



Comune di Bastiglia

**RELAZIONE DESCRITTIVA DEI SERVIZI DI
GESTIONE RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI (SGRUA)
COMUNE DI BASTIGLIA
ANNO 2019**

**ALLEGATO AL PIANO ECONOMICO
FINANZIARIO**

REV. 0

Dicembre 2018

Sommario

Sommario	2
1. Modello gestionale ed organizzativo.....	4
2. Popolazione e Territorio	5
2.1. Popolazione residente ed Utenza servita.....	5
2.2. Analisi territoriale	5
3. Livelli di qualità del servizio di raccolta	6
3.1. Panoramica servizi di raccolta	6
3.2. Sistema di raccolta territoriale	6
3.3. Sistema di raccolta territoriale a cassonetti	7
3.4. Sistemi di raccolta domiciliare (Porta a Porta)	10
3.5. Sistemi di raccolta domiciliari dedicati ad Utenze Non Domestiche.....	13
3.6. Sistemi di raccolta domiciliari su chiamata per utenze domestiche	13
3.7. Raccolta rifiuti abbandonati	14
3.8. Sistemi di raccolta secondari	14
3.9. Centri di Raccolta (CdR)	15
3.10. Hergo Ambiente	17
4. Livello di qualità del servizio di spazzamento.....	18
4.1. spazzamento meccanizzato	18
4.2. spazzamento manuale.....	18
4.3. Servizi dedicati a mercati, feste, eventi e sagre	18
4.4. Raccolta e trasporto residuo da spazzamento	19
5. Iniziative per la riduzione dei rifiuti	20
5.1. Compostaggio domestico	20
5.2. Mercatino del riuso	20
5.3. Riciclandino (iniziativa collegata ai CdR)	20
5.4. Le tue scarpe al centro	21
5.5. Sulle tracce dei rifiuti.....	21
5.6. Settimana europea di riduzione dei rifiuti.....	21
5.7. Progetti scuola: La Grande Macchina del Mondo	22
6. Servizio di contatto con l'utenza	23
6.1. Sportello clienti.....	23
6.2. Call center.....	23
6.3. Il Rifiutologo: l'app per smartphone e tablet	23

6.4.	Sito Internet.....	24
6.5.	App MyHera.....	24
7.	Tariffa Corrispettiva Puntuale	25
8.	Dettaglio progetti per l'anno 2019	27
8.1.	Progetto Riciclandino.....	27
8.2.	Potenziamento spazzamento misto	27
8.3.	Nuove raccolte tessili.....	27
	Altri Servizi non compresi nel PEF	27
9.	Rateizzazione costi di avvio	28
10.	Investimenti.....	29
11.	Allegati.....	30

1. Modello gestionale ed organizzativo

L'ex-ATO 4 (Agenzia di Ambito per i servizi pubblici della Provincia di Modena) assorbita da **ATERSIR** (Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per i servizi idrici e rifiuti) ha sottoscritto con la società Meta S.p.A. successivamente incorporata in Hera S.p.A., una convenzione per l'affidamento del Servizio di Gestione Rifiuti Urbani e Assimilati (SGRUA), stipulata il 18/05/2007, con scadenza 19/12/2011.

La suddetta Convenzione all'art 4 prevede che, nelle more delle procedure per l'affidamento della gestione del servizio rifiuti, che rientra tra le competenze di Atersir, per assicurare la regolare prosecuzione del servizio, il Gestore resta comunque obbligato a proseguire la gestione senza soluzione di continuità, in regime di proroga di fatto, fino alla decorrenza del nuovo affidamento e fino all'effettivo subentro del nuovo Gestore.

In riferimento alla nuova procedura di Atersir per la definizione del percorso approvativo dei PEF 19 e anni seguenti (Determina CAMB 56/2018), **allo stato attuale Atersir ha assunto la Determina del valore di subentro e non è stata bandita una procedura di gara.**

La gestione dello SGRUA riguarda:

- **RACCOLTA RIFIUTI:** servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e assimilati compresa la rimozione dei rifiuti abbandonati giacenti sulle strade e aree pubbliche e/o private ad uso pubblico;
- **SPAZZAMENTO STRADALE:** servizio di spazzamento e lavaggio strade, piazze ed aree pubbliche;
- **ALTRI SERVIZI:** servizi complementari di igiene ambientale (svuotamento cestini, raccolta foglie, idropulizia marciapiedi, sanificazione cassonetti);
- **SMALTIMENTO/TRATTAMENTO DEI RIFIUTI:** operazioni di pre-trattamento e avvio a recupero o allo smaltimento dei rifiuti raccolti.

Il presente documento costituisce la Relazione da allegare ai PEF, approvati da ATERSIR, ai sensi dell'art. 8 del D.P.R. n. 158 del 27 Aprile 1999, ed illustra il modello gestionale ed organizzativo nonché gli attuali livelli di qualità del servizio e l'elenco degli impianti di smaltimento e trattamento dei rifiuti.

Le eventuali proposte tecnico-economiche di modifica e/o implementazione di nuovi servizi ambientali verranno illustrate in allegato.

Il servizio SGRUA è gestito da Hera S.p.A. attraverso una specifica Direzione (Direzione Servizi Ambientali-DSA) che presiede i Servizi Ambientali gestiti dal Gruppo Hera in Emilia-Romagna (tutte le attività di raccolta, spazzamento e gestione dei Centri di Raccolta), e utilizza risorse proprie e risorse di ditte terze per l'esecuzione dei servizi e si avvale della società controllata Uniflotte srl. per la gestione di mezzi e contenitori.

L'attività operativa della Direzione Servizi Ambientali è organizzata per Aree di competenza e Distretti operativi. Il comune di Bastiglia fa parte dell'Area Ferrara - Modena e del Distretto Terre di Castelli e Pianura.

La struttura della DSA si serve di proprie Aree di coordinamento tecnico-operativo, inoltre per le attività amministrative generali e il governo dei processi di supporto si avvale anche delle strutture centrali della holding Hera S.p.A..

2. Popolazione e Territorio

2.1. Popolazione residente ed Utenza servita

Si riportano i dati relativi agli abitanti residenti (dati al 01/01/2018) ed alle utenze interessate dal Sistema di Gestione dei Rifiuti Urbani Assibilabili (da qui SGRUA) gestito da Hera.

	N°
Abitanti Residenti	4.234
N Utenze Domestiche	1.640
N Utenze Non Domestiche	160

2.2. Analisi territoriale

Il territorio del Comune di Bastiglia presenta diverse zone differenti per conformazione del territorio, la viabilità e la densità.

Elenchiamo di sotto le zone individuate che compongono il Comune di Bastiglia:

Zona Centro Storico e urbana

area territoriale: pianeggiante;

densità abitativa: elevata, caratterizzata dalla presenza di numerose piccole palazzine. In tale zona si concentrano attività commerciali di media piccola dimensione;

viabilità: buona viabilità anche per mezzi di raccolta di media e alta portata.

Zona Forese

area territoriale: pianeggiante;

densità abitativa: caratterizzata per lo più da abitazioni monofamiliari, presenti anche piccole abitazioni plurifamiliari. Bassa/scarsa densità abitativa. Zona con forte presenza di aree rurali ;

viabilità: buona la viabilità sulle direttrici principali, più ristretta sulle vie secondarie dove si necessita di mezzi di raccolta di piccola e media portata;

Zona Artigianale/industriale

area territoriale: zone pianeggiante periferica;

- densità abitativa: area ad uso produttivo/non residenziale, presenta sporadiche abitazioni domestiche monofamiliare, in genere attinenti alle utenze produttive;
- viabilità: buona la viabilità sulle direttrici principali, per i mezzi di raccolta di media-alta portata;

3. Livelli di qualità del servizio di raccolta

3.1. Panoramica servizi di raccolta

Nel Comune di Bastiglia è attivo un sistema di raccolta rifiuti urbani ed assimilati integrato, basato su diverse modalità di raccolta, il cui approfondimento è riportato nelle sezioni dedicate.

1. sistema di **raccolta territoriale**, rivolto prevalentemente alle utenze domestiche e alle utenze non domestiche diffuse nel territorio insediate in aree densamente popolate;
2. sistema di raccolta **domiciliare porta a porta target** rivolto ad utenze non domestiche produttrici di specifici rifiuti;
3. sistema di **raccolta domiciliare porta a porta** rivolto alle zone del forese ed alle aree artigianali e industriali;
4. sistemi di **raccolta domiciliari su chiamata** per utenze domestiche;
5. raccolta **rifiuti abbandonati** su suolo pubblico;
6. sistema di raccolta **mediante stazioni ecologiche attrezzate** (Centri di raccolta differenziata CdR): tale sistema è complementare agli altri sistemi, rappresenta la migliore opzione ambientale per il conferimento di tutte le frazioni differenziate di rifiuto urbano, oltre a completare l'offerta di servizio relativamente alle filiere e ai target non serviti con gli altri sistemi.

3.2. Sistema di raccolta territoriale

Il sistema prevalente di raccolta rifiuti sul territorio avviene attraverso l'ausilio di contenitori stradali. Attualmente sono dislocati sul territorio del Comune di Bastiglia diversi contenitori con capacità che variano dai bidoni carrellati da 120-360lt ai cassonetti da 1700lt ai 3.200lt fino a campane stradali da lt. 3000.

Descrizione Servizio	Frequenza	Mezzo di Raccolta	Tipologia	Numero
Racc. RU indifferenziato	2/7	Op. unico	cassonetto	32
Racc. RU indifferenziato target	1/7	Posteriore target	Bidone carrellato	48
Racc. RU indifferenziato target	1/7	Posteriore target	Cassonetto 1700 lt.	5
R.D. carta cartone	2/7	Op. unico	Cassonetto	44
R.D. carta cartone target	1/7	Posteriore target	bidone carrellato	38
R.D. carta cartone target	1/7	Posteriore target	Cassonetto 1700 lt.	5
R.D. plastica lattine	2/7	Op. unico	Cassonetto	39
R.D. plastica lattine target	1/7	posteriore target	bidone carrellato	38
R.D. plastica lattine target	1/7	Posteriore target	Cassonetto 1700 lt.	11
R.D. verde e potature	1,5/7	Op. unico	Cassonetto	34
R.D. organici target	3/7	Posteriore target	bidone carrellato	24
R.D. organici	2/7	Costipatore	Bidone stradale carrellato	66
R.D. vetro	1/15	Autocarro con grù	campana	40
R.D. vetro target	1/7	Posteriore target	bidone carrellato	33

I contenitori dedicati alla raccolta del rifiuto urbano indifferenziato sono dotati di sistemi di limitazione di conferimento chiuso del tipo a calotta, che consente l'introduzione di sacchi della capacità di max 30 lt. previo apertura della stessa tramite tessera ambientale "Carta Smeraldo".



I contenitori dedicati alle raccolte differenziate sono invece con coperchio a pedaliera per consentire l'introduzione anche di materiali voluminosi ed agevolare la raccolta differenziata, i coperchi sono bloccati tramite sistema Lock ed anche questi vanno aperti previo utilizzo della tessera ambientale.

Il regolamento per la disciplina del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati deliberato da AT04.MO il 27/11/2006 ed entrato in vigore dal 01/01/2007, prevede all'articolo 21 punto 4) che sia a cura del Gestore la realizzazione e la manutenzione delle piazzole in accordo con l'Ufficio Tecnico Comunale e che per questo servizio occorra prevedere nel piano finanziario, i costi per la realizzazione delle suddette opere. Il servizio comprende tutte le attività accessorie che garantiscono la efficienza dei contenitori (allocazione, manutenzione, sostituzione, ecc.).

Al contrario la predisposizione degli idonei spazi fisici (piazzole, segnaletica, tombatura fossi, arredo urbano, ecc.) sono di competenza del Comune.

3.3. Sistema di raccolta territoriale a cassonetti

RACCOLTA RIFIUTI INDIFFERENZIATI

Come ribadito, il progetto prevede la misurazione volumetrica del rifiuto indifferenziato, in modo da definire una tariffa proporzionale ai rifiuti indifferenziati effettivamente prodotti da ogni utenza con l'obiettivo di:

- offrire un legame più diretto e «comprensibile» tra servizio reso e corrispettivo economico pagato dall'utenza;
- calibrare il pagamento del servizio di raccolta in maniera proporzionale alla produzione di rifiuto della singola utenza, secondo il principio di «chi inquina paga» («Pay As You Throw» - PAYT).

La tariffazione puntuale rappresenta un modello di finanziamento dei servizi ambientali più diretto, trasparente ed equo.

E' inoltre in linea con il principio fondamentale dell'intero impianto normativo europeo in materia di rifiuti: il principio secondo cui «chi inquina, paga».

L'applicazione effettiva della tariffa puntuale è prevista a partire dal 1 gennaio 2018.

La nuova modalità di raccolta si basa su di un sistema integrato in grado di misurare il rifiuto prodotto da ogni utente, attraverso l'utilizzo della tessera servizi ambientali (Carta Smeraldo) nei contenitori stradali e presso le stazioni ecologiche, mediante bidoni dotati di riconoscimento utente nelle aree servite a porta a porta. La tessera e i bidoni sono forniti in comodato d'uso da Hera ad ogni utenza e sono personali e non cedibili.

Il sistema funziona tramite un limitatore di conferimento a calotta chiusa da 30 lt, montato sui cassonetti per i rifiuti indifferenziati funzionanti con sistema Horus. L'utente per conferire deve effettuare il



riconoscimento con tessera ambientale personalizzata e il sistema memorizza il conferimento.

L'organizzazione del servizio di raccolta e trasporto R.U. prevede lo svuotamento di 32 cassonetti da lt 2400 a mezzo di automezzo ad operatore unico.

La frequenza del servizio, è diversificata a seconda delle esigenze del territorio e prevede lo svuotamento dei contenitori adibiti alla raccolta dei rifiuti indifferenziati, garantendo un grado di riempimento massimo del 90%, con una tolleranza del 5%, in riferimento agli standard di qualità di ATO4 di Modena.

Questi standard, applicati su tutto il territorio del bacino di Hera spa, perseguono lo scopo di creare efficienze di scala aventi l'obiettivo finale di ottimizzare il servizio e concorrere al raggiungimento degli obiettivi previsti dal PPGR.

Le frequenze di svuotamento oggi individuate sono indicative e potranno essere variate in corso d'esercizio in ragione di eventi meteo-climatici e/o variazioni di produzione del rifiuto risultanti dal monitoraggio degli svuotamenti ; sarà in ogni caso rispettato lo standard di riferimento previsto per il rifiuto solido urbano indifferenziato (garantendo un grado di riempimento sino ad un max del 90% sul 95% dei contenitori).

RACCOLTA RIFIUTI DIFFERENZIATI

Servizio di raccolta verde potature

Il servizio di raccolta territoriale è espletato mediante l'utilizzo di n. 34 appositi contenitori stradali da lt. 3200 lt con coperchio di colore marrone collocati sul territorio a disposizione dell'utenza.

Nei cassonetti è possibile conferire solo potature e sfalci. L'apertura di questi cassonetti è consentita solo tramite l'utilizzo della Carta Smeraldo in modo da preservare la qualità del rifiuto ed impedire conferimenti di rifiuti non provenienti da cittadini di Bastiglia.

In questi cassonetti il coperchio si apre interamente per agevolare l'inserimento dei rifiuti differenziati anche di grandi dimensioni.

Anche in questo caso i conferimenti vengono memorizzati dal sistema.

Il servizio è attivo su tutto il territorio comunale con frequenza diversificata a seconda del periodo stagionale e delle esigenze territoriali.

Servizio di raccolta carta e cartone

Il servizio di raccolta e trasporto della carta e cartone è espletato mediante l'utilizzo di un autocompressore ad operatore unico, che provvede allo svuotamento di n. 44 appositi contenitori stradali da lt. 3200 con coperchio di colore azzurro collocati sul territorio a disposizione dell'utenza.

Il sistema Horus di chiusura dei contenitori stradali è montato anche sui cassonetti per le raccolte differenziate di carta e cartone.

In questi cassonetti il coperchio si apre interamente per agevolare l'inserimento dei rifiuti differenziati anche di grandi dimensioni.

Anche in questo caso i conferimenti vengono memorizzati dal sistema.

Il servizio è attivo su tutto il territorio comunale con frequenze diversificate a seconda del grado di riempimento dei cassonetti.

Servizio di raccolta vetro

Il servizio prevede lo svuotamento della campane appositamente collocate sul territorio a disposizione dell'utenza per il conferimento del vetro. Le campane sono dotate di fori per l'inserimento dei singoli contenitori e bottiglie di vetro. Ove presenti attività che per tipologia con grosse produzioni di vetro sono state posizionate campane con apertura a sportello per favorire l'inserimento di grandi quantitativi di vetro.

Per l'esercizio 2018 sono collocate sul territorio n. 40 campane.

Frequenza del servizio quindicinale.

Servizio di raccolta plastica e lattine

Il servizio di raccolta e trasporto della plastica è espletato mediante l'utilizzo di un autocompressore ad operatore unico, che provvede allo svuotamento di n. 39 appositi contenitori stradali da lt. 3200 con coperchio di colore giallo collocati sul territorio a disposizione dell'utenza.

Il sistema Horus di chiusura dei contenitori stradali è montato anche sui cassonetti per le raccolte differenziate di carta e cartone.

In questi cassonetti il coperchio si apre interamente per agevolare l'inserimento dei rifiuti differenziati anche di grandi dimensioni.

Anche in questo caso i conferimenti vengono memorizzati dal sistema.

Il servizio è attivo su tutto il territorio comunale con frequenze diversificate a seconda del grado di riempimento dei cassonetti.

Servizio di raccolta rifiuto organico

Il servizio di raccolta e trasporto è espletato attraverso utilizzo di costipatori a carico posteriore che prevede lo svuotamento di n.66 bidoni da 360 lt di colore marrone collocati sul territorio.

I contenitori presentano un foro apicale per l'inserimento di sacchetti da 10 litri in mater-bi o carta, come da dotazione.



Il servizio di svuotamento avviene mediamente con frequenza bisettimanale.

Il servizio prevede la fornitura dei sacchetti SUMUS in carta presso il centro di raccolta e l'ufficio tecnico del Comune, dove i cittadini possono ritirarli gratuitamente a seconda del fabbisogno.

Igienicità del servizio

Per i bidoni destinati alla raccolta della frazione umida ed organico sono previste enzimature settimanali durante la stagione primaverile-estiva. L'enzimatura avviene attraverso la nebulizzazione di specifici prodotti enzimatici che ne assicurano la disinfezione e l'abbattimento della carica batterica e odorigena.

Sono previsti inoltre dei cicli di lavaggio nel periodo estivo in funzione delle necessità.

COMUNE DI	Bastiglia			
FREQUENZE DI LAVAGGIO/SANIFICAZIONE CONTENITORI				
Frazione merceologica raccolta	Tipologia di lavaggio/sanificazione	N° interventi annui	N° interventi giu-sett	N° interventi ott-mag
Indifferenziato	Sanificazione	14	10	4
Organico	Sanificazione	14	10	4
Totale		28	20	8

3.4. Sistemi di raccolta domiciliare (Porta a Porta)

Nel territorio sono stati attivati dei servizi di raccolta differenziata diversi a seconda del contesto urbanistico:

- raccolte porta a porta nelle Zone Artigianali Industriali e nel Forese, con giornate dedicate per il ritiro delle diverse tipologie di rifiuto;
- raccolte a cassonetti organizzati principalmente in "isole ecologiche di base" nelle aree residenziali. I cassonetti sono a disposizione anche dei cittadini che hanno il servizio porta a porta per la gestione di eventuali picchi di produzione. Nelle "isole ecologiche di base" è sempre possibile trovare i contenitori dedicati alla differenziata - vetro, carta e cartone, plastica, sfalci e potature, organico - ed un cassonetto per l'indifferenziato.

A seguito della riorganizzazione dei servizi, conseguente all'attivazione del progetto di tariffazione puntuale, le raccolte dei rifiuti nel forese sono state trasformate da raccolta di prossimità effettuata con bidoni carrellati a raccolta domiciliare, per l'esigenza di misurare puntualmente i conferimenti dei rifiuti indifferenziati da parte delle utenze residenti in queste zone.

Per effettuare una corretta raccolta porta a porta ogni cittadino è stato dotato di un kit per la raccolta composto da un bidoncino da 40 lt. di indifferenziato, un bidoncino da 40 lt. del vetro, un bidoncino da 25 lt. dell'organico e sacchi per plastica, carta e organico. Ogni bidoncino è stato associato ad una utenza ed contiene un tag per il riconoscimento della vuotatura.

Nel sistema a raccolta porta a porta, vengono raccolti soltanto i rifiuti conferiti tramite gli appositi contenitori, strettamente personali, forniti all'atto di attivazione del servizio e dotati di targhetta di riconoscimento e codice identificativo che consentirà l'attribuzione univoca ad un'utenza. Anche le utenze con servizio porta a porta potranno ritirare le Carte Smeraldo per continuare a gestire eventuali picchi di rifiuto, utilizzando i cassonetti presenti nei centri abitati

Le utenze Porta a Porta devono esporre il rifiuto su suolo pubblico utilizzando esclusivamente la dotazione prevista. E' necessario che l'esposizione avvenga prima delle 8,00 del giorno della raccolta seguendo il calendario.

RACCOLTA RIFIUTI INDIFFERENZIATI

Su tutti contenitori dell'indifferenziato è applicato un dispositivo elettronico (trasponder) di identificazione. Ciò permette la misurazione, attraverso una apposita strumentazione in dotazione agli operatori, del numero di svuotamenti di ciascun contenitore, per poter applicare correttamente la tariffazione puntuale..



Raccolta pannolini e pannoloni

Contestualmente all'avvio del nuovo sistema di raccolta porta a porta domiciliare e in previsione dell'attivazione della nuova tariffa corrispettiva puntuale, sono stati distribuiti contenitori dedicati alla raccolta pannolini e pannoloni con una frequenza 2/7 di raccolta.

I bidoni per la raccolta sono i medesimi dell'indifferenziata ma con un adesivo dedicato per facilitarne il riconoscimento. Anche questi bidoni sono stati associati all'utenza mediante codice TAG.



CALENDARIO PERSONALIZZATO*

	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
INDIFFERENZIATO							
ORGANICO							
PLASTICA							
VETRO							
CARTA							
CARTONE							
PANNOLINI E PANNOLONI		X				X	

* questo calendario, dedicato solo ad alcune utenze con esigenze specifiche, dovrà essere compilato dai tecnici Hera.

RACCOLTA RIFIUTI DIFFERENZIATI

Vengono effettuate con appositi contenitori dedicati ad ogni tipologia di raccolta.



Le utenze Porta a Porta devono esporre il rifiuto su suolo pubblico utilizzando esclusivamente la dotazione prevista. E' necessario che l'esposizione avvenga prima delle 8,00 del giorno della raccolta seguendo il calendario.



Raccolta indifferenziato

Martedì
Ogni 14 giorni



Raccolta carta congiunta

Mercoledì
Ogni 14 giorni



Raccolta plastica e lattine

Giovedì
Ogni 14 giorni



Raccolta vetro

Sabato
Ogni 14 giorni



Raccolta organico

Lunedì
Ogni 7 giorni

NB. Nei mesi estivi è previsto un raddoppio della raccolta dell'organico (LUN e VEN)



Nelle aree ZAI è attivo anche il servizio di raccolta domiciliare del Cartone sfuso per le sole utenze Non domestiche (servizio settimanale: Venerdì)

8	Giovedì		23	Venerdì	Cartone a.p.*
9	Venerdì	Cartone a.p.*	24	Sabato	
10	Sabato		25	Domenica	
11	Domenica		26	Lunedì	Organico
12	Lunedì	Organico	27	Martedì	Indifferenziato
13	Martedì	Indifferenziato	28	Mercoledì	Carta e cartone
14	Mercoledì	Carta e cartone	29	Giovedì	Plastica e lattine
15	Giovedì	Plastica e lattine	30	Venerdì	Cartone a.p.*
Sacchi di indifferenziato esposti sfusi fuori dal contenitore grigio non saranno ritirati.			31	Sabato	Vetro

*Cartone a.p.: cartone attività produttive che risiedono nelle Zone Artigianali e Industriali

Esporre i materiali conferiti entro le ore 8 del giorno indicato in calendario. Sacchi e contenitori dovranno essere posti su suolo pubblico, in modo ordinato davanti al proprio civico, in una posizione che non intrichi il passaggio pedonale e facilmente accessibile per gli operatori ecologici.

In caso di esaurimento di sacchi o rottura dei contenitori assegnati ci si può recare alla stazione ecologica di Bastiglia o di Bumpetto.

3.5. Sistemi di raccolta domiciliari dedicati ad Utenze Non Domestiche

Il servizio è rivolto a specifici esercizi commerciali con produzione di carta/cartone-plastica-organico-vetro/lattine significativa quali aziende, negozi, bar, ristoranti, alberghi, mense, uffici, scuole etc collocati nel comune di Bastiglia. Questo tipo di raccolta ha frequenze maggiori rispetto al normale calendario porta a porta per via della tipologia di utenza che va a servire.

CALENDARIO PERSONALIZZATO*

	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
INDIFFERENZIATO		X					
ORGANICO	X		X		X		
PLASTICA				X			
VETRO						X	
CARTA			X				
CARTONE					X		
PANNOLINI E PANNOLONI		X				X	

* questo calendario, dedicato solo ad alcune utenze con esigenze specifiche, dovrà essere compilato dai tecnici Hera.

A tali utenze sono stati consegnati in comodato d'uso gratuito dei contenitori per la raccolta del rifiuto di capacità variabile da lt 120/240/360/1700 da esporre su suolo pubblico nelle giornate dedicate al ritiro.

Questo servizio è dedicato alle utenze che per le caratteristiche sopra descritte non riescono ad utilizzare le forniture e le frequenze standard.

Il lavaggio e la gestione dei contenitori dedicati è a cura delle utenze.

Il servizio viene svolto con mezzi di bassa portata con ridotte dimensioni ed elevata guidabilità (modello Gasolone, Porter) con l'ausilio di 1 operatore.

Il materiale raccolto viene conferito dall'operatore ne gli appositi contenitori posizionati presso il cdr.

3.6. Sistemi di raccolta domiciliari su chiamata per utenze domestiche

E' attivo un servizio gratuito di raccolta su chiamata a domicilio dei rifiuti che per tipologia, dimensioni o peso non possono essere conferiti nei cassonetti stradali, e che non possono essere facilmente trasportati alle stazioni ecologiche. Il ritiro deve essere fissato dall'Utente previo appuntamento telefonico con il servizio Clienti di Hera (numero verde Servizio Clienti 800.999.500).

Il servizio è rivolto alle sole utenze domestiche.

Le tipologie di rifiuti che usufruiscono del servizio sono:

A) ingombranti domestici generici (mobili, sedie, poltrone, materassi, reti, tavoli);

B) apparecchiature elettriche ed elettroniche RAEE (grandi elettrodomestici: lavatrici lavastoviglie, forni da cucina, frigoriferi, condizionatori, video, monitor, tv, etc)

Il programma delle giornate disponibili per la prenotazione dei ritiri di rifiuti ingombranti e dei RAEE è organizzato su 24 giornate/anno.

C) sfalci e potature da giardino (scarti di giardinaggio, tronchi, ecc.)

Il programma delle giornate disponibili per la prenotazione dei ritiri di sfalci e potature è organizzato su 24 giornate/anno.

Il servizio è espletato con automezzi muniti di gru con benna mordente utili per il prelievo dei rifiuti ingombranti/vegetali posti dall'utenza la sera precedente il giorno concordato su suolo pubblico nelle adiacenze dell'abitazione.

3.7. Raccolta rifiuti abbandonati

In conseguenza della scorretta prassi di abbandono incontrollato di rifiuti su suolo pubblico segnalate dai tecnici di Hera presenti sul territorio, dalla PM, dall'Arpa, dai cittadini o altri soggetti, il servizio di raccolta necessita di interventi integrativi per la rimozione di tali rifiuti abbandonati.

A monte di ogni ritiro il rifiuto viene visivamente classificato allo scopo di indirizzarlo al trattamento più idoneo e nei casi dubbi vengono eseguite prove chimico-fisiche.

Il servizio **non comprende** la raccolta dei rifiuti abbandonati lungo le rive dei canali a cielo aperto e dei corsi d'acqua che attraversano le aree in questione nonché lungo le scarpate stradali e dei fossi fatta eccezione per i rifiuti ingombranti recuperabili in sicurezza con autogrù operando dalla sede stradale pubblica.

Il servizio **comprende** gli interventi per la rimozione di rifiuti inerti abbandonati (micro discariche abusive) realizzabili con gli ordinari strumenti di servizio e in sicurezza.

Ulteriori interventi straordinari non prevedibili non gestiti nella normale programmazione delle attività devono venir concordati nelle modalità e nei costi di intervento.

Sono previste pratiche per contrastare il fenomeno degli abbandoni mediante l'utilizzo di sistemi di videosorveglianza in collaborazione fra HERA e l'amministrazione comunale.

3.8. Sistemi di raccolta secondari

Raccolte di pile e farmaci: Le pile ed i farmaci sono rifiuti pericolosi. devono essere raccolti separatamente per poter essere trattati in sicurezza, occorre quindi conferirle negli appositi contenitori dislocati sul territorio: per le pile presso rivenditori, centri commerciali, supermercati e presso alcune scuole, per i farmaci presso le farmacie del territorio e presso alcune strutture sanitarie.

Il servizio è gestito in economia dal Comune.

Raccolta Toner/ Cartucce: Tale servizio è attivo sul territorio tramite fornitura di appositi contenitori in cui vengono depositati alla fine della loro vita utile, i residui da processi di stampa elettronica (cartucce di stampanti, fotocopiatori, ecc.) . Il servizio è gratuito e destinato ad attività (uffici pubblici e privati, plessi comunali, ecc.) e privati cittadini che possono conferire anche tali tipologie di rifiuto presso i Centri di Raccolta Differenziata di Hera.

Raccolta Inerti/amianto: Hera ha istituito un servizio di ritiro di amianto a domicilio presso l'utenza domestica gratuita secondo quanto previsto dal vigente accordo regolato dalla Provincia di Modena.

Raccolta Oli vegetali: Nel corso del 2016 è stato attivato il progetto per la raccolta stradale dell'olio vegetale usato. La raccolta di questi oli è molto importante. Si tratta, infatti di una tipologia di rifiuti che se versati nelle fognature, attraverso gli scarichi domestici o le caditoie, possono provocare danni al sistema di

depurazione e alle reti fognarie, causando un importante aggravio al sentito problema dell'inquinamento ambientale. Con il recupero di questo rifiuto si intende incentivare la raccolta differenziata degli oli alimentari, già presente al CDR, e al contempo favorire l'innovazione tecnologica nel recupero di materia e rifiuti, con l'obiettivo complessivo di restituire al territorio, sotto forma di energia, ciò che rappresenterebbe invece una fonte di inquinamento e un costo di smaltimento.

Una volta raccolti, infatti, gli oli da cucina vengono recuperati e valorizzati in prevalenza con la loro conversione energetica (elettrica e termica), previo trattamento in un impianto sperimentale di raffinazione. Il processo di raffinazione, condotto dalle società Ecologia Soluzione Ambiente e A2B in collaborazione con la Facoltà di Ingegneria Chimica dell'Università di Bologna, è molto innovativo e consente la successiva valorizzazione energetica del combustibile ottenuto in impianti di cogenerazione, oppure di destinare l'olio vegetale alla produzione di biodiesel.

Attualmente sul territorio sono posizionati i seguenti contenitori:

- Piazza Gramsci
- Via Stazione, 7



Raccolta Tessili: Raccolta stradale con 4 punti strategici in ambito di un bacino medio di abitanti, sono stati posizionati sul territorio tramite apposita convenzione.



3.9. Centri di Raccolta (CdR)

I Centri di Raccolta (CdR) ai sensi del DM 8/4/2008 e s.m.i, indicati anche come Stazioni Ecologiche, sono luoghi a disposizione dei cittadini per il conferimento di molteplici tipologie di rifiuti urbani e assimilati.

I CdR integrano i servizi di raccolta territoriali, stradali e domiciliari.

I rifiuti vanno portati con mezzi propri e consegnati separati per tipologia.

Il servizio di conferimento è gratuito.

Possono conferire anche le utenze non domestiche, nei modi e nei limiti stabiliti dal Regolamento per la Gestione dei Rifiuti Urbani del Comune e dal Regolamento per la Gestione dei CdR.

Il CdR è dotato di una gestione informatizzata degli accessi per il riconoscimento dell'utenza tramite "tesserino ambientale" (o bolletta per l'igiene ambientale) o tramite "codice fiscale" e la registrazione, tramite un sistema di pesatura computerizzato, delle quantità di rifiuti conferiti necessari al calcolo delle scontistiche previste dal Regolamento per la Gestione dei Rifiuti Urbani del Comune.

Ogni CdR è presidiato da almeno un operatore incaricato dell'accettazione, della gestione e dell'assistenza. Il CdR è dotato di una gestione informatizzata degli accessi per il riconoscimento dell'utenza tramite "tesserino ambientale" (o bolletta per l'igiene ambientale) o tramite "codice fiscale" e la registrazione, tramite un sistema di pesatura computerizzato, delle quantità di rifiuti conferiti necessari al calcolo delle scontistiche previste dal Regolamento per la Gestione dei Rifiuti Urbani del Comune.

All'attività operativa di presidio e accettazione dei rifiuti si unisce l'attività di mantenimento e adeguamento degli asset, per conformarsi alle modifiche normative ambientali e di salute e sicurezza sul lavoro, sia mediante attività di manutenzione ordinaria che straordinaria secondo necessità.

Sono previste anche attività specifiche per incrementare la sicurezza dei CdR e degli operatori in servizio e contrastare attivamente il fenomeno negativo dei furti riguardanti i rifiuti con un valore economico (accumulatori, frigoriferi, ecc.) mediante l'utilizzo di dissuasori fisici (sistemi di bloccaggio contenitori, rinforzi recinzioni, ...) e nei casi più rilevanti di sistemi di videosorveglianza collegati ad istituti di vigilanza.

Nel 2018 è stata avviata la gestione intercomunale di tutti i Cdr di tutti i comuni della Provincia di Modena in gestione Hera.

E' possibile consultare gli orari di apertura dei centri di raccolta nella pagina web del Gruppo Hera <http://www.gruppohera.it/> e dall'app per smartphone e tablet "Il Rifiutologo".

Per gli utenti del comune di Bomporto è possibile avere anche un servizio di informazione e ritiro kit per l'utilizzo dei nuovi cassonetti a calotta e lock e del porta a porta domiciliare forese e ZAI.

È possibile ritirare la Carta Smeraldo (tessera per i servizi ambientali) e l'eco-kit presso la Stazione ecologica di Bomporto o di Bastiglia nelle giornate indicate:

- o Stazione ecologica di Bomporto: Mercoledì, Venerdì e Sabato dalle 9 alle 12 e dalle 14 alle 18;
- o Stazione ecologica di Bastiglia: Martedì e Giovedì dalle 9 alle 12 e dalle 14 alle 18.

Di seguito si riporta la dotazione di contenitori ed attrezzature dei CDR e la frequenza di travaso / ritiro:

STAZIONE ECOLOGICA COMUNE DI BASTIGLIA			
SERVIZI	ATTREZZATURE	NUMERO CONTENITORI	FREQUENZA VUOTATURE/RITIRI
Ingombranti	Box	1	A chiamata
Potature	Box	1	A chiamata
Cartone	press container	1	Settimanale
Carta	cassonetti	2	Settimanale
Vetro	cass. 7 mc.	1	A chiamata
Metallo	Box	1	A chiamata
Legno	Box	1	A chiamata
Plastica polietilene	Box	1	A chiamata
Imballaggi plastica	press container	1	Bisettimanale
RAEE/RUP	cont. Vari		A chiamata
Batterie	cont. 0,6 mc.	1	A chiamata
Oli minerali	cisterna 1 mc	1	A chiamata
Oli alimentari	cisterna 1 mc.	1	A chiamata

Frigoriferi/grandi elettrodomestici	Box	1	A chiamata
Pneumatici	cass. 7 mc. multibenna	1	A chiamata
Inerti	cass. 7 mc. multibenna	2	A chiamata
Monitor pc-tv	Roller	3	A chiamata
altre app. elettroniche	Roller	3	A chiamata

3.10. *Hergo Ambiente*

Per migliorare il lavoro quotidiano di pulizia strade, raccolta e trattamento rifiuti e recupero dei materiali riciclabili, il Gruppo Hera ha creato HERGOAMBIENTE, un sistema informatico evoluto per la gestione dei servizi ambientali.

HERGO permette agli operatori di ricevere sui computer di bordo - o sugli smartphone - l'elenco delle attività da svolgere e di inviare a fine turno il consuntivo puntuale del servizio. Il sistema analizza, elabora e trasmette le informazioni ricevute: le ore di attività dei mezzi, la posizione dei contenitori, i km percorsi e i km "spazzati", i cassonetti svuotati e le percentuali di riempimento dei cassoni nelle stazioni ecologiche. Negli impianti di trattamento, HERGO si interfaccia con la pesatura elettronica per valutare la quantità di rifiuti raccolti in rapporto al numero di contenitori svuotati. Le informazioni permettono di ottimizzare la frequenza di raccolta e di spazzamento e di progettare i percorsi in base all'effettivo utilizzo dei contenitori. I dati complessivi vengono rielaborati per offrire agli enti una piattaforma avanzata nel percorso verso il calcolo puntuale della tariffa rifiuti. Questo sistema rappresenta un punto importante nello sviluppo delle "smartcity": la piattaforma dialoga infatti con i cittadini attraverso servizi interattivi, come "Il Rifiutologo", la app che aiuta a fare la raccolta differenziata e che consente di inviare ad Hera segnalazioni su cassonetti, rifiuti abbandonati e pulizia strade. Con HERGOAMBIENTE, il Gruppo Hera semplifica la complessità operativa e rende più efficienti ed efficaci i servizi offerti ai cittadini, per migliorare la qualità della vita nel nostro territorio.

4. Livello di qualità del servizio di spazzamento

Allo stato attuale sono previsti diversi servizi di spazzamento e pulizia strade dedicati alle particolari caratteristiche del tessuto urbano e extraurbano.

4.1. *spazzamento meccanizzato*

La squadra base dello spazzamento meccanizzato è composta da una spazzatrice e un autista.

Hera provvede al servizio di spazzamento meccanizzato mediante l'utilizzo di autospazzatrice di media capacità meccanica o aspirante.

La frequenza del servizio è a chiamata e normalmente si opera in abbinamento con gli operatori addetti allo spazzamento manuale.

Tale metodica garantisce il migliore risultato di un profondo ed efficace spazzamento del suolo stradale.

4.2. *spazzamento manuale*

Il servizio di spazzamento manuale viene svolto in economia dal Comune.

4.3. *Servizi dedicati a mercati, feste, eventi e sagre*

Il servizio di gestione rifiuti urbani e assimilati comprende azioni di raccolta rifiuti, spazzamento e pulizia strade dedicati ad alcuni particolari eventi che si svolgono nel territorio del Comune.

Descrizione sagre eventi e manifestazioni	Periodo di svolgimento	Giornate di servizio	Raccolta	Spazzamento
FIERA SAN CLEMENTE	SETTEMBRE	4	X	
FESTA DEL VOLONTARIATO	GIUGNO	1	X	
CARNEVALE	APRILE	1		X

Di seguito si riporta una breve descrizione dei servizi potenzialmente erogabili:

- Pulizia preliminare dell'area interessata alla manifestazione con spazzamento meccanico, se necessario, e/o manuale
- Eventuale spostamento di cassonetti
- Eventuale posizionamento di ulteriori cassonetti o contenitori a perdere (per le varie tipologie di rifiuto) per effettuare la raccolta differenziata
- Svuotamento eventuale ed eventuale reintegrazione dei contenitori a perdere o dei cassonetti durante la manifestazione e al termine della stessa.
- Spazzamento e pulizia di mantenimento durante la manifestazione e al termine della stessa (al termine con spazzamento meccanico e manuale).

I servizi di raccolta rifiuti, spazzamento e pulizia strade dedicati ad alcuni particolari eventi che si svolgono nel territorio del comune di Bastiglia, sono gestiti direttamente dal Comune.

4.4. Raccolta e trasporto residuo da spazzamento

I rifiuti derivanti dalle attività di spazzamento, a partire dal 2017, se smaltiti tramite termovalorizzatore vengono considerati come recupero energetico e pertanto, rientrano fra i rifiuti differenziati.

I rifiuti raccolti attraverso le operazioni di spazzamento vengono conferiti in un cassone scarrabile di trasbordo, collocato in un'area dedicata compresa all'interno del Centro di Raccolta.

Il successivo avvio a smaltimento del rifiuto presso gli impianti autorizzati allo smaltimento è effettuato nel rispetto della vigente normativa che limita la sosta entro le 48 ore dal conferimento (D.Lgs . 3 Aprile 2006, n. 152 Art.193 comma 12.)

5. Iniziative per la riduzione dei rifiuti

5.1. Compostaggio domestico

Il “compostaggio domestico” è il processo di trasformazione del rifiuto organico, degli sfalci d'erba e delle piccole potature in compost, condotto direttamente dall'utente nel proprio cortile di casa. Il progetto di compostaggio domestico è proseguito nel corso degli anni con la consegna su richiesta di numerose compostiere domestiche.

Previa compilazione di apposita modulistica, vengono attribuiti sconti (qualora previsto) sulla quota variabile della bolletta rifiuti per i cittadini virtuosi che attuano tale buona pratica.

Le compostiere vengono consegnate all'isola ecologica attrezzata.



Con delibera regionale DGR 2218/2016 è stato approvato il nuovo metodo standard regionale per la determinazione della % RD dei rifiuti urbani e assimilati.

Tra le altre novità, la nuova delibera introduce la possibilità di considerare il compostaggio domestico nella quota di percentuale della raccolta differenziata, se vengono soddisfatti alcune condizioni:

- Regolamento comunale che disciplina il compostaggio domestico;
- L'utente deve avere firmato un'autocertificazione sull'uso delle compostiere e accettare i controlli;
- Sono considerate solo compostiere o altri metodi di compostaggio (cumuli, fosse, buche) di utenze domestiche che usufruiscono di agevolazioni tariffarie;
- Il comune o altro ente delegato deve fare controlli annui su almeno il 5% delle compostiere;
- Ai fini del calcolo della % RD, Per ogni compostiera sono considerati 1000 kg/mc/anno di rifiuto organico.

5.2. Mercatino del riuso

In prossimità dell'entrata al centro di raccolta, è attivo un mercatino del riuso gestito da volontari dell'Auser.

I cittadini di Bastiglia possono conferirvi quei materiali che, ancora in buono stato, possono essere riutilizzati o recuperati.

Il servizio sarà attivo nel 2019.

5.3. Riciclandino (iniziativa collegata ai CdR)

"Riciclandino" è un progetto lanciato da Hera dedicato al mondo della scuola dalle materne fino alle superiori e coinvolge ragazzi e famiglie. "Riciclandino" si pone l'obiettivo di mettere in campo una forte attività di comunicazione ed informazione ambientale, incentivando riciclaggio/recupero di materia prima e lo sviluppo della raccolta differenziata di rifiuti, oltre a creare la diffusa consapevolezza finalizzata alla riduzione del flusso dei rifiuti di imballaggio destinati allo smaltimento.

Attraverso gli istituti scolastici, il progetto punta ad aumentare la consapevolezza e l'attenzione della cittadinanza sulle stazioni ecologiche. Più raccolta differenziata si fa, più rifiuti si portano alle stazioni ecologiche, più punti si ottengono, dando così l'opportunità alla propria scuola di ricevere incentivi economici.

Ad ogni studente viene consegnata la Tessera Riciclandino riportante il codice a barre assegnato ad ogni scuola che aderisce al progetto. La famiglia dello studente potrà utilizzare la tessera per il conferimento in Stazione Ecologica.

Gli obiettivi del progetto sono:

- aumentare il coinvolgimento e la partecipazione dei cittadini per stimolare l'uso corretto dei servizi di raccolta attivi sul territorio, con particolare riferimento alla quantità di accessi e di rifiuti conferiti ai Centri di Raccolta.
- aumentare la quantità e la qualità dei materiali raccolti in modo differenziato per garantire maggiore efficacia dell'effettivo recupero di materia.

<http://ragazzi.gruppohera.it/riciclandino/>

5.4. Le tue scarpe al centro

Raccolta e riciclo scarpe da ginnastica usurate e non più utilizzabili per la realizzazione di pavimentazioni per parchi da gioco.

<http://www.regione.emilia-romagna.it/infeas/notizie/2018/marzo/scarpe-al-centro-raccolta>

5.5. Sulle tracce dei rifiuti

«Sulle tracce dei rifiuti» è un report pubblicato da Hera annualmente sui dati consolidati dell'anno precedente. Con questo documento si vuole mostrare agli stakeholder in quali quantità e con quale qualità sono stati raccolti i rifiuti, divulgare e rafforzare la sensibilità sulla correttezza della raccolta differenziata e la corretta destinazione dei materiali raccolti. Il report è un esempio di trasparenza verso l'utenza poiché riporta uno per uno tutti gli impianti e le piattaforme CONAI in cui Hera avvia a effettivo recupero tutti i materiali raccolti. Questa linea è stata definita nella strategia di comunicazione del progetto per mettere al centro dell'attenzione l'educazione civica, sociale e ambientale.

Inoltre consente di confrontare i risultati ottenuti da Hera con gli obiettivi europei in materia di economia circolare; tracciare e monitorare la filiera del riciclo; fornire la garanzia dell'avvenuto recupero della raccolta differenziata; rispondere a eventuali dubbi sul recupero effettivo dei materiali; rendere trasparente il processo che segue l'impegno quotidiano di ogni cittadino nella raccolta differenziata.



Lo studio Sulle tracce dei Rifiuti è stato divulgato tramite una sezione apposita del sito internet del Gruppo, sul Portale Interno dei dipendenti, tramite newsletter e con consegna diretta agli sportelli in cui viene ricevuto il pubblico.

http://www.gruppohera.it/gruppo/attivita_servizi/business_ambiente/raccolta_differenziata/

5.6. Settimana europea di riduzione dei rifiuti

Come tutti gli anni Hera aderisce alla «Settimana Europea per la Riduzione dei Rifiuti» tenutasi quest'anno in tutta Europa dal 17 al 25 novembre 2018. Il tema del 2018 è sulla "Prevenzione dei rifiuti pericolosi".

Anche questa edizione si è svolta sotto il patrocinio del Parlamento europeo, con il contributo del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare, CONAI e Consorzi di Filiera, ANCI, Utilitalia, Legambiente, A.I.C.A. e altri partner autorevoli.

http://www.gruppohera.it/gruppo/attivita_servizi/business_ambiente/serr/

SETTIMANA EUROPEA RIDUZIONE DEI RIFIUTI



5.7. Progetti scuola: La Grande Macchina del Mondo

“La Grande Macchina del Mondo” il progetto di educazione ambientale di Hera, che comprende anche le iniziative chiamate “l’ItinHerario invisibile” e “Un pozzo di scienza”, copre scuole di ogni ordine e grado dell’intero territorio servito e ha coinvolto, solo negli ultimi quattro anni, oltre 200.000 studenti. Il programma de “La Grande Macchina del mondo” è stato rinnovato con percorsi didattici declinati per tutte le fasce d’età e con l’attenzione di sempre per la corretta raccolta differenziata di tutti i materiali da imballaggio. Hera punta a sensibilizzare i giovani riguardo alle risorse quali acqua, energia e ambiente con la speranza che siano viste come una risorsa da preservare e amare. Ai ragazzi sono offerte varie opportunità culturali come laboratori, spettacoli teatrali, corner scientifici e giochi a squadre.

Il Gruppo Hera promuove i progetti di educazione ambientale, in tutti i territori, per sensibilizzare il mondo scolastico sui temi connessi ai servizi ambientali ed intervenire nei processi formativi, mettendo a disposizione le competenze aziendali. La collaborazione con le scuole ha prodotto in questi anni un ricco bagaglio di esperienze e ha reso possibile raggiungere importanti traguardi in questa direzione.

6. Servizio di contatto con l'utenza

Sono ricomprese nel servizio SGRUA le attività di contatto con l'utenza (mezzo sportello, call center, back office, sito internet, posta elettronica e cartacea) per richieste inerenti la gestione operativa dei servizi di raccolta e spazzamento, quali: gestione richieste ritiro rifiuti ingombranti ed abbandonati, gestione segnalazioni e reclami non amministrativi, gestione richieste di informazione su pratiche non amministrative, espletamento pratiche gestionali, gestione scontistica per conferimenti differenziati di qualunque natura.

6.1. Sportello clienti

Il Gruppo Hera mette a disposizione dei propri clienti circa 70 sportelli, distribuiti su tutto il territorio, da Modena a Rimini, dal crinale al Po. Presso gli sportelli è possibile svolgere tutte le pratiche principali. Per individuare lo sportello più vicino alla propria abitazione e consultare gli orari di apertura il cliente può consultare la pagina web del Gruppo.

Dal 2007 gli sportelli principali hanno avviato l'orario continuato, da lunedì a giovedì, dalle 8 alle 15.

In alternativa agli sportelli, il cliente può usufruire dei servizi Hera on line accedendo dal sito

<https://servizionline.gruppohera.it/>

6.2. Call center

Gli stessi servizi disponibili presso gli sportelli sono accessibili telefonando al Call Center, dalle 8.00 alle 22.00 dal lunedì al venerdì e dalle 8.00 alle 18.00 il sabato (Numero Verde 800.999.500, chiamata gratuita sia da telefono fisso che cellulare).

6.3. Il Rifiutologo: l'app per smartphone e tablet

Per stimolare la raccolta differenziata utilizzando anche le nuove tecnologie, è stata predisposta l'app disponibile gratuitamente per i OS, Android e Windows. Questa App è già stata scaricata su oltre 35.000 device, l'applicazione HERA è disponibile per tablet e smartphone, predisposta per Apple, per il sistema Android e per Windows Phone.

Il Rifiutologo è la App gratuita sviluppata da Hera che aiuta i cittadini a risolvere qualunque dubbio sulla raccolta differenziata. Sempre aggiornata e valida per i territori serviti dal Gruppo Hera, rappresenta uno strumento indispensabile per una buona raccolta differenziata.

Digitando il nome di un oggetto (ad es. vaschetta di polistirolo, barattolo di latta, ecc.), l'App indica, in base al comune di residenza, il corretto conferimento.

Il Rifiutologo fornisce informazioni circa il sistema di raccolta rifiuti nel Comune selezionato, con spiegazioni chiare su come vanno suddivisi i materiali in ciascuna delle località servite.

Grazie al GPS sarà possibile trovare la stazione ecologica più vicina e avere informazioni dettagliate su orari e materiali trattati.

Oltre a questo i cittadini potranno segnalare rifiuti abbandonati o strade poco pulite attraverso lo smartphone o il tablet. HERA avrà così un quadro sempre aggiornato della città e potrà intervenire con maggiore tempestività. Il cittadino con lo smartphone scatta la fotografia del problema che intende segnalare es: (svuotamento cassonetti, svuotamento cestini, pulizia strade, rifiuti abbandonati). L'App invia in tempo reale a HERA la fotografia scattata dal cittadino e le coordinate GPS, che è quindi in grado di individuare la posizione segnalata dai cittadini e di intervenire tempestivamente.

La soluzione del problema da parte del Gestore del servizio è resa più semplice ed efficace dall'identificazione del luogo esatto e dall'immagine scattata: HERA avrà così un quadro sempre aggiornato della città e potrà intervenire con maggiore tempestività.

L'App è scaricabile gratuitamente e disponibile per iOS, Android e Windows, è utilizzabile per smartphone e tablet, ed è periodicamente aggiornata con le indicazioni dei Consorzi di filiera.

Per saperne di più è possibile consultare il sito www.ilRifiutologo.it.



Cerca un rifiuto per scoprire dove va conferito. Puoi fare la ricerca scrivendo il **nome** del prodotto da buttare o anche scansionando il **codice a barre**



Trova le stazioni ecologiche più vicine (mappa, orari, materiali trattati, sconti sulla TARI)



Scatta una foto e segnala problemi di pulizia e raccolta rifiuti (es. svuotamento cassonetti, rifiuti abbandonati, pulizia strade...)



Il Rifiutologo, una App ma a tua disposizione. Bastano pochi minuti per tutte le informazioni conferimento comune oltre la raccolta differenziata.

6.4. Sito Internet

Il Rifiutologo come guida alla raccolta differenziata è raggiungibile anche dalla HomePage dell'Area Clienti del sito Hera:

http://www.gruppohera.it/clienti/casa/casa_servizio_ambiente/casa_racc_diff/casa_rifiutologo/3275.html

Inoltre è sempre presente in Home page il widget con la funzione cerca rifiuto.



6.5. App MyHera

L'App "My Hera" è disponibile per i clienti del Gruppo Hera, uno strumento gratuito che si aggiunge alle altre iniziative già intraprese dall'azienda per essere sempre più vicina ai clienti e alle loro nuove esigenze. Subito dopo la registrazione, già dalla Home Page si accede a tutti i servizi, con la possibilità di organizzare i contenuti come più si preferisce, dando evidenza a quelli più utilizzati. Varie le funzionalità, dalla gestione delle bollette, ai pagamenti on line, alle autoletture dei contatori dei servizi. In aggiunta, My Hera consente al cliente di geolocalizzare gli sportelli, le stazioni ecologiche e i propri punti di fornitura, e permette altresì di consultare gli orari degli sportelli e delle stazioni ecologiche, compreso l'elenco dei rifiuti conferibili in un dialogo costante con il Rifiutologo.

7. Tariffa Corrispettiva Puntuale

È stata introdotta nel 2018 e continua ad applicarsi la tariffa corrispettiva puntuale.

La tariffa corrispettiva puntuale rappresenta il principale strumento economico-finanziario per il raggiungimento degli obiettivi del Piano Regionale di Gestione dei Rifiuti (PRGR) in quanto favorisce:

- l'incremento della percentuale della raccolta differenziata
- una minor produzione di rifiuti
- maggiore attenzione dei cittadini alla separazione dei rifiuti
- un sistema integrato della gestione dei rifiuti che porta all'ottimizzazione del servizio di raccolta
- un maggior utilizzo dei Centri di Raccolta da parte dei cittadini con il beneficio di fruire di sconti in tariffa

In particolare, la tariffa corrispettiva puntuale:

- fa sì che chi riduce i rifiuti prodotti e partecipa alle raccolte differenziate paghi meno - **la tariffa puntuale premia i cittadini e le aziende più virtuose;**
- è un corrispettivo e quindi **l'IVA applicata all'importo tariffario è deducibile dalle Utenze Non Domestiche.**

I sistemi ad oggi riconosciuti (in Italia e all'estero) quali misurazione puntuale dei conferimenti si basano sulla misurazione di singole frazioni di rifiuti: come minimo l'indifferenziato, eventualmente in aggiunta, altre frazioni RD (per es. organico).

La modalità di pesatura dei rifiuti prodotti è una metodologia che non è facilmente applicabile per le difficoltà tecnologiche, di certificazione e gli alti costi di gestione. Il criterio più utilizzato in Europa è quella della misurazione volumetrica.

Il Metodo puntuale utilizzato dal Gruppo Hera è basato sulla misurazione volumetrica del rifiuto indifferenziato conferito; si conteggiano e tariffano il numero di svuotamenti dei bidoni con tag raccolti a domicilio / il numero di conferimenti nei contenitori stradali dotati di calotte e riconoscimento utenza.

La **Tariffa corrispettiva puntuale** è determinata da:

- **Quota Fissa:** è calcolata in base alla superficie dell'abitazione ed al numero di componenti del nucleo familiare;
- **Quota Fissa Normalizzata:** è calcolata in base al numero di componenti il nucleo familiare;
- **Quota Variabile di Base:** è calcolata sul quantitativo minimo annuo (in litri) di rifiuti indifferenziati assegnato a ciascuna utenza ed è correlata al numero di componenti il nucleo familiare;
- **Quota Variabile Aggiuntiva:** è legata alla quantità di rifiuti indifferenziati effettivamente conferita in più rispetto ai litri minimi previsti.

A partire dal primo anno di applicazione della tariffa corrispettiva puntuale, saranno quantificati nel PEF quota Gestore i Costi di Accertamento, Riscossione e Contenzioso (CARC) previsti dal D.P.R. 158/1999.

Tale voce, in capo al Comune in regime di TARI, copre costi legati a (a titolo di esempio non esaustivo):

- attività di sportello per gestione amministrativa dei contratti
- numero verde telefonico
- informazioni all'utente
- apertura e chiusura contratti
- recupero evasione ed elusione

- recupero crediti e contenzioso
- fatturazione
- manutenzione delle banche dati utenti

Con riferimento alla Legge Regionale 16/2015 (come modificata con L.R. 16/2017), articoli 9, 9-bis e 10, e al Regolamento TCP art. 22 comma 3, l'accertamento e la contestazione delle violazioni alle disposizioni del Regolamento TCP, sono effettuate dal Gestore. A tal fine i dipendenti del Gestore sono nominati Agenti Accertatori con le modalità stabilite nel regolamento Atersir di cui alla delibera di Consiglio di Ambito n. 51/2016. La trasmissione dei dati TCP da HERA a Comune potrà essere effettuata previa definizione delle modalità di trasmissione e gestione dei processi , attività che si prevede siano ultimate nel primo semestre 2019. Nel PEF 2019 sono pertanto stati inseriti i costi relativi alla vigilanza esercitata dagli Agenti Accertatori, pari a 0,25 €/ab/anno rapportati al periodo di competenza (6 mesi).

8. Dettaglio progetti per l'anno 2019

8.1. Progetto Riciclandino

In corrispondenza con l'anno scolastico 2018 – 2019, in collaborazione con le Amministrazioni Comunali dei Comuni della Cintura di Modena e delle scuole del territorio, è stata data continuità al progetto RICICLANDINO già avviato nell'anno scolastico 2017/2018.

Il progetto è rivolto in particolare alle scuole e si pone l'obiettivo di stimolare i bambini ed i ragazzi, nonché le loro famiglie, ad un maggiore utilizzo dei Centri di Raccolta e delle buone pratiche per una migliore differenziazione dei rifiuti.

8.2. Potenziamento spazzamento misto

Nel 2019, per aumentare i livelli di pulizia del comune è stata valutata insieme all'amministrazione comunale, una implementazione dello spazzamento misto (un addetto e una spazzatrice 4-6 mc) con 6 interventi aggiuntivi rispetto agli 8 attuali.

8.3. Nuove raccolte tessili

Per il servizio di raccolta trasporto e valorizzazione di indumenti, borse e scarpe usate, è stata operata una graduale transizione dalle gestioni precedenti, ed è stato selezionato tramite gara un nuovo unico fornitore. E' stata definita la possibilità di destinare a una o più ONLUS il beneficio economico derivante dall'attività di valorizzazione dei rifiuti raccolti. La/ le Onlus è da individuare a cura dell'amministrazione comunale ,

L'importo massimo che a partire dal 2019 potrà essere destinato del tutto o in parte a una o più ONLUS è pari a 35,76 €/mese per ogni contenitore. Nel Comune di Bastiglia sono stati collocati contenitori per la raccolta degli abiti, l'importo massimo che sarà possibile destinare è nel piano economico finanziario. Nessun beneficio economico derivante dalla raccolta degli abiti usati sarà trattenuto da Hera, se non la mera copertura dei costi organizzativi. L'amministrazione comunale deciderà se devolvere l'importo ad associazioni ONLUS del territorio, ovvero se scararli dal Piano Economico Finanziario 2019.

L'eventuale erogazione alle ONLUS avverrà con frequenza trimestrale. Sarà cura del gestore Hera supervisionare e garantire il controllo sugli impegni presi dall'affidatario del servizio, a cui nel caso trasmetteremo formalmente la scelta dell'amministrazione comunale in merito all'erogazione delle cifre offerte e della loro effettiva destinazione.

Il Comune ha scelto di scararli dal Piano Economico Finanziario.

Altri Servizi non compresi nel PEF

Per ogni altro servizio di interesse per l'Amministrazione Comunale non previsto nel Piano delle Attività, che può essere pertanto oggetto di richiesta, HERA si impegna a produrre specifici preventivi.

9. Rateizzazione costi di avvio

Come già deliberato con atti pianificatori di anni precedenti, anche nel PEF 2019 sarà inserita una quota per coprire parte dei costi di avvio sostenuti nella fase di start-up della modifica dei servizi di raccolta, che, in accordo con l'Amministrazione, sono stati ripartiti su più annualità a partire dal 2017.

I relativi costi di avvio per l'attivazione del progetto per l'applicazione della nuova raccolta rifiuti legata alla tariffazione puntuale verranno ripartiti su 5 anni; non sono considerati in questo prospetto eventuali costi di avvio dovuti a modifiche del servizio previste per il 2019, a cui si rimanda al relativo documento progettuale.

10. Investimenti

Con Determina n. 66 del 20 aprile 2018 e s.m.i., Atersir ha deliberato la consistenza dei beni del gestore uscente e determinato il valore di subentro a seguito di procedura di gara.

L'evoluzione dei servizi rispetto alla situazione fotografata in tale atto e la necessità di mantenere una dotazione aggiornata e adeguata (qualitativamente e numericamente) di contenitori, mezzi e attrezzature hanno comportato l'esigenza di effettuare nuovi investimenti, sia per nuovi progetti che per manutenzione e/o sostituzione delle dotazioni esistenti.

Nella seguente tabella si riporta l'elenco degli investimenti previsti, coerente con la Tab. A prevista dalla Delibera CAMB n.56/2018 riportante la nuova procedura per la redazione dei PEF.

Descrizione	importo investimento	Aliquota amm.	amm. dell'anno n	nuovo investimento / sostituzione	nota
piazzole	10000	0,1	1000	nuovo investimento	da realizzarsi nel biennio 2019-2020
Cestini, piccoli contenitori e arredo urbano	4000	0,1	400	nuovo investimento	
adeguamento CDR	119400	0,05	5970	nuovo investimento	da realizzarsi nel biennio 2019-2020

Gli investimenti per turn over/sostituzione di mezzi e contenitori esistenti sono definiti a livello di bacino modenese e rappresentati in una tabella di riepilogo che sarà trasmessa ad ATERSIR.

11. Allegati

Sono parte integrante della presente relazioni i documenti tecnici contenuti negli allegati:

- Allegato elenco impianti di destinazione
- Allegato orari centri di raccolta provincia di Modena