsomaggiore, negli altri 42 comuni 1 sola versione)
<b>VISIBILITA' TERRITORIALE</b>
MANIFESTO 50*70 cm, carta blueback per affissioni
MANIFESTO 70*100 cm, carta blueback per affissioni
MANIFESTO 100*140 cm, carta blueback per affissioni
LOCANDINA per luoghi pubblici, A3, 4 col. solo fronte, carta riciclata 130 gr/mq
AFFICHE per CONDOMINI, 50x70cm, 4 col. solo fronte, carta riciclata 130 gr/mq
<b>ALTRI STRUMENTI IREN IN DISTRIBUZIONE PRESSO ECOSPORTELLI</b>
RIFIUTOLOGO "Parma e Provincia" chiuso A5 rilegato con 2 punti metallici, 20 facciate auto copertinato (con copertina inclusa), 4+4col, stampa su carta riciclata 110gr
OPUSCOLO STRANIERI (It + 6 lingue: inglese, francese, spagnolo, rumeno, arabo, cinese) chiuso A5 rilegato con 2 punti metallici, 20 facciate auto copertinato (con copertina inclusa), 4+4col, stampa su carta riciclata 110gr
BROCHURE TASCABILE UD rafforzamento RD e RIDUZIONE, A4 3 ante 4+4col, carta riciclata
66 versioni CALENDARIO DI RACCOLTA UD e UND A4, 4+4 col, 250 gr, carta riciclata (18 per Parma, 6 per Salsomaggiore, negli altri 42 comuni 1 sola versione)
<b>MEDIA e ACCESSIBILITA' INFORMATIVA</b>
SITO DI PROGETTO IREN AMBIENTE - aggiornamento periodico con i contenuti della campagna
GESTIONE CANALI SOCIAL
Gestione RAPPORTI CON MEDIA LOCALI
COMUNICATI STAMPA E ARTICOLI PERIODICI
CONFERENZA STAMPA ANNUALE
ACQUISTO SPAZI su MEDIA locali
PRODUZIONE CONTENUTI MULTIMEDIALI p.e. realizzazione video tematici (10 nel corso della concessione a supporto dell'attivazione di servizi specifici)
VIDEO per web e televisioni
<b>ATTIVITA' DI INFORMAZIONE DIRETTA: incontri e punti informativi</b>
INCONTRI PUBBLICI
INFO-STAND per feste ed eventi locali (1 operatore per 4h con gazebo attrezzato)
LOCANDINE per INCONTRI PUBBLICI A3 4 colori, con le date degli eventi (base comune + personalizzazione di data, luogo ed orario)
<b>COMUNICAZIONE RISULTATI</b>
SITO WEB Sezione dedicata
APP informativa
UFFICIO STAMPA
INSERZIONI su stampa locale-regionale
MANIFESTO per Ecocentri 70x100cm 4 col, carta da affissione
MANIFESTO per Uffici Comunali, Ecosportelli 70x100cm 4 col, carta da affissione
<b>CARTA DEI SERVIZI - versione digitale per web</b>
CARTA DEI SERVIZI, A4, 24 facciate, 4+4 col (solo versione digitale per sito web)
<b>NUMERO VERDE, ECOSPORTELLI, CUSTOMER CARE</b>
NUMERO VERDE attivato e gestito in conformità al capitolato
CUSTOMER CARE
ECOSPORTELLI attivati e gestiti in conformità al capitolato
<b>APP INFORMATIVA</b>
APP INFORMATIVA - manutenzione annuale e aggiornamento dati/contenuti
<b>CUSTOMER SATISFACTION ANNUALE</b>
SOMMINISTRAZIONE ed ELABORAZIONE dei risultati

Fonte: Fascicolo 5 Offerta Tecnica

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

### **Art. 35 - Censimento delle Utenze**

Nella fase preliminare all'attivazione dei servizi di raccolta, il Gestore si impegna ad effettuare 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.), rilevando nel contempo 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.), al fine anche di valutare le eventuali opportune modifiche da apportarsi al riguardo rispetto agli Standard Minimi Prestazionali.

Tale analisi dovrà avvenire attraverso un censimento che dovrà prevedere visite e sopralluoghi puntuali per tutti i condomini e le utenze non domestiche in maniera tale da valutare con puntualità e dettaglio le dotazioni e le attrezzature da assegnare a ciascuna utenza.

#### ***Standard minimi per le azioni di censimento***

Le attività di censimento dovranno prevedere almeno le seguenti azioni:

##### **a) Acquisizione Database**

L'acquisizione delle banche dati delle utenze servite fornite dai Comuni permette una verifica preliminare del dimensionamento dei servizi di raccolta effettuato in sede di gara. Il database dovrà essere di seguito completato e aggiornato con le informazioni provenienti dalle schede di indagine elaborate nella fase operativa del censimento.

##### **b) Incontri Preliminari con Associazioni di Categoria e Amministratori Condominiali**

Il Gestore affidatario dovrà effettuare incontri specifici con la categoria degli Amministratori Condominiali e con altre Associazioni di Categoria rappresentative delle utenze non domestiche presenti sul territorio al fine di definire le criticità presenti e semplificare le modalità di indagine.

c) Formazione operatori di indagine

Il Gestore dovrà prevedere la realizzazione di corsi di formazione specifici rivolti al personale impiegato nelle operazioni di censimento sulle tematiche di direct relation, gestione conflitti e modalità d'indagine. Le modalità e i contenuti della formazione sono riportati nell'offerta tecnica, all'interno del Fascicolo 5.

d) Censimento territoriale

Il Gestore dovrà provvedere al coordinamento del censimento territoriale secondo le seguenti modalità:

1. Verifiche puntuali sul territorio

Gli operatori saranno organizzati al fine di rispettare un piano di lavoro e uno stradario precedentemente definito utilizzando gli strumenti delle schede di indagine e del database utenze.

2. Fase di analisi e concertazione con le utenze per soluzione di eventuali criticità.

Le indagini territoriali, al fine di individuare le volumetrie dei contenitori e lo spazio per allocare le dotazioni, dovranno riguardare tutti gli immobili nelle aree oggetto di avvio di nuovi servizi, ossia:

- utenze domestiche non condominiali (stabili con 1 - 3 unità abitative) con controllo dell'esistenza dell'utenza, conteggio delle unità abitative presenti ed eventuale modifica del data base;
- utenze domestiche non condominiali (stabili con 4 - 5 unità abitative) con controllo dell'esistenza dell'utenza, conteggio delle unità abitative presenti ed eventuale modifica del data base;
- utenze domestiche condominiali (stabili con 6 o più unità abitative) con controllo dell'esistenza dell'utenza, conteggio delle unità abitative presenti, verifica amministratore e spazi di pertinenza per eventuali contenitori condominiali ed eventuale modifica del database;
- utenze non domestiche con controllo dell'esistenza dell'utenza, verifica delle quantità e tipologia di rifiuti prodotti, spazi di pertinenza per contenitori ed eventuale modifica del database.

In ogni caso gli operatori di indagine saranno 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. Le schede di indagine saranno organizzate per le utenze domestiche secondo i seguenti dati:

1. Circoscrizione, zona, quartiere di riferimento (eventuale isolato)
2. Numero scheda identificativo dell'utenza
3. Codice via
4. Indirizzo dell'utenza
5. Numero civico (Bis, Int, Let, Numero secondario)
6. Numero di unità abitative
7. Numero di utenze familiari residenti
8. Numero di abitanti residenti
9. Nominativo e riferimenti del referente o amministratore nel caso di stabili condominiali
10. Eventuali informazioni disponibili circa le caratteristiche proprie dell'utenza (accessi carrai, barriere architettoniche, ecc.)
11. Verifica delle condizioni per l'autocompostaggio
12. Eventuale condivisione delle attrezzature con altre utenze
13. Individuazioni referenti di consegna
14. Volumetrie necessarie, posizionamento, eventuali altre informazioni

Per le utenze non domestiche secondo i seguenti dati:

1. Circoscrizione, zona, quartiere di riferimento
2. Isolato
3. Numero scheda identificativo dell'utenza
4. Codice via
5. Indirizzo dell'utenza
6. Numero civico (Bis, Int, Let, Numero secondario)
7. Ragione sociale e nominativo dell'utenza (da confermare)
8. Categoria TARI dell'utenza e/o eventuali altre categorie proposte dall'Agenzia
9. Metratura di esercizio
10. Verifica delle condizioni per l'autocompostaggio (ove applicabile)
11. Eventuale condivisione delle attrezzature con altre utenze
12. Individuazione referenti di consegna

### 13. Volumetrie, posizionamento, eventuali altre informazioni

#### Raccolta e Analisi Dati

L'analisi dei dati descritti nel precedente paragrafo comporterà il successivo aggiornamento dei database delle utenze in modo tale da garantire una omogeneità di informazioni per utenza su tutto il territorio oggetto di concessione.

#### **Art. 36 - Formazione degli operatori impiegati nel servizio e degli altri soggetti coinvolti**

Il Gestore dovrà garantire una adeguata preparazione dei propri operatori sulle problematiche, sui tempi e sulle modalità della raccolta domiciliare e sulle altre modalità di svolgimento dei servizi erogati, con particolare attenzione agli operatori che potranno trovarsi a contatto con le utenze nello svolgimento delle mansioni operative.

Le attività di formazione dovranno essere principalmente incentrate su aspetti tecnici del servizio, marketing relazionale e gestione dei conflitti, contenuti e programma delle campagne di comunicazione, saranno diretti ai seguenti target suddivisi per classi di competenza:

- Operatori del servizio,
- Personale impiegato nelle operazioni di censimento,
- Personale degli Uffici Comunali,
- Vigili urbani,
- Operatori telefonici (gestore servizio),
- Operatori dei punti informativi come da art. 45,
- Associazioni ambientaliste e di supporto al servizio, es. G.E.V.,
- Operatori della distribuzione dei Kit di raccolta di cui all'Art. 42.

Il Gestore individuerà i materiali più opportuni da utilizzare e le figure professionali coinvolte nelle attività di formazione.

Le attività di formazione e informazione dovranno essere attivate nei tempi utili alla corretta attivazione dei nuovi servizi secondo il cronoprogramma proposto dall'impresa nel Piano Annuale delle Attività di cui all'Art. 3 del presente Disciplinare, in coerenza con quanto offerto in sede di gara.

### **Art. 37 - Mailing utenze domestiche e non domestiche**

Le attività di mailing sono rivolte a tutte le utenze domestiche e non domestiche presenti all'interno del bacino di affidamento del servizio, nel dettaglio il Gestore è tenuto a predisporre i seguenti materiali:

- **Lettera rivolta alle utenze domestiche** (in busta ufficiale etichettata) contenente sul retro l'invito agli incontri pubblici programmati e alle modalità di accesso alle informazioni sui servizi (punti informativi allestiti, sedi comunali ed altri punti informativi mobili distribuiti sul territorio);
- **Lettera rivolta alle utenze non domestiche** (in busta ufficiale etichettata). La lettera conterrà oltre a quanto detto sopra, una sintesi delle modalità tecniche di svolgimento del servizio specifiche per il target di riferimento (tipo contenitori e giorni conferimento);
- **Brochure** (rubricato, piegato o pinzato, di formato tascabile) contenente le spiegazioni sulle modalità di erogazione del servizio di raccolta;
- **Uno o più Opuscoli informativi** sulla prevenzione dei rifiuti (in generale) e degli sprechi alimentari (in particolare) con particolare riguardo alle informazioni sui progetti e le iniziative di prevenzione attive sul territorio e sulle modalità di adesione da parte degli utenti.
- **Ecocalendario** riportante frequenze e modalità per la raccolta domiciliare.

Questi materiali dovranno essere distribuiti tramite cassettaggio o servizio postale a tutte le utenze domestiche e non domestiche o contestualmente alla consegna dei Kit di raccolta di cui all'Art. 42. Le brochure e gli opuscoli informativi sulla prevenzione, inoltre, dovranno essere prodotti in quantità sufficiente ad essere disponibili in maniera continuativa nei punti informativi predisposti dal Gestore e dai Comuni.

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*.

### **Art. 38 - Materiali di visibilità**

A tali materiali è riservata la funzione di accrescere la visibilità del progetto e verranno utilizzati 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.

Si riportano a titolo esemplificativo i principali materiali richiesti per le attività di comunicazione:

- Manifesti vari formati,
- Locandine per condomini e per pubblicizzazione eventi di quartiere,
- Ecocalendario settimanale o annuale,
- Affiche-calendario per condomini con indicazione di giorni e orari di passaggio.

### **Art. 39 - Attività di Informazione diretta**

#### **Incontri pubblici**

L'informazione diretta verrà avviata con una conferenza stampa alla quale si richiederà la presenza di mass media, esperti, amministratori locali e provinciali, rappresentanti di associazioni, del mondo della scuola e del volontariato. Questa fase avrà la funzione di dare risalto e visibilità alle iniziative.

In tale occasione dovrà essere resa possibile una prima fase di distribuzione del materiale informativo.

A seguire dovranno essere svolti incontri pubblici come di seguito elencati:

- 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.).

Saranno realizzati anche gli info-stand nell'ambito di feste e manifestazioni locali per rendere disponibile un presidio informativo durante le occasioni di forte richiamo di pubblico ed elevata affluenza.

#### **Numero Verde e Customer Care**

I punti informativi e la linea telefonica sono gli strumenti che permettono anche uno scambio personale di informazioni, già dalla fase di start-up dei servizi. Il Gestore dovrà disporre di un Numero Verde, come meglio descritto al successivo art. 43, attraverso il quale i cittadini potranno ottenere informazioni sulle modalità di svolgimento dei servizi ed effettuare prenotazione di servizi a richiesta.

Il Gestore, per rapportarsi con le utenze del territorio, mette a disposizione strumenti informativi (oltre al numero verde e il fax), quali casella e-mail, sito web, applicazione per smartphone e tablet grazie ai quali gli utenti potranno rivolgersi al Gestore per:

- informazioni, richieste e segnalazioni sui servizi di igiene urbana;
- prenotare servizi su appuntamento;
- informazioni e gestione del contratto Tari (per gli Utenti dei Comuni che ne hanno affidato la gestione al Gestore).

Gli operatori saranno in grado di fornire qualsiasi risposta sui servizi ambientali. Relativamente alle attività TARI, per quanto di pertinenza del Gestore, gli operatori forniranno risposte dinamiche e puntuali alle richieste di informazioni sul contratto (attivazione, variazione, cessazione), numero delle vuotature effettuate, sconti ed esenzioni, ed in generale tutte le operazioni di contrattualistica, fornitura di modulistica di varia natura, nonché informazioni sulle fatture emesse e le metodologie di calcolo utilizzate, sui pagamenti registrati e sugli eventuali insoluti.

Tutti i contatti (telefonici, e-mail, fax, posta, ecosportelli, sito web e App) in arrivo al Customer Care verranno tracciati sulla base di settori, classificazioni, tipologie e saranno elaborati periodicamente report statistici.

Il sistema di relazione con la cittadinanza sopra descritto viene approfondito nel Fascicolo 5 dell'Offerta Tecnica.

### **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 elementari, medie e superiori;
- gli alunni delle scuole elementari, medie e superiori.

Nello specifico, in tutti gli istituti scolastici dei Comuni in cui si modifica il servizio si proporranno i seguenti interventi:

- momenti formativi strutturati ad hoc per tutte le classi;
- campagne periodiche di raccolta di materiale presso gli istituti comprensivi supportate da momenti formativi e laboratori ad hoc;
- formazione nel periodo non scolastico.

In aggiunta a tale proposta didattica, l'Aggiudicatario realizzerà "iniziative speciali" rivolte al mondo della scuola, caratterizzate da una forte interazione con le famiglie, il circuito parentale degli adulti e la cittadinanza; si tratterà di progetti didattici innovativi, multidisciplinari, che impiegano nuove tecnologie, forme di ludo-didattica e concorsi premianti. Tali iniziative potranno essere, ad esempio, le seguenti (descritte all'interno del Fascicolo 5 dell'Offerta Tecnica):

1. "Ecopagella di Capitan Eco" per le scuole primarie (secondo ciclo);
2. "Ecoreporter per un giorno" per le scuole secondarie inferiori;
3. "Ecoquiz: in missione per il Pianeta" per le scuole secondarie superiori.

La calendarizzazione di tutti gli incontri di informazione diretta dovrà essere funzionale all'avvio dei servizi.

Per la funzione organizzativa delle attività didattiche, la promozione e la gestione dei rapporti con le scuole del territorio, sarà attivata una Segreteria organizzativa con la funzione di:

- gestire la fase iniziale di promozione e presentazione delle attività alle Direzioni Didattiche mediante l'invio digitale all'indirizzario mail e invio del Catalogo cartaceo a tutte le scuole;
- raccogliere le adesioni delle classi interessate a partecipare e predisporre il calendario degli interventi;

- fungere da punto di contatto per supportare gli insegnanti qualora servano chiarimenti e indicazioni;
- monitorare l'andamento delle attività attraverso la raccolta e analisi di parametri di andamento e coinvolgimento (n° di scuole e classi aderenti, n° di giornate di didattica prenotate, attività preferite, ecc.);
- rilevare la soddisfazione del corpo docente per il progetto attraverso il questionario di valutazione che gli operatori presenteranno all'insegnante al termine dell'intervento;
- alla chiusura dell'attività, consegnare il database delle classi/istituti coinvolti ed il report.

La Segreteria opererà in costante coordinamento con l'Agenzia e provvederà a fornire aggiornamenti e stati di avanzamento periodici sulle attività svolte.

### **Punti informativi (info-point)**

Il Gestore è tenuto ad assicurare, nella fase di start-up e ogni qual volta se ne ravvisi la necessità, la realizzazione di punti informativi, anche mobili, aggiuntivi a quelli descritti all'art. 45 con lo scopo di fornire informazioni e assistenza alle utenze, con particolare cura nella fase di avvio di nuovi servizi.

In tali punti informativi le utenze potranno ricevere informazioni e materiali relativi ai servizi erogati dal Gestore ed in particolare:

- 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;
- b) ottenere informazioni sulle modalità di adesione al compostaggio domestico/autocompostaggio ed al compostaggio di comunità;
- c) ottenere informazioni sulle modalità di calcolo della tariffa rifiuti e sulle relative agevolazioni/riduzioni previste;
- d) richiedere l'assegnazione o la sostituzione di contenitori.

### **Art. 40 - Sistema informativo e rapporti con l'utenza: applicazione per smartphone e tablet**

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

Gli obiettivi che l’Agenzia intende raggiungere con l’utilizzo dell’applicazione sono:

- che tale applicazione diventi uno strumento di partecipazione attiva delle utenze del territorio anche ai fini del miglioramento del servizio di igiene urbana;
- che tale applicazione sia facilmente riconoscibile ed utilizzabile sia da parte delle utenze residenti che non residenti (flussi turistici, ecc.);
- che tale applicazione sia 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.

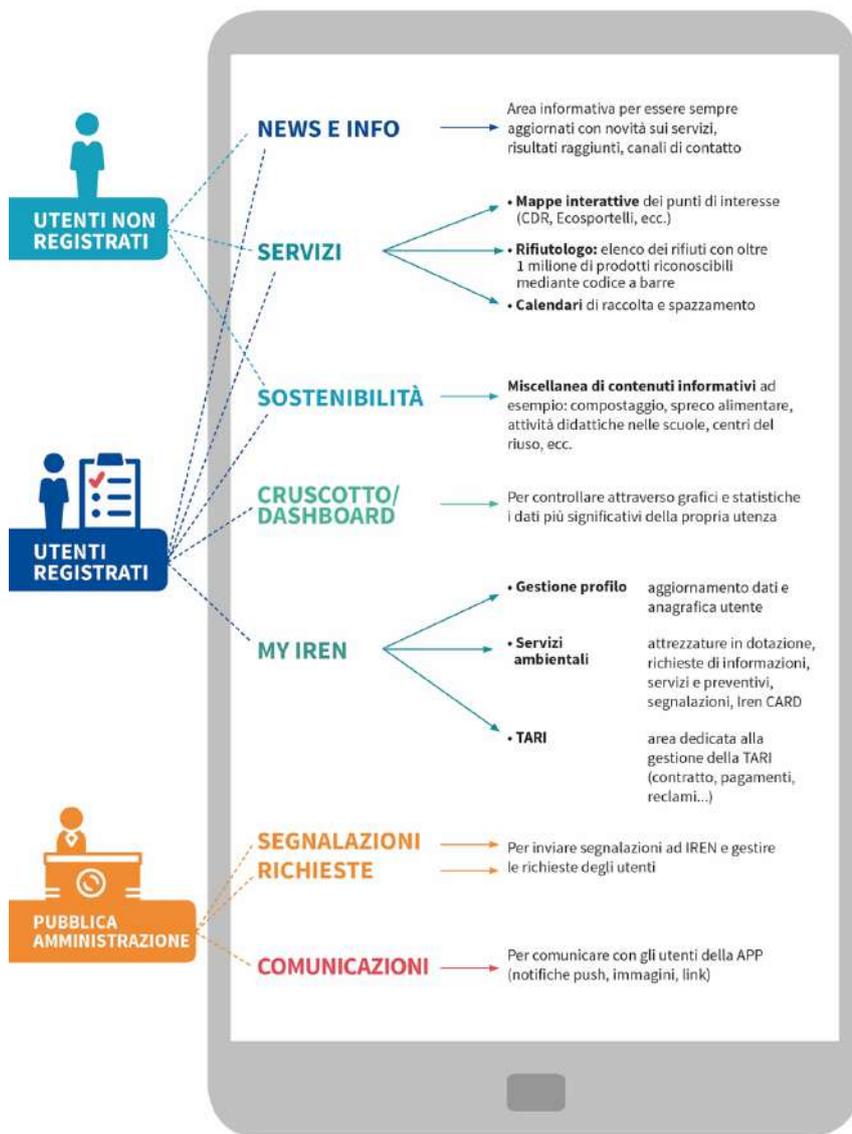
Per il raggiungimento degli obiettivi sopra esposti, tale applicazione dovrà essere di “seconda generazione”, ovvero dovrà contenere i seguenti strumenti:

- glossario / dizionario dei rifiuti aggiornato in base alle indicazioni degli utenti (c.d. “Rifiutologo”);
- geolocalizzazione delle utenze;
- calendario delle raccolte domiciliari, anche differenti su più zone dello stesso Comune;
- calendario dello spazzamento;
- mappe interattive;
- news e informazioni generali;
- aree tematiche sui temi della sostenibilità;
- giochi e quiz su temi ambientali;
- database di riconoscimento attraverso barcode dei codici dei prodotti (con una banca dati attiva di almeno 500.000 prodotti), permettendo inoltre la possibilità di associare al prodotto/rifiuto anche altre informazioni (ambientali, di pericolosità, modalità di conferimento, ecc.);

- riconoscimento automatico dei simboli della raccolta differenziata;
- gestione della Card digitale;
- funzionalità specifiche per la pubblica amministrazione, con menù specifico per segnalazioni, richieste, comunicazioni;
- gestione del contratto TARI;
- interattiva con gli utenti, per permettere una comunicazione bidirezionale tra Cittadini e Comuni/Agenzia tramite applicazione attraverso:
  - comunicazioni *push* dal Comune/Agenzia ai Cittadini;
  - invio richieste di informazioni dai Cittadini verso il servizio e ricezione delle risposte/feedback;
  - invio di segnalazioni di abbandoni di rifiuti ed altre criticità del servizio rifiuti;
  - possibilità da parte dell'utente di richiesta servizi a chiamata e conferma da parte del Gestore di indicazione della data di prelievo;
  - possibilità da parte dell'utente di conoscere la propria posizione in merito all'applicazione del tributo/tariffa puntuale o metodi similari attivati dall'Ente, attraverso il numero di conferimenti per tipologia di rifiuto soggetto a contabilizzazione, altre azioni di riduzione rifiuti contabilizzate (compostaggio domestico, riutilizzo, ecc.), ed impatto ambientale conseguente.

L'app sarà dinamica in termini di sviluppi e sarà in grado di recepire nuove funzionalità o migliorie in funzione delle esigenze e delle evoluzioni, con l'obiettivo di offrire costantemente un servizio puntuale ed efficiente.

**Riepilogo delle sezioni informative e dei contenuti accessibili per le diverse tipologie di log in**



Fonte: Fascicolo 5 Offerta Tecnica

## Art. 41 - Comunicazione dei risultati

Il soggetto 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.

Gli utenti saranno periodicamente aggiornati rispetto ai risultati di raccolta differenziata e riduzione complessiva del rifiuto prodotto attraverso vari canali:

- sezione dedicata sul sito internet;
- sezione dedicata sulla App per smartphone e tablet;

- ufficio stampa;
- inserzioni sulla stampa locale;
- manifesti da posizionare presso i centri di raccolta;
- manifesti per uffici comunali, ecosportelli, ecc.;
- attività di educazione ambientale.

#### **Art. 42 - Distribuzione delle attrezzature per la raccolta differenziata domiciliare ed informatizzata**

Durante la fase di avvio dei servizi di raccolta domiciliare riveste un ruolo chiave per il buon funzionamento del servizio il primo impatto con i cittadini. Oltre, quindi, la comunicazione effettuata attraverso manifesti, lettere alla cittadinanza, brochure, assemblee e quant'altro, la consegna dei kit di raccolta rappresenta un'utile opportunità di contatto tra i responsabili del servizio (gli operatori) e i cittadini.

La dotazione dei kit di raccolta consisterà, per tutte le utenze, nei seguenti elementi:

- a) contenitori e sacchi definiti in numero e volumetria dall'indagine territoriale;
- b) materiale di comunicazione (ecocalendari, brochure, opuscoli etc.);
- c) scheda di consegna per il comodato d'uso se non consegnata precedentemente;
- d) modulo di adesione all'autocompostaggio se non consegnato precedentemente.

#### Modalità operative

Il calendario delle consegne dovrà essere strutturato temporalmente in modo da poter raccordare i tempi di attivazione previsti, e lo stato di attuazione delle attività di comunicazione destinate a cittadini e utenze non domestiche.

Grazie al censimento territoriale, propedeutico alla fase di consegna, sarà possibile definire in maniera molto precisa il totale delle consegne da effettuare, nonché conoscere in anticipo i casi “difficili” e i problemi logistici cui si potrebbe andare incontro. Questo renderà più agevoli le operazioni di consegna e l'organizzazione delle stesse.

#### Operazioni Preliminari

Circa sette giorni prima del passaggio previsto per la consegna dei kit, dovranno essere predisposti degli avvisi destinati alle utenze coinvolte affissi nei luoghi di maggior passaggio (attività

commerciali, parrocchie, scuole), in maniera tale che gli utenti sappiano in anticipo quando sono previste le consegne nel loro quartiere.

In caso di utenze condominiali di dimensioni superiori alle cinque unità abitative, si prevede di concordare con gli amministratori di condominio tempi e modi di consegna. In ogni caso la comunità sarà avvisata anche in occasione degli incontri pubblici.

### Operazioni di consegna

Ogni squadra addetta alla consegna sarà dotata di schede di consegna, anche su supporto informatico, redatte in base al cronoprogramma, in cui saranno presenti i dati relativi alle utenze destinatarie e in cui saranno annotate eventuali anomalie o variazioni rispetto a quanto previsto dal censimento.

Gli operatori impegnati nella consegna dei kit saranno organizzati con una squadra di due operatori affiancati da un comunicatore/mediatore culturale opportunamente formato.

Nel caso in cui le utenze non siano presenti al momento della consegna, si provvederà alla comunicazione tramite avviso cartaceo del luogo deputato alle operazioni di consegna definito con l’Agenzia (centro di raccolta, centro servizi o ecosportello). La consegna potrà avvenire secondo quest’ultima modalità, ad esempio, nel caso di utenti non residenti presenti esclusivamente nel periodo estivo. Nel caso di soggetti anziani o diversamente abili si concorderanno modalità di consegna specifiche di concerto con l’Agenzia.

Il Gestore dovrà comunque garantire, previa registrazione ed inserimento nelle banche-dati comunali, la consegna dei kit di raccolta almeno presso i centri di raccolta, i centri servizi o gli ecosportelli alle utenze domestiche o non domestiche non raggiunte dalla distribuzione in fase di avvio nonché alle utenze domestiche e non domestiche di nuova attivazione.

La consegna dei kit dovrà essere strutturata in maniera tale da poter verificare sul campo i dati raccolti grazie all’indagine territoriale ed evidenziare eventuali fenomeni di evasione o *free riding*. Al termine delle operazioni di consegna sarà elaborato e messo a disposizione dell’Agenzia un database informatico (foglio di calcolo) di tutte le utenze interessate dal servizio con evidenziate quelle emerse durante le consegne e non presenti nei ruoli.

Tutto il personale dovrà essere debitamente formato al fine di svolgere al meglio sia l’attività di *direct relation* con i cittadini sia quella di elaborazione dei dati relativi alle utenze.

Il Gestore, ad eccezione della prima fornitura per lo start-up del servizio per la quale si prevede la consegna porta a porta, dovrà provvedere alla distribuzione dei sacchi e materiale d'uso presso i Centri di Raccolta e presso gli Ecosportelli presenti sui territori comunali e/o attraverso il personale preposto al presidio dei Centri di Raccolta e degli ecosportelli. Il Gestore deve provvedere alla continua fornitura dei sacchetti durante l'intero periodo di concessione. I distributori di sacchetti dovranno essere regolarmente riforniti in modo da non essere mai privi delle forniture previste.

Le modalità distribuzione delle forniture dovranno essere specificate in maniera chiara nel materiale informativo predisposto dal Gestore.

### Raccolta e Analisi Dati

Le informazioni rilevate in fase di consegna dei kit andranno a implementare e completare quelle raccolte tramite l'indagine territoriale che sarà stata svolta in precedenza. Questi dati saranno organizzati in un database informatico con formato da concordare in modo tale da renderne agevole l'utilizzo.

Al momento della consegna dei contenitori, dovrà essere implementata l'associazione tra "Codice Contenitore" e "Codice Contratto"; il corretto mantenimento della banca dati dovrà essere costantemente garantito, sino all'eventuale chiusura del rapporto contrattuale della specifica utenza.

### **Art. 43 - Numero Verde**

Il Gestore si impegna ad attivare uno specifico Numero Verde, gratuito anche da cellulare, con risposta diretta da parte di un operatore del Contact Center nella fascia oraria dalle 8.00 alle 18.00 nei giorni feriali (da lunedì a venerdì) e dalle 8:00 alle 13:00 il sabato e segreteria telefonica con risponditore automatico in orari differenti a completamento delle 24 ore giornaliere. Attraverso il numero verde i cittadini potranno ottenere informazioni sulle modalità di svolgimento dei servizi, segnalare eventuali disservizi ed effettuare prenotazione di servizi a richiesta. Per i servizi a chiamata di cui all'art. 16 sarà prevista la risposta diretta da parte di un operatore nella fascia oraria dalle 8.00 alle 22.00 nei giorni feriali (da lunedì a venerdì) e dalle 8:00 alle 18:00 il sabato.

Nel caso in cui tutti gli operatori siano occupati, verrà offerta l'opportunità di lasciare il proprio recapito telefonico e l'utente sarà richiamato entro un'ora (*Call-back*). La messaggistica vocale, in caso di attesa, informerà l'utente della disponibilità degli altri canali di comunicazione.

#### **Art. 44 - Carta dei Servizi**

Al Gestore spetta la redazione della Carta dei Servizi con lo scopo di informare in modo esaustivo i cittadini sulle prestazioni erogate nella gestione dei rifiuti urbani in esecuzione della presente concessione, attraverso contenuti semplici e chiari e, al tempo stesso, precisi e completi, non tralasciando la particolare cura della presentazione grafica.

La carta dei servizi deve essere redatta sulla base dello schema deliberato dal Consiglio d'Ambito. Il Gestore dovrà rispettare gli standard minimi previsti dal presente Disciplinare e dallo schema di carta dei servizi.

#### **Art. 45 - Attivazione di uffici di relazione col pubblico denominati Ecosportelli**

All'atto dell'avvio dei servizi il Gestore avrà l'obbligo della contestuale attivazione dei punti di relazione con l'utenza, definiti "ecosportelli", in numero almeno pari a quanto previsto nell'Allegato B.4 e in ogni caso non inferiore a quanto previsto dallo schema di Carta dei Servizi approvato dall'Agenzia.

Presso tale sede le utenze potranno ricevere informazioni e materiali relativi al servizio di raccolta dei rifiuti, ed in particolare:

- 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;
- b) ottenere informazioni sulle modalità di adesione al compostaggio domestico/autocompostaggio ed al compostaggio di comunità;
- c) ottenere informazioni sulle modalità di calcolo della tariffa rifiuti e sulle relative agevolazioni/riduzioni previste;
- d) richiedere l'assegnazione o la sostituzione di contenitori;
- e) prenotare i servizi a chiamata;
- f) ottenere informazioni sull'ubicazione gli orari di apertura e le tipologie di rifiuti/beni conferibili presso i Centri di Raccolta;
- g) segnalare eventuali disservizi e presentare reclami.

Gli Ecosportelli forniranno agli utenti con contratto TARI gestito dal Gestore servizi relativi a:

- consegna di modulistica per nuovi contratti/riduzioni/cessazioni;
- registrazioni di:

- nuovi contratti;
- variazione ai contratti esistenti;
- inserimento riduzioni/variazioni;
- cessazioni;
- modifiche indirizzi di recapito e/o residenza;
- modifica modalità di incasso;
- comunicazioni indirizzi mail/pec e numeri telefonici;
- accoglimento di:
  - reclami scritti;
  - reclami verbali con stesura di apposito modulo da parte dell'operatore;
  - documentazione varia.

Gli Utenti, con contratto TARI gestito dal Gestore, potranno inoltre ricevere tutte le informazioni inerenti alla loro gestione e nello specifico: elementi della singola posizione TARI che determinano il calcolo (superfici, componenti, vuotature ecc.), fatture ricevute, iter delle pratiche inoltrate, stato dei pagamenti, conteggi vuotature ecc.

Presso gli ecosportelli, negli orari di ricevimento del pubblico dovrà essere presente personale del Gestore.

Il calendario della presenza di addetti del Gestore dovrà garantire gli standard previsti nella Carta dei Servizi del Gestore, redatta in conformità allo schema predisposto dall'Agenzia.

In aggiunta agli ecosportelli stabili, sarà inoltre previsto anche un "Ecosportello temporaneo" presso i CAM (si veda art. 17) in grado di fornire le medesime informazioni e i medesimi servizi degli Ecosportelli sul territorio.

#### **Art. 46 - Customer care**

La gestione dei rapporti con l'utenza deve essere eseguita con il supporto di un software che consenta:

- a) di registrare l'apertura della richiesta dell'utente e la sua chiusura (a seguito della avvenuta esecuzione, da parte del Gestore, dell'attività per rimediare al disservizio o per l'esecuzione del servizio richiesto);
- b) di archiviare le informazioni sulle richieste: dati identificativi dell'utente, disservizio lamentato, tipo di informazioni richieste;

c) di produrre statistiche sulle richieste con riferimento a: tipologia di utenza (domestiche e non domestica), tipologia dei disservizi o altri eventi (indicando quali) segnalati e di informazioni richieste;

d) l'accesso da remoto agli archivi da parte dell'Agenzia.

La gestione dei reclami è un'azione importante per il Customer Care perchè consente di migliorare il servizio alla luce delle considerazioni provenienti dall'utente e perchè permette di migliorare la soddisfazione e il consenso attorno alla stessa organizzazione e ai servizi/prodotti erogati. I Reclami relativi a tutti i servizi di Igiene Ambientale e di gestione TARI dovranno essere comunicati al Gestore in forma scritta (e-mail, Fax, Posta e compilazione dell'apposito modulo presente negli Ecosportelli e scaricabile dall'applicazione per smartphone e tablet e dal sito web). I reclami ricevuti verranno analizzati da personale di Back Office, che, una volta individuata la problematica ed eseguiti i controlli necessari, provvederà all'eventuale coinvolgimento di personale specializzato dell'area tecnica e/o amministrativa che li aiuteranno all'approfondimento ed all'analisi del reclamo stesso. Nell'ambito specifico dei servizi di igiene ambientale, l'area tecnica, una volta analizzata la problematica ed eseguiti i sopralluoghi necessari, laddove dovuti, eseguirà l'intervento estemporaneo o strutturale destinato a soddisfare la segnalazione dell'utente. Il Back Office o il personale specializzato provvederà quindi a riportare analiticamente sull'applicativo la descrizione della problematica riscontrata e dell'eventuale intervento eseguito. Gli operatori del Customer Care provvederanno quindi a dare risposta scritta all'utente.

Alle segnalazioni di disservizi, il Gestore deve dare rimedio entro 24 ore dalla richiesta dell'utente, salvo il caso in cui la natura del disservizio sia tale da richiedere un intervento urgente, immediato, tempestivo.

Verrà realizzato un report ad hoc mensile per il monitoraggio dei reclami.

#### **Art. 47 - Customer Satisfaction**

Il Gestore è tenuto a realizzare annualmente un'indagine di customer satisfaction su un campione statisticamente rilevante per la verifica della percezione della qualità del servizio da parte dell'utente. In seguito all'avvio del nuovo servizio, l'indagine di customer satisfaction con i cittadini fidelizzati durante l'attivazione del servizio sarà realizzata al fine di raccogliere un feedback anche sul buon funzionamento dello stesso e dei canali informativi a disposizione degli utenti. Le attività verranno

effettuate al primo anno, dopo un congruo periodo di attivazione del servizio (circa 6 mesi), così da avere risultati reali e attendibili della percezione dei cittadini, e verranno ripetute a 12 mesi.

Verranno scelti e valutati indicatori, sia di dettaglio sia sintetici, che consentano di individuare i possibili fattori di miglioramento. L'indagine permetterà inoltre il confronto con i livelli di soddisfazione storici, permettendo di individuare trend significativi, e con gli indicatori rilevati a livello regionale e nazionale al fine di disporre un benchmark rilevante di settore.

Le modalità di svolgimento dell'indagine e i risultati dovranno essere condivisi con l'Agenzia annualmente all'atto di presentazione del Piano Annuale delle Attività; i risultati dovranno essere condivisi anche con le Amministrazioni coinvolte e successivamente con la cittadinanza.

#### **Art. 48 – Agenti Accertatori**

Ai fini del conseguimento degli obiettivi descritti, il Gestore deve attivare una o più squadre di Agenti accertatori, che possano, previo superamento del corso e ottenimento della nomina (con decreto sindacale) ai sensi del regolamento Atersir approvato con Delibera del Consiglio d'ambito n. 20 del 3 giugno 2020 e ss.mm.ii., esercitare un'azione di controllo sul territorio innanzitutto in chiave formativa e informativa, e solo in subordine in chiave sanzionatoria, verso gli utenti.

Tra i comportamenti non corretti che gli ispettori potranno prevenire e contenere si segnalano a titolo esemplificativo: abbandoni di rifiuti in area pubblica, conferimenti scorretti nel contesto della raccolta differenziata, conferimento nei contenitori di materiale non conforme, esposizione del contenitore per la raccolta porta a porta in area a uso pubblico in giorni ed orari non corretti.

Nel rispetto delle linee guida concordate con le Amministrazioni Comunali e in stretto coordinamento con i Comandi di Polizia Municipale, in particolare per quanto riguarda le attività complementari fra i vari soggetti, ivi comprese le Guardie Volontarie, si procede alla condivisione di un piano di lavoro periodico rivolto alla gestione ordinaria dei controlli comprendente fra gli altri:

- Ritiro dei Kit per la raccolta differenziata (sacchi, contenitori, calendari, ecc.)
- Verifica del numero di esposizioni del rifiuto residuo, per esposizioni pari a zero o significativamente inferiori alle minime previste
- Abbandono di rifiuti fuori dagli spazi, giorni e orari consentiti
- Rispetto degli orari di esposizione indicati nei calendari

- Conformità dei materiali esposti correttamente
- Micro discariche, in base alla definizione di un elenco di siti oggetto di abbandoni abituali di piccola e media entità
- Scarichi abusivi, in base alla definizione di un elenco di siti oggetto di abbandoni massivi frequenti e occasionali
- Presenza di rifiuti non consentiti nei cestini stradali
- Presenza e corretto utilizzo delle compostiere, come previsto al Capo IV-art. 23 (Auto compostaggio) del Disciplinare Tecnico
- UtENZE commerciali, in particolare per la corretta separazione dei rifiuti e la gestione di imballaggi in plastica e cartone
- Esposizione dei rifiuti in deroga agli orari stabiliti per le utenze aventi diritto (negozi, istituti scolastici, utenze con utilizzo di presidi sanitari, ecc.)

Tale piano di lavoro è flessibile in funzione di esigenze puntuali e prioritarie rappresentate ad esempio da chiamate di utenti pervenute al Numero Verde oppure dagli Uffici Tecnici comunali, ivi compresi i controlli su situazioni che costituiscono possibile fonte di rischio per la pubblica salute e sicurezza, e trova pratica applicazione secondo diverse fasi:

1. analisi preliminare delle informazioni reperibili nei sistemi gestionali, sui siti e sulle utenze oggetto di controllo, in modo da verificare a livello di back office se vi siano situazioni di possibile trasgressione alle regole a cui assegnare priorità nell'intervento
2. monitoraggio del territorio in base al piano di lavoro periodico o su segnalazione urgente
3. contatto con le utenze, ivi compresi gli amministratori di condominio in qualità di soggetto giuridico ma anche e soprattutto
4. accertamento, con il supporto di tablet pc e smartphone con app dedicata in modo da permettere una celere individuazione delle caratteristiche del servizio previste e la posizione anagrafica delle utenze interessate. Durante il sopralluogo si procede alla raccolta delle evidenze, sia materiali che fotografiche, quindi i rifiuti vengono inseriti in sacchi sui quali viene applicato un adesivo che segnala l'avvenuto intervento sia alla cittadinanza che alle squadre operative inviate per il recupero.
5. stesura del rapporto di lavoro contenente tutti i dati dell'attività eseguita, compresi gli estremi del trasgressore e le evidenze fotografiche e inserimento dei dati in apposito sistema gestionale. Le prove materiali vengono conservate in archivio riservato per eventuali richieste di accesso agli atti in caso di ricorso.;
6. trasmissione della scheda ai competenti organi per l'avvio dell'iter sanzionatorio.

A completamento del processo complessivo di gestione delle attività di vigilanza, saranno organizzati incontri periodici di aggiornamento e coordinamento con gli Uffici Tecnici Comunali e i Corpi di Polizia Municipale locali, con i quali rappresentare e condividere i dati operativi che scaturiscono dalla consuntivazione dei rapporti di lavoro nel sistema gestionale quali spunti per la pianificazione delle attività.

Sarà in capo al Gestore l'adeguata formazione degli Ispettori Ambientali.

Per il bacino oggetto della presente concessione il Gestore dovrà attivare sul territorio non meno di n. 8 Ispettori Ambientali a tempo pieno (di cui 4 dedicati ogni giorno al capoluogo, 2 ai comuni di pianura e 2 alla zona pedemontana e montana), in grado di operare indifferentemente sia sul territorio che a *back office* per l'istruttoria delle pratiche, secondo necessità.

I costi per l'effettuazione dell'attività descritta sono già ricompresi nel corrispettivo della presente concessione.

## CAPO VIII - MEZZI E ATTREZZATURE

### Art. 49 - Caratteristiche tecniche delle attrezzature di raccolta

È a carico del Gestore ogni acquisto relativo ad attrezzature rigide e forniture annuali necessarie per la corretta gestione del servizio nel rispetto del presente Disciplinare Tecnico e degli Standard Minimi Prestazionali.

Tutti i contenitori dovranno essere provvisti delle dotazioni segnaletiche a norma di legge. Sui contenitori inoltre dovranno essere ben visibili il logo dell’Agenzia, le istruzioni per il conferimento ed il numero verde per le chiamate da parte degli utenti al Gestore. I contenitori forniti dovranno essere di colore conforme a quello utilizzato per le diverse frazioni di rifiuto al momento dell’avvio della concessione. Con l’obiettivo di uniformarsi ai nuovi standard europei di settore, l’Agenzia si riserva la facoltà, per le nuove attrezzature, di richiedere la fornitura di contenitori conformi alla norma UNI 11686 “*Gestione dei rifiuti – Waste Visual Elements – Elementi di identificazione visiva per i contenitori per la raccolta dei rifiuti urbani*” che definisce i colori e la segnaletica per i contenitori dedicati alle raccolte differenziate dei rifiuti urbani.

Eventuali contenitori che il Gestore dovesse acquistare e fornire alle utenze nell’ambito della presente concessione dovranno essere conformi ai Criteri Ambientali Minimi di cui al Decreto del Ministero dell’Ambiente 13 febbraio 2014 (G.U. n. 58 dell’11 marzo 2014) e comunque dovranno contenere almeno il 30% di materiale riciclato, con l’eccezione dei sacchetti per la raccolta domiciliare della frazione organica che debbono essere in materiale compostabile.

Il Gestore, in accordo con l’Agenzia, potrà effettuare sperimentazioni circa l’utilizzo di sacchi di carta per la raccolta della frazione organica.

Al fine di garantire dal punto di vista tecnico la possibilità di gestire un sistema di contabilizzazione degli svuotamenti il Gestore dovrà dotare tutti i contenitori e/o i sacchi, laddove previsti di un codice di riconoscimento (es. tramite codice a barre e/o transponder), identificativo per le utenze, la cui inizializzazione è a carico del Gestore stesso. Tale onere è a carico del Gestore, sia per i contenitori forniti all’utenza dal Gestore stesso, sia per quelli già in possesso delle utenze.

In particolare, il Gestore dovrà prevedere l’applicazione di Tag Rfid a tutte le attrezzature dedicate alla raccolta del rifiuto secco residuo, della frazione organica e delle frazioni secche recuperabili; in caso il Gestore preveda l’uso dei sacchi trasparenti, gli stessi dovranno essere dotati di codice a barre

che permetterà di effettuare una contabilizzazione sulla base dello stock annuale distribuito e anche di identificare l'utente utilizzatore del sacco.

Spetta quindi al Gestore:

- gestire la fase di inizializzazione dei codici a barre e/o transponder ed allineamento del codice univoco dello stesso alla specifica utenza assegnataria del contenitore;
- gestire il flusso dati e la contabilizzazione degli svuotamenti;
- mantenere aggiornata la banca dati utenti.

L'Agenzia avrà facoltà di eseguire, in qualunque momento, appropriati controlli per assicurarsi che il numero e la qualità di tutte le attrezzature siano idonei e di disporre affinché i mezzi e le attrezzature non utilizzabili, anche quelle fornite in comodato d'uso gratuito alle singole utenze, siano sostituite o riattate.

Inoltre, dovranno essere conformi ai Criteri ambientali minimi per l'arredo urbano adottati con Decreto 5 febbraio 2015 (G.U. n. 50 del 2 marzo 2015).

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

La distribuzione delle attrezzature dovrà avvenire secondo le modalità illustrate al Capo VII.

#### **Art. 50 - Variazioni delle quantità di attrezzature in fase di esecuzione**

Spetta al Gestore il mantenimento in efficienza di attrezzature e contenitori impiegati per la raccolta ad esclusione di quelli forniti in comodato d'uso alle utenze o di proprietà delle stesse. Spetta al Gestore la sostituzione dei contenitori obsoleti e di quelli eventualmente danneggiati o incendiati senza ulteriori oneri per l'Agenzia e i Comuni. Spetta inoltre al Gestore il reintegro gratuito dei contenitori smarriti o sottratti all'utenza, dietro presentazione di autodichiarazione che ne attesti le motivazioni. Il Gestore si assume inoltre il rischio connesso all'esposizione dei contenitori (furto, danneggiamento o altro) senza oneri aggiuntivi a carico degli utenti o dell'Agenzia.

In caso di variazioni del servizio rispetto alle condizioni contrattuali, l'Agenzia, anche dietro richiesta del Gestore, può prevedere integrazioni sul numero di attrezzature necessarie per l'espletamento dei servizi.

## **Art. 51 - Caratteristiche minime dei mezzi**

### **Standard tecnici minimi**

Per l'adempimento di tutte le obbligazioni conseguenti all'esecuzione dei servizi previsti dal presente Contratto, il Gestore metterà a disposizione tutti i mezzi, materiali e attrezzature necessarie al loro espletamento.

La flotta veicoli, le attrezzature, le apparecchiature, i rotabili, i Dispositivi di Protezione Individuale, i contenitori previsti devono essere 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 idonei per l'iscrizione all'Albo 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.

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 per la 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 agevolmente il transito, la fermata e le manovre in genere, nel rispetto delle norme sulla circolazione, tenuto conto della rete stradale esistente.

Il Gestore deve provvedere, a sua cura e spese, al lavaggio e disinfezione periodica 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 alla sostituzione immediata 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:

- Tutti i mezzi devono avere motorizzazione rispondente alla normativa Euro 5 o successive, oppure essere veicoli elettrici, alimentati a gas naturale o GPL o ibridi.
- Almeno il 70% (in numero) degli automezzi dedicati al servizio di raccolta dei rifiuti devono essere dotati di vasche di carico monomateriali.
- Il 100% (in numero) dei mezzi di servizio per la raccolta stradale e domiciliare dovranno 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 dal Gestore cessante, dovranno essere di nuova immatricolazione, mentre i rimanenti dovranno avere prima immatricolazione non anteriore al 01/01/2015.

Per problemi organizzativi può essere richiesta una deroga parziale, da parte del Gestore, per i primi sei 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 dell'Agenzia e specifica targa con numero mezzo, logo del Gestore, indicazione della tipologia di servizio cui è dedicato e numero verde. L'editing e il formato dovranno essere preventivamente approvati dall'Agenzia. Tali pannelli/adesivi dovranno essere rimossi o interamente coperti in caso di impiego di tali mezzi in servizi non oggetto del presente affidamento.

Sui mezzi non dovranno essere poste altre scritte e/o targhe all'infuori di quelle previste per legge su autoveicolo e attrezzature. Su eventuale specifica richiesta dell'Agenzia, il Gestore dovrà consentire l'applicazione, sulle fiancate di mezzi/attrezzature o su altre parti specifiche, di adesivi o altri elementi per lo svolgimento di pubblicità istituzionale.

## **CAPO IX - CONTROLLO E MONITORAGGIO DEI SERVIZI**

### **Art. 52 - 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 di Servizio e negli allegati dello stesso, incluso presente Disciplinare Tecnico;
- valutare l'andamento economico-finanziario della gestione;
- definire nel complesso tutte le attività necessarie a verificare la corretta e puntuale attuazione degli standard indicati Contratto di Servizio e negli allegati dello stesso, incluso presente Disciplinare Tecnico.

L'Agenzia provvede alla vigilanza ed al controllo dei servizi nominando a tal fine il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC). Il Direttore dell'esecuzione, nonché gli eventuali assistenti dello stesso, possono dare disposizioni anche verbali, nei casi di urgenza, per quanto riguarda le normali istruzioni di dettaglio, salvo formalizzazione con ordine scritto.

Il controllo in continuo dell'andamento dei servizi dovrà essere garantito all'Agenzia da un sistema informativo duale posto in essere dal soggetto Gestore dei servizi come descritto al successivo articolo 53.

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. 58 del Contratto, dovute al mancato rispetto degli standard tecnici minimali previsti dal Contratto di Servizio e dagli allegati dello stesso, incluso presente Disciplinare Tecnico.

### **Art. 53 - Sistema informativo duale per il controllo e la gestione dei dati**

Il Gestore deve disporre di un sistema informativo duale di gestione dei dati ossia un sistema di controllo al quale 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.

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 Contratto di Servizio e allegati dello stesso, incluso presente Disciplinare Tecnico.

Il sistema informativo dovrà rendere disponibili almeno le seguenti informazioni:

### ***Aggiornamento Settimanale***

- 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,
- la programmazione settimanale dei servizi,
- appuntamenti richiesti per servizi a chiamata e tempi di evasione della richiesta,
- attività di emergenza in relazione a servizi non effettuati per cause di forza maggiore con indicazione della tempistica di risoluzione del problema.

### ***Aggiornamento Mensile***

- quantità di rifiuti raccolti, in funzione del tipo di rifiuto (come identificato dai codici EER, compresi i RAEE ed i rifiuti ingombranti), della frequenza e delle modalità di raccolta (porta a porta, cassonetto stradale, centri di raccolta), del tipo di utenza (domestica e non domestica e delle altre categorie previste dalle norme) e delle modalità di rilevazione (manuale o automatica),
- numero dei mezzi impiegati nella raccolta, divisi per tipologia (quantità di rifiuti trasportabili),
- numero e qualifica degli addetti al servizio e durata delle loro prestazioni in relazione alle diverse modalità di realizzazione della raccolta dei rifiuti, comprensivo delle attività svolte da eventuali terze parti,
- flussi giornalieri di utenti e di materiali nei centri di raccolta, compresi eventuali orari di apertura del centro,

- report dettagliato sulle aree "critiche" (zone dove vi è maggiore presenza di abbandono o errata gestione del servizio da parte delle utenze),
- numero di eventi, mercati, sagre e feste per cui è effettuato il servizio (denominazione, localizzazione, periodo, numero e tipologia di contenitori forniti ed esito del servizio in termini di qualità delle frazioni da raccolta differenziata),
- numero e tipo di utenze servite,
- tempi medi di attesa presso ecosportelli e altre strutture dedicate al rapporto con l'utenza.

### ***Aggiornamento Annuale***

***(entro 30 giorni dalla scadenza del Piano Annuale delle Attività - Art. 3)***

- numero, tipo e caratteristiche di contenitori utilizzati per la raccolta differenziata domiciliare e per quella stradale,
- estensione, localizzazione e modalità della raccolta differenziata, per tipologia di servizio e singole zone appartenenti a uno stesso Comune,
- destinazione delle frazioni di rifiuti raccolte; centri di trattamento, di recupero e di smaltimento utilizzati (comprese le piattaforme di selezione e valorizzazione dei materiali raccolti in maniera differenziata e gli impianti di smaltimento/discariche), ecc.,
- quantità di rifiuti e tariffe corrisposte dal Gestore agli impianti di destino, nonché quantità di rifiuti e corrispettivi conseguenti alla vendita su libero mercato o a seguito del conferimento ai Consorzi del sistema CONAI o agli altri Consorzi per la raccolta il riciclaggio ed il recupero dei rifiuti,
- dati relativi alla gestione post-mortem delle discariche (produzione di percolato, biogas, incendi, interventi di manutenzione ordinaria/straordinaria... etc...)
- dati sul compostaggio domestico e di comunità:
  - o utenze domestiche e non domestiche presenti nel territorio che posseggono i requisiti per l'autocompostaggio dei propri rifiuti organici
  - o utenze domestiche e non domestiche presenti nel territorio che praticano l'autocompostaggio con attrezzature fornite in comodato d'uso dal Gestore (tipologia e data di consegna delle attrezzature, ultimo controllo effettuato; % rispetto al totale in possesso dei requisiti);
  - o utenze domestiche e non domestiche presenti nel territorio che praticano l'autocompostaggio con attrezzature proprie (tipologia e data di adesione al compostaggio domestico, ultimo controllo effettuato o storico controlli effettuati; % rispetto al totale in possesso dei requisiti);

- richieste di assistenza evase per gli impianti di compostaggio di comunità;
- dati relativi alle ispezioni effettuate (% complessiva rispetto al totale delle utenze aderenti; dove, quando, esito) sulla base di un format standard definito dall'agenzia;
- 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.

Spettano al Gestore tutte le eventuali procedure necessarie per l'attuazione di quanto specificato al presente articolo, inclusa, ove necessario, la stipula di accordi con le rappresentanze sindacali e/o l'autorizzazione da parte dell'Ispettorato Nazionale del Lavoro.

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

- localizzazione dei veicoli in tempo reale su cartografia digitalizzata in automatico o a richiesta dell'operatore;
- possibilità di aggiungere ulteriori layer, alla cartografia di base in dotazione, con caratteristiche da concordare tra il fornitore e l'Agenzia;
- localizzazione in continuo ed in contemporanea tramite sistema GPS e trasmissione dei dati con tecnologia GPRS o superiore, ricostruzione percorsi su cartografia informatizzata, memorizzazione e visualizzazione in real time;
- tracciatura dei percorsi svolti dai mezzi di servizio con registrazione delle soste per i mezzi del servizio di raccolta e presa di carico (messa in funzione delle spazzole) per la spazzatrice;
- confronto tra servizio previsto e servizio effettuato sia in termini grafici che alfanumerici e creazione di report sulle informazioni legate ai servizi;
- rappresentazione grafica dei vari servizi come previsti dalla programmazione con allegati report contenenti informazioni sulla modalità di svolgimento del servizio.

Il sistema deve in particolare rilevare e trasmettere, per ogni punto del percorso e per ogni mezzo, almeno i seguenti dati:

- coordinate geografiche,
- data ed ora (ore, minuti e secondi),
- velocità istantanea,
- km parziali percorsi,
- stato operativo.

La soluzione dovrà inoltre essere in grado di rilevare e trasmettere tutti i guasti, le avarie o le anomalie di servizio con relative coordinate geografiche.

Il tracciato dovrà garantire la possibilità di caricamento dei dati su un qualsiasi tipo di cartografia o software GIS (Teleatlas, Navteq, Arcview, Autocad, Google Earth, Dbcad, Terranova Sharc, MapInfo, ArcGIS, GeoMedia, ecc.).

Tutti i dati sopra richiamati dovranno essere inviati direttamente dagli automezzi al server di cui al sistema duale, su tracciato standard concordato tra Agenzia e Gestore, con frequenza non superiore ai cinque minuti utilizzando la comunicazione GPRS o superiore.

La consultazione in tempo reale dei dati dovrà essere garantita all'Agenzia, oltre che sui computer di

ufficio, anche sui tablet e sui cellulari mediante apposita applicazione scaricabile via internet.

Tali dati dovranno inoltre essere trasmessi all'Agenzia su supporto magnetico con frequenza settimanale. La soluzione deve permettere la completa parametrizzazione dell'intero sistema (frequenza di campionamento, frequenza di invio dei dati a terra, ecc).

La soluzione dovrà essere in grado di garantire la memorizzazione dei dati di localizzazione per tutta la durata del servizio, per l'intera flotta utilizzata ed oggetto del servizio di localizzazione.

L'onere della predisposizione del sistema di rilevamento è a completo carico del Gestore, così come la formazione del personale dell'Agenzia addetto alla consultazione, essendo da intendersi già remunerato nel corrispettivo della Concessione.

Il sistema dovrà essere completamente in servizio entro un anno dall'inizio della Concessione; prima dell'inizio del servizio il sistema di trasmissione dovrà essere collaudato e omologato dalla struttura tecnica dell'Agenzia.

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

#### **Art. 54 - Controllo remoto del riempimento dei contenitori stradali**

Nell'ottica di ottimizzare il sistema dei servizi soprattutto nelle aree ad elevata dispersione insediativa, il Gestore deve attivare la sperimentazione di un sistema di controllo remoto del riempimento dei contenitori stradali (compresi quelli degli indumenti usati).

Tale sistema deve prevedere il controllo remoto del tasso di riempimento del contenitore, attraverso specifici sensori (quali ad esempio ultrasuoni installati all'interno), con trasmissione wireless dei dati a una centrale che consenta la gestione dei dati a supporto della programmazione dei giri di raccolta e dello svuotamento dei contenitori stessi.

In tal modo sarà possibile ottimizzare i giri di raccolta, assicurando lo svuotamento dei contenitori stradali solo quando adeguatamente pieni ed ottimizzando l'utilizzo dei mezzi, con benefici associati in termini ambientali (riduzione dei consumi di carburante e delle emissioni di inquinanti e di rumore).

Tenuto comunque conto del carattere innovativo di tale intervento e della limitata disponibilità di

esperienze applicative di queste tecnologie già efficacemente attuate e validate sul campo, si ritiene opportuno prevedere, ricompreso nel corrispettivo della presente concessione, una prima fase sperimentale, che potrà interessare un numero di contenitori stradali, collocati in area montana, indicativamente pari a 50 unità.

In base ai risultati di tale sperimentazione, l’Agenzia si riserva di valutare l’estensione o meno di tale sperimentazione al resto del territorio

La sperimentazione sarà sviluppata in logica di Smart Waste Grid, e nello specifico sarà prevista l’installazione di sensori in grado di:

- monitorare il livello di riempimento dei contenitori per la raccolta degli indumenti;
- elaborare i dati rilevati al fine di assicurare un utilizzo ottimale dei contenitori e l’efficientamento dei costi di raccolta (con un ulteriore beneficio rispetto sull’impatto ambientale dato dal minor consumo di carburante).

I dati acquisiti dai misuratori di riempimento sono gestiti tramite un’applicazione software, interfacciabile con il sistema di telecontrollo, che consente di gestire diversi parametri, tra i quali:

- livello di riempimento di ogni singolo contenitore con la registrazione dell’avvenuto svuotamento;
- livello di riempimento medio dei contenitori in un’intera area predefinita;
- livelli di riempimento personalizzabili in base a tre fasce di controllo, sia per il singolo contenitore che per intere aree predefinite:
  - Normalità: contenitore che non necessita di svuotamento;
  - Preallarme: contenitore che necessiterà di svuotamento in tempi brevi;
  - Allarme: contenitore che necessita di svuotamento immediato.

Il sistema sarà dotato di una funzione di auto-alerting configurabile in relazione al livello di riempimento e al “gradiente” storico dello stesso. Inoltre, in relazione alle tipologie di frazione e di contenitore, potranno essere raccolti ulteriori parametri quali:

- temperatura per evitare la combustione dei rifiuti;
- geo localizzazione per monitorare la posizione del contenitore;
- sensore di spostamento (accelerometro) per monitorare attività di movimentazioni non autorizzate del contenitore.

Le analisi potranno essere rappresentate sia per un singolo contenitore che per tutte le tipologie di rifiuto monitorate e saranno utilizzate per l’ottimizzazione in real-time dei percorsi di raccolta.

## **Art. 55 - Banca dati utenze e attrezzature**

Dal momento dell'attivazione di sistemi informatizzati per il riconoscimento dell'utenza e la misurazione del rifiuto, il Gestore è tenuto a gestire una banca dati delle utenze, anche sulla base degli indirizzari ufficiali certificati dei comuni forniti per mezzo dell'Agenzia, curando aggiornamenti, verifiche e controlli dei flussi di dati funzionali a:

- inizializzazione dei codici a barre e/o transponder,
- allineamento del codice univoco dello stesso alla specifica utenza assegnataria del contenitore,
- assegnazione della tessera personale/Ecocard per accesso alle strutture informatizzate,
- misurazione dei conferimenti operati dalle utenze.

Al fine dell'allineamento con le banche dati proprie delle amministrazioni comunali e ai fini di quanto previsto al successivo Capo X, la banca dati utenze dovrà essere compatibile con gli standard catastali adottati in ciascun Comune, e comunque compatibili con gli standard regionali dell'Anagrafe Comunale degli Immobili.

Attraverso l'accesso al sistema informativo da parte dell'Agenzia, i dati dovranno essere resi gestibili in forma di tracciato compatibile con la strumentazione informatica dell'Agenzia e pertanto, se necessario, il Gestore dovrà mettere a disposizione dell'Agenzia gratuitamente un tecnico informatico che collabori a rendere compatibili e utilizzabili i dati trasmessi anche ai sensi degli articoli 53 e 54.

I dati dovranno essere gestiti con modalità adeguate anche allo sviluppo della tariffa puntuale secondo le modalità specificate al Capo X e dovranno permettere la restituzione dei seguenti dati:

1. l'utenza, individuata con Cognome e Nome o Rag. Sociale, C.F. e/o P.I.
2. l'indirizzo completo, individuato dalla seguente successione:
  - a. COD\_VIA comunale
  - b. Toponimo comunale
  - c. Numero Civico
  - d. Lettera (se esistente)
  - e. Interno (se esistente)
3. l'unità immobiliare urbana (U.I.U.) di riferimento, individuata dalla seguente successione:
  - a. codice comunale Belfiore,
  - b. numero del foglio di mappa,
  - c. numero della particella su cui è costruito il fabbricato,

- d. numero del subalterno,
- 4. la relazione tra le informazioni di cui ai punti precedenti.

Il Gestore dovrà inoltre effettuare un censimento puntuale delle attrezzature di raccolta utilizzate, in particolare cassonetti, contenitori, cassoni e relative strutture informatizzate in modo da permettere in qualsiasi momento l'individuazione sul territorio del posizionamento delle attrezzature e l'attribuzione a uno specifico servizio. L'Agenzia avrà la facoltà di effettuare, in qualsiasi momento, opportune verifiche volte ad accertare l'osservanza delle condizioni contrattuali da parte del gestore, sia mediante controlli in loco, sia attraverso controlli sulla documentazione presente negli Uffici del Gestore.

## **CAPO X - SERVIZIO DI GESTIONE DEL SISTEMA TARIFFARIO CORRISPETTIVO E ADEMPIMENTI CONSEGUENTI**

### **Art. 56 - Gestione della Tariffa di natura corrispettiva ex art. 1 comma 668 L. 147/2013 e s.m.i**

Nel rispetto degli Standard Minimi Prestazionali, al termine del primo anno a regime tutti i Comuni saranno dotati di strumenti per la misurazione puntuale dei rifiuti.

Nel rispetto dei tempi necessari per i vari passaggi istituzionali e coerentemente con la normativa regionale (L.R. 16/2015), il Comune potrà deliberare l'applicazione della Tariffa di natura corrispettiva ex art. 1 comma 668 della Legge 147/2013.

I Comuni, pertanto, tramite l'Agenzia, nel corso della concessione, potranno chiedere al Gestore di gestire l'applicazione della Tariffa di natura corrispettiva "puntuale" riconoscendo al Gestore i corrispettivi previsti all'Allegato B "Elenco prezzi unitari" del Contratto.

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

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

### **Art. 57 - Modalità di svolgimento del servizio di gestione della Tariffa di natura corrispettiva**

Il Gestore acquisirà la banca dati cartacea e/o informatica degli utenti dal Comune o dal precedente Gestore e provvederà al suo costante aggiornamento per il calcolo tariffario anche in base alle variazioni delle utenze che gli saranno trasmesse dagli uffici comunali.

Il Gestore provvederà nel corso della durata contrattuale all'accertamento della tariffa monitorando elusioni ed evasioni da verificarsi anche in relazione al servizio rifiuti offerto alle utenze.

Il Comune si impegna, anche con mezzi telematici, a mettere a disposizione del Gestore, che si farà

comunque parte attiva, tutti i dati in suo possesso ritenuti necessari alla corretta ed efficiente gestione della Tariffa, ed in particolare le variazioni anagrafiche delle utenze domestiche e le variazioni delle utenze non domestiche di competenza comunale o ad altre informazioni comunque disponibili.

Il Gestore garantisce la consultazione telematica della banca dati della Tariffa all’Agenzia ed al Servizio Tributi del Comune in modalità remota, preferibilmente mediante interfaccia web. Il Gestore curerà i rapporti con l’utenza nello sportello informativo di cui all’art. 45 e attraverso il Contact Center (art. 43). In particolare, gli operatori del Contact Center e degli Ecosportelli forniranno risposte dinamiche e puntuali alle richieste di informazioni sul contratto TARI (attivazione, variazione, cessazione), numero delle vuotature effettuate, sconti ed esenzioni, ed in generale tutte le operazioni di contrattualistica, fornitura di modulistica di varia natura, nonché informazioni sulle fatture emesse e le metodologie di calcolo utilizzate, sui pagamenti registrati e sugli eventuali insoluti. Attraverso il Numero Verde, gli ecosportelli e la piattaforma web che prevede sito internet ed App, gli utenti potranno quindi effettuare operazioni di gestione del loro contratto.

Per la contabilizzazione dei proventi derivanti dall’applicazione della Tariffa, il Gestore emetterà bollette con cadenza almeno semestrale e provvedendo con l’ultima fatturazione ai necessari conguagli secondo le disposizioni regolamentari e normative vigenti. Nelle bollette inviate agli utenti dovrà essere inserita una dicitura che riporta la situazione dei pagamenti pregressi.

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

Il Gestore si impegna, qualora richiesto, a svolgere le attività previste nel presente disciplinare tecnico per tutti i Comuni che decideranno di applicare la Tariffa di natura corrispettiva.

#### **Art. 58 - Piano Finanziario e articolazione tariffaria**

Il Piano Finanziario annuale valido per l’annualità successiva, corredato dalla relazione del Gestore sull’andamento del servizio rifiuti per tutti i Comuni interessati dalla Concessione, redatto ai sensi della normativa vigente, deve essere predisposto e trasmesso dal Gestore entro il 30 ottobre di ogni anno.

L’Agenzia si riserva la facoltà di richiedere la trasmissione del Piano Finanziario in data antecedente al 30 ottobre in considerazione delle esigenze deliberative dei singoli Comuni. Il Gestore dovrà

redigere il Piano Finanziario secondo la vigente regolazione ARERA, o altre norme per tempo vigenti, nel rispetto del Contratto di Servizio e degli allegati dello stesso, incluso presente Disciplinare Tecnico. Il Piano Finanziario è approvato da Atersir.

In caso di inoperatività del Gestore e di mancata trasmissione del Piano Finanziario entro il termine assegnato, l'Agenzia avrà la facoltà di predisporre direttamente il Piano Finanziario al fine di consentire la successiva approvazione, anche da parte del Comune, se richiesta dalle norme.

Il Piano Finanziario per i Comuni che hanno adottato la tariffa di natura corrispettiva deve comprendere i costi amministrativi relativi all'accertamento, riscossione e contenzioso.

L'articolazione tariffaria dei Comuni che hanno adottato la tariffa di natura corrispettiva è determinata annualmente in conformità con la regolamentazione vigente e le specifiche norme applicative dettate dalla vigente regolazione ARERA, dal d.P.R. 158/1999 o altra norma nel tempo vigente. Il Gestore, che gestisce la banca dati della Tariffa di natura corrispettiva, dovrà fornire il necessario supporto informatico e procederà, preventivamente avvisato, alle necessarie simulazioni in un tempo massimo di 24 ore da ogni richiesta, ovvero metterà a disposizione dati e strumenti per poterle fare eseguire direttamente dall'Agenzia.

#### **Art. 59 - Monitoraggio sull'attuazione del Piano Finanziario e dell'articolazione tariffaria**

Al fine di un costante monitoraggio dell'attuazione del Piano Finanziario da parte dell'Agenzia, titolare del servizio di igiene urbana, è fatto obbligo al Gestore di fornire, secondo la periodicità dell'emissione delle bollette, dettagliati report che forniscano informazioni in relazione alle utenze, bollettazioni, pagamenti ed eventuale evasione od elusione accertata, nonché diano dimostrazione dei risultati raggiunti rispetto agli obiettivi programmati per il servizio rifiuti, al loro stato di avanzamento, in termini di livello del servizio raggiunto.

## **CAPO XI - PRESCRIZIONI TECNICHE E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI DI GESTIONE POST-OPERATIVA DELLE DISCARICHE**

### **Art. 60 - Gestione post-mortem delle discariche ubicate nel bacino territoriale**

La concessione ha per oggetto il servizio di funzionamento e gestione post-operativa delle discariche per rifiuti non pericolosi di proprietà pubblica site nel bacino territoriale ed in particolare:

- discarica sita in località Piani di Tiedoli, Comune di Borgo Val di Taro,
- discarica sita in località Campirolo, Comune di Collecchio,
- discarica sita in località Carzago, Comune di Corniglio,
- discarica sita in località La Balanzona, Comune di Soragna,
- discarica sita in località S. Polo di Torrile, Comune di Torrile.

La gestione delle discariche dovrà essere svolta nei termini sotto indicati, e comprenderà l'esecuzione di lavori di ordinaria manutenzione e prestazioni di manodopera, mezzi ed attrezzature necessarie, nel rispetto delle normative vigenti in materia, dei piani e progetti approvati, delle modalità e prescrizioni riportate nel Contratto di Servizio e negli allegati dello stesso, incluso presente Disciplinare Tecnico quali parti integranti e sostanziali del presente articolo.

Per impianto di discarica o, brevemente, discarica, si deve intendere il complesso di attrezzature fisse e mobili, comprese le opere civili di qualunque genere, che si trovano all'interno dell'area di pertinenza dell'impianto.

### **Art. 61 - Attività oggetto della gestione post operativa delle discariche affidate in concessione**

Sono attività oggetto della presente concessione tutte le prestazioni, anche se non specificatamente indicate nel presente articolo, necessarie per una corretta gestione della discarica da effettuarsi nel rispetto di tutte le normative di settore ed in particolare del D.lgs. 36/2003 e del D.lgs. 152/2006, nonché delle norme intese a salvaguardare la sicurezza degli addetti compresi i terzi comunque autorizzati all'accesso nella discarica.

A titolo esemplificativo, l'aggiudicatario dovrà provvedere a:

- gestione e manutenzione ordinaria con monitoraggio complessivo dell'impianto;
- controllo del percolato, dei livelli nelle vasche di accumulo, delle pompe, dell'eventuale ricircolo con i mezzi e le attrezzature già presenti in cantiere, degli asporti, ecc.;
- controllo dello stato generale della sistemazione dell'area della discarica, con particolare attenzione e frequenza nei periodi di pioggia, al fine di garantire la perfetta funzionalità dei fossi, canalette, ecc.;
- controllo e manutenzione, inclusa pulizia, di canalette, fossi, tombini e drenaggi e più in generale del sistema di smaltimento delle acque superficiali, regimazione delle acque chiare di superficie e sotterranee;
- controllo e manutenzione dei piezometri eventualmente posizionati a raccolta monitoraggio dell'impianto;
- manutenzione ordinaria degli impianti ed attrezzature, compresa la pulizia delle vasche di accumulo del percolato;
- manutenzione della strada interna all'impianto;
- soffocamento di eventuali incendi;
- operazioni di derattizzazione, demuscazione, disinfestazione e disinfezione dell'area discarica;
- controllo e verifica funzionamento del sistema di allarme del livello del percolato;
- controllo e verifica funzionamento attrezzature di captazione e trattamento del biogas quali, a titolo esemplificativo, torcia combustione biogas o impianto di recupero biogas;
- segnalazione all'Agenzia di eventuali danni o anomalie.

Sono inoltre a carico del Gestore, comprese nel corrispettivo posto a base di gara, i seguenti oneri:

- trasporto e smaltimento presso impianti autorizzati del percolato prodotto dalla discarica;
- spese per la fornitura di energia elettrica, acqua e telefono, compresi eventuali rinnovi o adeguamenti degli allacci necessari al corretto svolgimento del servizio;
- ogni attività di monitoraggio nei modi previsti nei documenti autorizzativi la gestione post mortem, compresi quelli di monitoraggio del fenomeno di assestamento del livello morfologico, centralina meteorologica;
- la voltura dell'assicurazione dal precedente intestatario all'aggiudicatario e il suo rinnovo annuo;
- fornitura di tutti i materiali di consumo necessari a garantire il funzionamento dell'impianto;
- controllo della funzionalità dei dreni e delle condotte, dei pozzetti e delle vasche;

- controllo della funzionalità delle pompe di ricircolo e operazioni di manutenzione ordinaria delle stesse;
- controllo degli impianti civili (impianto idrico, di illuminazione interna ed esterna, edifici, recinzioni, ecc.) ed effettuazione delle operazioni della pulizia dei locali e delle operazioni di manutenzione ordinaria;
- manutenzione delle aree a verde dell'impianto e dell'area di pertinenza attraverso lo sfalcio, la potatura e quant'altro necessario;
- manutenzione della recinzione perimetrale dell'impianto sostituendo ed integrando le parti deteriorate al fine di garantire la sua idoneità.

#### **Art. 62 - Organizzazione della gestione post operativa delle discariche affidate in concessione e personale impiegato**

Il Gestore dovrà avvalersi di personale qualificato per ogni operazione relativa al servizio o lavori affidati ed avere nel suo organico personale con competenze e titoli idonei ad assumere il ruolo di Direzione Tecnica dell'Impianto. Il Direttore Tecnico dell'impianto assumerà le funzioni di Responsabile Tecnico dell'Impianto che, a norma delle vigenti disposizioni, dovrà assicurare adeguata presenza nelle ore di lavoro dell'impianto, quale rappresentante del Gestore e reperibilità per ogni evenienza.

In genere il Gestore avrà la facoltà di sviluppare i servizi e lavori nel modo che riterrà più conveniente. Sarà cura del Direttore Tecnico della discarica o dal personale da lui delegato apportare tutte quelle variazioni nella sequenza e modalità dei lavori ritenute opportune.

Qualora dovesse avverarsi una sospensione del servizio attribuibile a cause imputabili al Gestore, questo dovrà risarcire tutti i danni materiali derivanti, nonché rispondere di tutte le conseguenze civili e/o penali.

Il numero di addetti necessari alla corretta gestione della discarica è lasciato alle valutazioni del Gestore fermo restando il rispetto della normativa di sicurezza; dovrà essere garantita comunque la presenza di almeno un operatore durante il prelievo e la pesatura del percolato dalle vasche.

Il Gestore dovrà essere comunque sempre reperibile e dovrà intervenire in qualunque momento eventuali situazioni di emergenza lo richiedano.

Qualora un incendio si sviluppi nell'area dell'impianto, il Gestore è tenuto ad avvisare immediatamente l'Agenzia e ad intervenire altrettanto immediatamente, a proprie spese, per le operazioni di spegnimento con attrezzature tecniche, personale adeguato e materiale idoneo al soffocamento dell'incendio stesso. Il Gestore dovrà tenere sempre disponibile all'interno dell'impianto le attrezzature minime sufficienti per un primo intervento in caso di incendio, dislocate in modo tale da ridurre al minimo i tempi per la loro messa in opera. Per garantire un pronto intervento dei propri addetti, anche nelle ore notturne, il Gestore, al momento della consegna dei lavori, dovrà fornire il nome dei dipendenti reperibili con i relativi recapiti telefonici.

### **Art. 63 - Controllo del percolato**

Il percolato estratto dal corpo dei rifiuti dovrà essere avviato a trattamento presso impianti di depurazione opportunamente autorizzati a carico del Gestore, fatto salvo il ricorso al rilancio del percolato all'interno della massa di rifiuti, nel rispetto delle prescrizioni previste nei documenti di approvazione di chiusura della Discarica ed avvio della gestione post-mortem, per motivi legati: alla umidificazione dei rifiuti stessi, allo smaltimento progressivo dell'accumulo del percolato prodotto nel tempo ed alla eccezionalità delle condizioni meteorologiche che possono verificarsi nel corso dell'anno.

Il Gestore dovrà controllare il livello di riempimento dei serbatoi del percolato almeno giornalmente e comunque con la frequenza che richiederanno di volta in volta le condizioni particolari, organizzando nei tempi e modi idonei il relativo asporto e smaltimento dello stesso, che potrà eseguirsi in qualunque ora della giornata anche nei casi di emergenza, nonché avvisare prontamente l'Agenzia per l'insorgenza di eventuali anomalie sia nell'impianto che nel servizio di asporto.

La stessa frequenza di controllo dovrà essere garantita su tutta l'area di pertinenza della discarica, sulle pompe e le linee di trasporto onde evitare eventuali fuoriuscite.

Il Gestore provvederà inoltre ai controlli necessari in fase di rilancio del percolato onde evitare pericoli di fuoriuscita dello stesso o dai pozzi o dal corpo discarica.

Il Gestore provvederà al monitoraggio attraverso:

- misurazioni settimanali dei livelli del percolato nei pozzi di captazione del biogas;

- misurazioni giornaliere dei livelli di produzione e smaltimento percolato, misurato nella relativa vasca di raccolta.

Il Gestore avrà la responsabilità piena ed esclusiva della accettazione in ingresso dei mezzi atti al prelievo del percolato in discarica e dovrà accertare scrupolosamente la pesatura prima e dopo il carico e l'autorizzazione allo smaltimento, l'identità dei trasportatori ed il rispetto delle norme del Piano di Gestione Operativo e del Piano di Sorveglianza e controllo. Il Gestore avrà l'obbligo di respingere i mezzi e persone in cui riscontra la mancata corrispondenza con quanto riportato nei documenti di autorizzazione.

Il Gestore avrà l'obbligo di pesare e registrare, negli appositi registri di carico, i dati relativi al trasporto del percolato.

La mancanza dei controlli sul percolato sopra riportati da parte del Gestore che possono procurare danni o pregiudizio all'ambiente comporterà a carico del Gestore medesimo ogni responsabilità di natura civile e penale, oltre alla risoluzione dell'affidamento, con conseguente risarcimento di ogni e qualsiasi danno all'Agenzia o altri soggetti danneggiati.

#### **Art. 64 - Controllo del biogas**

Il Gestore provvederà alla gestione, compresa attività di manutenzione ordinaria, ed al monitoraggio, dell'impianto di captazione e trattamento del biogas (torcia di combustione e/o impianto di recupero energetico), ed ad effettuare le relative registrazioni.

La mancanza dei controlli sul biogas da parte del Gestore che possono procurare danni o pregiudizio all'ambiente comporterà a carico del Gestore medesimo ogni responsabilità di natura civile e penale, oltre alla risoluzione dell'affidamento, con conseguente risarcimento di ogni e qualsiasi danno all'Agenzia o altri soggetti danneggiati.

#### **Art. 65 - Attività di disinfestazione, derattizzazione e demuscazione**

Sono a carico del Gestore adeguate e tempestive operazioni di disinfestazione, derattizzazione, demuscazione tali comunque da non ritardare o inibire il ciclo di mineralizzazione della sostanza organica contenuta nei rifiuti.

La frequenza dei trattamenti sarà tale da evitare la presenza in discarica di roditori, insetti, larve ed altri animali e sarà in funzione delle condizioni climatiche stagionali.

#### **Art. 66- Manutenzione di mezzi, attrezzature ed impianti**

Il Gestore dovrà avere disponibili i mezzi d'opera necessari al corretto svolgimento del servizio o per eventuali emergenze.

Il Gestore è responsabile degli impianti, delle attrezzature e dei mezzi ad essa affidati in uso per il servizio di gestione post mortem della discarica e dovrà curarne il perfetto stato di manutenzione e funzionamento rimanendo unico responsabile dei danni diretti ed indiretti che dovessero verificarsi per imperizia, imprudenza, cattivo uso, scarsa manutenzione, fatti salvi i danni di forza maggiore.

Per eventuali interruzioni del funzionamento degli impianti ed attrezzature fornite al Gestore sarà cura dello stesso procurarsi tempestivamente i mezzi necessari a dare continuità alle operazioni ed alle attività del servizio.

Gli interventi di manutenzione ordinaria di tutti gli impianti e le attrezzature affidati sono a carico del Gestore.

Sono a carico del Gestore le attività di manutenzione ordinaria e straordinaria, la fornitura del carburante ed ogni altro costo di esercizio dei mezzi necessari al corretto svolgimento del servizio.

## **CAPO XII - SERVIZI GENERALI AMMINISTRATIVI E TECNICI**

### **Art. 67 - 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. Tale figura operativa deve essere dotata di un recapito telefonico mobile con costante reperibilità diurna (dalle ore 6.00 alle 22.00), giorni festivi inclusi, e non deve coincidere con il Referente dell'impresa, in quanto quest'ultima figura di più alta professionalità e di coordinamento.

### **Art. 68 - 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 avente una adeguata esperienza, 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.

### **Art. 69 - Servizio di reperibilità e pronto intervento**

Il servizio consiste nella organizzazione di un sistema di "pronta reperibilità" 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno, con la finalità di:

- attivare tempestivi interventi di supporto al servizio oggetto della concessione atti a fronteggiare eventi che possono determinare situazioni di pericolo e/o di disagio per l'utenza;
- confinare e mettere in sicurezza depositi abusivi sul suolo comunale;
- collaborare con l'Amministrazione nella risoluzione di problematiche ambientali.

Il servizio di reperibilità dovrà essere attivo dalle ore 00.00 alle ore 24.00 di tutti i giorni dell'anno, giorni festivi e di domeniche inclusi.

Se diverso da quanto comunicato dall'impresa ai sensi dell'art. 67, con periodicità settimanale dovranno essere comunicati in forma scritta al Direttore dell'esecuzione del contratto i nominativi del

personale facente funzioni di Responsabile operativo del Gestore e il telefono, fisso o cellulare a cui lo stesso è reperibile.

In caso di attivazione del servizio di reperibilità, il Direttore dell'esecuzione del contratto contatterà telefonicamente il Responsabile operativo del Gestore indicandogli la tipologia di intervento necessaria.

A tale richiesta verbale seguirà conferma scritta della richiesta di intervento che dovrà essere inviata a mezzo fax o pec-mail al Responsabile operativo del Gestore su apposito sintetico format predisposto dall'Agenzia; in detto format dovrà essere sempre indicata: ora e data della richiesta, tipologia di intervento richiesta, luogo in cui effettuare l'intervento, nome del Direttore dell'esecuzione del contratto che ha richiesto l'intervento.

Il giorno successivo all'intervento dovrà essere trasmesso su apposita scheda, a mezzo fax o pec-mail al Direttore dell'esecuzione del contratto, la quantità di ore di lavoro effettuate e i mezzi utilizzati per lo svolgimento del servizio richiesto.

Dovrà essere inoltre redatto da parte del Gestore un documento riassuntivo di tutti gli interventi effettuati nell'arco di un mese.

I costi dell'organizzazione del servizio e dell'indennità di reperibilità per il Responsabile operativo del Gestore sono già ricompresi nel corrispettivo dei servizi di base della presente concessione.

Dal momento della prima richiesta di attivazione il Responsabile operativo del Gestore dovrà organizzare le squadre d'intervento in maniera tale che entro 60 minuti dovrà essere resa operativa la prima squadra per gli interventi di ripristino delle condizioni di sicurezza e/o limitazione del danno.

In caso di mancata esecuzione del servizio nelle modalità e nei termini sopra precisati, l'Agenzia si riserva di far effettuare il servizio ad altro soggetto, addebitando in tal caso al Gestore il relativo costo sostenuto.

#### **Art. 70 - 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 si rimanda all'art. 69 "Servizio di reperibilità e pronto intervento".

Il centro di servizio dovrà essere inoltre dotato di apposita struttura hardware e software come descritto al Capo IX.

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.

## ALLEGATI AL DISCIPLINARE TECNICO

A) Servizi attivi al momento dell'emanazione del bando di gara

A.1.3) Servizi attivi al momento dell'emanazione del bando di gara- Comune di Parma

A.1.4) Servizi attivi al momento dell'emanazione del bando di gara- Comune di Salsomaggiore Terme

B) Standard Minimi Prestazionali

B.1) Standard Minimi Prestazionali del servizio a regime

B.2) Servizio di raccolta rifiuti e pulizia presso mercati, sagre e manifestazioni

B.3) Abitanti residenti, Utenze ed Abitanti Equivalenti

B.4) Standard Minimi Prestazionali relativi agli Ecosportelli

B.5) Calendarizzazione delle ore di apertura dei CDR per Comune

B.6a) Calendarizzazione dei servizi di raccolta porta a porta

B.6b) Cartografica dei servizi di raccolta

B.7) Cartografia dei servizi di spazzamento

B.8) Dotazioni previste di automezzi e personale

C) Personale in servizio ai gestori uscenti

D) Schede degli impianti di smaltimento in gestione post-operativa

E) Cronoprogramma complessivo delle attività di trasformazione dei servizi di raccolta