

**RELAZIONE DESCRITTIVA DEI SERVIZI DI  
GESTIONE RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI (SGRUA)  
COMUNE DI SPILAMBERTO  
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 .....	7
3.3. Sistemi di raccolta domiciliare (Porta a Porta) .....	7
3.4. Sistemi di raccolta domiciliari dedicati ad Utenze Non Domestiche .....	12
3.5. Sistemi di raccolta presso utenze non domestiche Target .....	14
3.6. Sistemi di raccolta domiciliari su chiamata per utenze domestiche .....	15
3.7. Raccolta presso cimiteri.....	15
3.8. Raccolta rifiuti abbandonati .....	15
3.9. Sistemi di raccolta secondari .....	16
3.10. Centri di Raccolta (CdR) .....	18
3.11. Hergo Ambiente .....	19
4. Livelli di qualità del servizio di spazzamento.....	21
4.1. Spazzamento meccanizzato.....	21
4.2. Spazzamento manuale.....	21
4.3. Servizi complementari .....	21
4.4. Servizi dedicati a mercati, feste, eventi e sagre .....	22
4.5. Raccolta e trasporto residuo da spazzamento .....	23
5. Iniziative per la riduzione dei rifiuti .....	24
5.1. Compostaggio domestico .....	24
5.2. Riciclandino (iniziativa collegata ai CdR) .....	24
5.3. Sulle tracce dei rifiuti.....	25
5.4. Settimana europea di riduzione dei rifiuti.....	25
5.5. Progetti scuola: La Grande Macchina del Mondo .....	26
6. Servizio di contatto con l'utenza .....	27
6.1. Sportello clienti.....	27
6.2. Call center.....	27
6.3. Il Rifiutologo: l'app per smartphone e tablet .....	27
6.4. Sito Internet.....	28
6.5. App MyHera.....	29
7. Tariffa corrispettiva puntuale.....	30

8.	Dettaglio progetti per l'anno 2019 .....	32
8.1.	Progetto tariffa corrispettiva puntuale .....	32
8.2.	Potenziamento raccolte organico mesi estivi.....	32
8.3.	Potenziamento raccolte pannolini .....	32
8.4.	Attivazione raccolte presidi sanitari e lettieri presso CdR.....	32
8.5.	Nuove raccolte tessili.....	32
8.6.	Progetto Riciclandino.....	33
9.	Rateizzazione costi di avvio .....	34
10.	Investimenti.....	35
11.	Allegati.....	36

## 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 Spilamberto 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 Assimilabili (da qui SGRUA) gestito da Hera (dati al 01/01/2018).

	N°
Abitanti Residenti	12.767
N Utenze Domestiche	5.206
N Utenze Non Domestiche	675

### 2.2. Analisi territoriale

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

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

#### Zona Centro Storico e Urbana

area territoriale: pianeggiante;

densità abitativa: elevata, caratterizzata dalla presenza di numerose piccole palazzine e abitazioni monofamiliari caratterizzate da aree verdi private. In tale zona si concentrano attività commerciali di media piccola dimensione;

viabilità: buona la viabilità sulle direttrici principali. Tuttavia sono presenti delle vie secondarie con limitata percorribilità per i mezzi di raccolta di media-alta portata;

#### Zona Forese

area territoriale: pianeggiante, lievemente collinare;

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, per i mezzi di raccolta di media-alta portata;

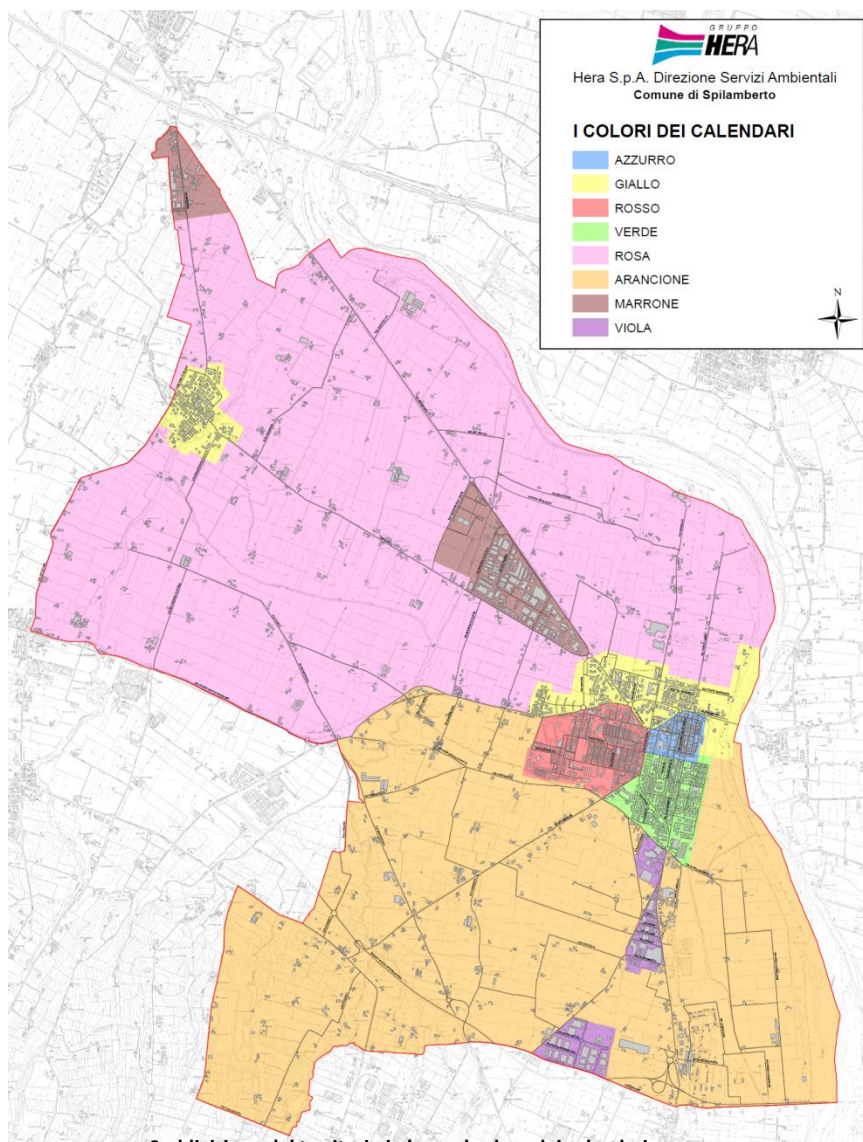
#### Zona Artigianale/industriale

area territoriale: zone pianeggiante periferica;

- densità abitativa: area ad uso produttivo/non residenziale, presenta sporadiche abitazioni domestiche monofamiliari, 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



Suddivisione del territorio in base al colore dei calendari

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

- sistema di raccolta domiciliare porta a porta, rivolto sia alle utenze domestiche sia alle non domestiche;
- sistema di raccolta domiciliare dedicati ad utenze non domestiche produttrici di specifiche tipologie di rifiuti;
- sistema di raccolta presso utenze non domestiche Target, produttrici di elevate quantità di rifiuto;
- sistema di raccolta domiciliare nelle Zone Artigianali/Industriali
- sistemi di raccolta domiciliari su chiamata per utenze domestiche
- raccolta presso cimiteri
- raccolta rifiuti abbandonati su suolo pubblico

- sistemi di raccolta secondari: sistemi ausiliari e integrativi a quelli precedenti;
- 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**

La raccolta dei rifiuti avviene con un sistema di raccolta domiciliare porta a porta. Attualmente sono dislocati sul territorio del Comune di Spilamberto solo i contenitori per gli olii esausti e per la raccolta abiti usati.

Il resto dei contenitori sono in dotazione alle singole utenze che, in base al calendario di riferimento, standard o target che sia, espongono i contenitori la sera precedente il giorno di raccolta.

### **3.3. Sistemi di raccolta domiciliare (Porta a Porta)**

Servizio di raccolta domiciliare dedicato ad utenze domestiche e non domestiche ubicate sul territorio in accordo con il Comune ed ex-ATO 4. Tale servizio al momento dell'avvio ha coinvolto 12.767 abitanti di cui n. 5.206 utenze domestiche e n. 675 utenze non domestiche ed è stato attivato nel maggio 2018 per tutte le frazioni. A tali utenze, sia domestiche sia commerciali e industriali, HERA S.p.A. ha fornito in fase di avvio del progetto integrale:

#### **- Raccolta rifiuti indifferenziati:**

Contenitori da lt.40 a lt 360 e cassonetti lt 1700 con cui raccogliere il rifiuto indifferenziato per utenze domestiche e non domestiche. A tutti i contenitori è stato applicato il Tag identificativo dell'utenza relativa, per la successiva applicazione della tariffa 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 nelle zone ad alta densità abitativa e di 1/7 nelle zone del forese e nelle aree artigianali ed industriali.

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.



Giorno di raccolta:  
**lunedì e giovedì**  
(su richiesta)

**PANNOLINI**

Sono previste agevolazioni per i nuclei familiari e le attività che hanno esigenza di utilizzare presidi sanitari monouso come pannolini, ausili per l'incontinenza, sacche per dialisi o altro.

Per maggiori informazioni è possibile contattare il Servizio clienti dedicato alle nuove modalità di raccolta al numero gratuito 800.862.326 o visitare il sito del Gruppo Hera.

Dal 2019, per avere accesso a tale agevolazione sarà necessario avanzare specifica richiesta al Servizio Clienti Hera.

#### AGOSTO 2018

1	mer	pi
2	gio	or in pa
3	ven	ca
4	sab	
5	dom	
6	lun	or pa
7	mar	ve
8	mer	pi
9	gio	or pa
10	ven	
11	sab	
12	dom	
13	lun	or pa
14	mar	
15	mer	pi
16	gio	or in pa
17	ven	ca
18	sab	
19	dom	
20	lun	or pa
21	mar	ve
22	mer	pi
23	gio	or pa
24	ven	
25	sab	
26	dom	
27	lun	or pa
28	mar	
29	mer	pi
30	gio	or in pa
31	ven	ca

## RACCOLTA PRESIDI SANITARI E LETTIERE PRESSO L'ISOLA ECOLOGICA

Particolari tipologie di rifiuti indifferenziati potranno essere conferiti presso le isole ecologiche in appositi contenitori che saranno dotati di metodo per la misurazione puntuale della volumetria del rifiuto in futura ottica tariffaria.

In questo modo sarà possibile conferire rifiuti particolarmente odorosi quali lettiere, traversine, pannolini/pannoloni anche quando non è previsto il giorno di raccolta del rifiuto indifferenziato.

## RACCOLTA RIFIUTI DIFFERENZIATI

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



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 5,00 del giorno della raccolta seguendo il calendario.

- **Raccolta carta:**

Sacchi azzurri a perdere per utenze domestiche e non domestiche, materiale da reintegrare a consumo presso il punto di distribuzione nel CDR del comune di Spilamberto. In alcuni casi alle aziende sono stati forniti contenitori dedicati da lt.120 a lt 360 e cassonetti lt 1700.

- **Raccolta plastica:**

Sacchi gialli a perdere per utenze domestiche e non domestiche, materiale da reintegrare a consumo presso il punto di distribuzione nel CDR del comune di Spilamberto. In alcuni casi alle aziende sono stati forniti contenitori dedicati da lt.120 a lt 360 e cassonetti lt 1700.

- **Raccolta sfalci verdi**

Alle utenze in zona residenziale facenti richiesta ed aventi un giardino con superficie maggiore di 150 mt è stato consegnato un contenitore carrellato da 240lt dedicato a sfalci e piccole ramaglie.

I contenitori vengono distribuiti alle utenze seguendo le seguenti regole:

**A) UTENZE IN ZONA FORESE (ROSA, ARANCIONE)**

1) Compostiera

In alternativa

2) Esposizione con la raccolta dell'organico di un contenitore proprio (vedi sotto per le Indicazioni Operative e le Buone Pratiche)

**B) UTENZE IN ZONE NON FORESI (GIALLA, VERDE, ROSSA, AZZURRA, MARRONE, VIOLA)**

Se:

✓ Utenze con pertinenza (giardino, cortile) con metri quadri indicativi di verde non dichiarati esplicitamente o  $\leq 150$  m2

1) Esposizione con la raccolta dell'organico di un contenitore proprio (vedi sotto per le Indicazioni Operative e le Buone Pratiche)

✓ Utenze con pertinenza (giardino, cortile) con metri quadri indicativi di verde  $> 150$  m2

✓

1) Esposizione con la raccolta dell'organico di un contenitore proprio (vedi sotto per le Indicazioni Operative e le Buone Pratiche)

*In alternativa*

2) Proposta della compostiera

*In alternativa*

3) Richiesta di 1 carrellato da 240l in comodato d'uso gratuito di proprietà di Hera (compilazione della PRESA IN CARICO DEL CONTENITORE PER LA RACCOLTA DI SCARTI VEGETALI)

Le utenze che non hanno diritto al contenitore da 240 litri degli sfalci devono seguire le seguenti istruzioni:

**Istruzioni**

*Relazione descrittiva dei servizi di gestione rifiuti urbani e assimilati (sgrua) comune di Spilamberto*



Esponi fino ad un massimo di due contenitori di tua proprietà, aperti, leggeri, dotati possibilmente di maniglie o manici, in modo da risultare facilmente movimentabili da un operatore.

- Utilizza contenitori che possano essere riutilizzabili, **non utilizzare sacchi**.
- Esponi il/i contenitore/i in modo che il **peso a pieno** (peso contenitore + peso del contenuto) **non superi i 10 kg**.
- **Se il contenitore supera 10 kg non verrà raccolto** e verrà apposto uno speciale adesivo di Attenzione (come quello raffigurato a fianco).
- È possibile esporre nelle **giornate di raccolta dell'organico**, consulta il calendario della tua zona.
- È possibile introdurre nel contenitore sfalci d'erba, fiori secchi o recisi, foglie, segatura, piante domestiche di piccole dimensioni o piccole ramaglie.
- Introduci nel contenitore il materiale sfuso, **senza utilizzare sacchetti**, privo di terra, sassi, vasi o sottovasi.
- Esponi il contenitore in un **luogo accessibile** ai mezzi utilizzati per la raccolta, all'esterno della tua abitazione



## Buone pratiche

- Ricorda che ciuffi d'erba e fogliame sono conferibili anche nell'organico quindi utilizza tutto lo spazio disponibile nel bidoncino marrone.
- Puoi utilizzare anche contenitori che hai già a casa: ad esempio un vecchio secchio di vernice, una bacinella, un secchio.
- Per ridurre il peso e il volume del materiale lascia asciugare e seccare l'erba e il fogliame.
- Gli scarti non devono essere eccessivamente compattati, per non ostacolarne lo svuotamento.
- Nei periodi di sfalcio distribuisce l'esposizione degli sfalci su più giornate di raccolta dell'organico, seguendo il calendario della tua zona.

Attualmente sul territorio comunale di Spilamberto sono stati distribuiti n° **1096** carrellati da 240 litri dedicati a tale raccolta.

### - Raccolta organico

Sono stati distribuiti ad ogni utenza contenitori da lt. 10 sottolavello e contenitori da lt 25. Bidoni da lt 120 a lt 240 sono stati distribuiti a utenze NON domestiche quali ristoranti, mense, scuole ecc. I sacchi di Sumus sono distribuiti a perdere per utenze domestiche e non domestiche e una volta esauriti il materiale da

reintegrare a consumo presso il punto di distribuzione nel CDR del comune di Budrio e su altri 11 punti definiti dal Comune, quali circoli aziendali, oratori, negozi ecc. dislocati nelle varie frazioni sul territorio. A tutti i contenitori è stato applicato il Tag identificativo dell'utenza relativa, per una eventuale prossima applicazione della tariffa puntuale.

Di seguito la tabella riepilogativa delle giornate di raccolta domiciliare standard sia per le utenze domestiche che per le utenze non domestiche:

FILIERA	CENTRO STORICO		RESIDENZIALE		FORESE		ZAI	
	Contenitori	Frequenza di raccolta	Contenitori	Frequenza di raccolta	Contenitori	Frequenza di raccolta	Contenitori	Frequenza di raccolta
RSU		1/7		1/14		1/14		1/14
CARTA		1/7		1/14		1/14		1/14
PLASTICA & LATTINE		1/7		1/14		1/14		1/14
VETRO		1/7		1/14		1/14		1/14
ORGANICO		2/7		2/7		1/7		1/7



Utilizzo integrativo della stazione ecologica







Servizio a potenziamento stagionale 1/7 (da Maggio a Settembre)

Il servizio viene svolto mediamente con mezzi a carico posteriore con l'ausilio di 1 o 2 operatori per mezzo o con mezzi di bassa portata con ridotte dimensioni ed elevata guidabilità (modello Apercar, Gasolone, Porter) con l'ausilio di 1 o 2 operatori.

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

Di seguito la tabella che indica i servizi integrativi previsti per le utenze di Spilamberto al fine di aumentare la disponibilità di raccolte inerenti alla raccolta domiciliare standard porta a porta.

FILIERA	CENTRO STORICO		RESIDENZIALE		FORESE		ZAI	
	Contenitori	Frequenza di raccolta	Contenitori	Frequenza di raccolta	Contenitori	Frequenza di raccolta	Contenitori	Frequenza di raccolta
SFLACI e PICCOLE RAMAGLIE								
POTATURE								
INGOMBRANTI								
PANNOLINI, PANNOLONI, PRESIDI SANITARI		2/7		2/7		1/7		1/7

-  Servizio stagionale
-  Servizio a chiamata
-  Necessaria apposita richiesta documentata
-  Utilizzo integrativo della stazione ecologica



Esempio calendario domiciliare utenze standard

### 3.4. 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 Spilamberto. Questo tipo di raccolta ha frequenze maggiori rispetto al normale calendario porta a porta per via della tipologia di utenza che va a servire e a seconda del calendario e della zona omogenea a cui afferisce.

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 nei gli appositi contenitori posizionati presso il CdR.

Come promemoria per la frequenza e le giornate di svolgimento del servizio, alle utenze che usufruiscono del target viene fornito un calendario validato e compilato dai tecnici Hera per indicare le giornate corrette di esposizione del contenitore personalizzato.



Esempio calendario utenze non domestiche target

In questa tabella sono riassunti i contenitori forniti alle utenze NON domestiche e ai condomini.

Rifiuto	Volumetria			
	120	240	360	1700
N° contenitori Carta	24	42	108	16
N° contenitori Organico	93	49	49	2
N° contenitori Plastica	25	39	110	27
N° contenitori RSU	116	76	83	18
N° contenitori sfalci e ramaglie		1096	/	/
N° contenitori Vetro	56	86	/	/




### Raccolta Vetro/Organico/Sfalci/Indifferenziato Condominiale:

Il servizio è rivolto ai condomini con il fine di facilitare la raccolta e l'esposizione del rifiuto.

Per poter chiedere i contenitori condominiali, l'amministratore deve compilare l'apposito modulo e girarlo alla mail dedicata [progettosmeraldo.mo@gruppohera.it](mailto:progettosmeraldo.mo@gruppohera.it).

Vengono consegnati contenitori condominiali da 240 litri per le tipologie di rifiuto sopra descritte.



**Adesione ai servizi integrativi per i condomini nel Comune di Spilamberto**

Ragione sociale condominio .....

Indirizzo di fornitura: via ..... n ..... CAP .....

comune ..... prov. .... cod. fisc. condominio .....

**IL SOTTOSCRITTO** .....

in qualità di: ☐ amministratore ☐ facente funzioni amministratore ☐ delegato amministratore

indirizzo sede legale dell'amministrazione immobiliare / indirizzo residenza per facente funzioni, per eventuali comunicazioni .....

tel. .... num. carta identità.....

**ADERISCE**, in accordo con almeno il 70% dei condomini che rappresenta, ai servizi di raccolta differenziata di seguito indicati e richiede il relativo contenitore carrellato dedicato:

<p><input type="checkbox"/> <b>SFALCI</b></p> <p>Esporre il/i bidone/i su suolo pubblico, nei pressi del proprio civico, <b>la sera precedente al giorno di esposizione previsto da calendario. Richiedo e accetto</b> in comodato gratuito n. .... bidone/i marrone/i di proprietà di Hera spa, idoneo/i al conferimento dell'organico.</p> <p><input type="checkbox"/> <b>VETRO</b></p> <p>Esporre il/i bidone/i verde/i su suolo pubblico, nei pressi del proprio civico, <b>la sera precedente al giorno di esposizione previsto da calendario. Richiedo e accetto</b> in comodato gratuito n. .... bidone/i verde/i di proprietà di Hera spa, idoneo/i al conferimento del vetro.</p> <p><input type="checkbox"/> <b>ORGANICO</b></p> <p>Esporre il/i bidone/i marrone/i su suolo pubblico, nei pressi del proprio civico, <b>la sera precedente al giorno di esposizione</b></p>	<p><b>previsto da calendario. Richiedo e accetto</b> in comodato gratuito n. .... bidone/i marrone/i di proprietà di Hera spa, idoneo/i al conferimento dell'organico.</p> <p><input type="checkbox"/> <b>INDIFFERENZIATO</b> (solo per pulizia pertinenze condominiali)</p> <p>Esporre il/i contenitore/i grigio su suolo pubblico, nei pressi del proprio civico, <b>la sera precedente al giorno di esposizione previsto da calendario. Richiedo e accetto</b> in comodato gratuito n. .... bidone/i grigio di proprietà di Hera spa, idoneo/i al conferimento dell'indifferenziato. A partire dal 1 gennaio 2019, anno di avvio della Tariffa Corrispettivo Puntale, il rifiuto indifferenziato conferito determinerà l'ammontare della tariffa puntuale e gli svuotamenti del contenitore saranno conteggiati ai fini della tariffa stessa all'intero condominio.</p>
--	--

**Modulo per la consegna contenitori condominiali**

### **3.5. Sistemi di raccolta presso utenze non domestiche Target**

Per specifiche tipologie di utenze non domestiche produttrici di elevate quantità di rifiuti, non gestibili con i sistemi di raccolta stradali o PaP, sono previsti servizi dedicati tramite contenitori ad elevata volumetria, cassoni, cassoni compattanti, raccolte a terra, e giri di raccolta dedicati, effettuati con Autocarri con attrezzatura scarrabile e/o gru caricatore.



### **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.) fino a 8mc.

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 presso cimiteri**

Per questo servizio l'amministrazione comunale si avvale di un proprio fornitore.

### **3.8. 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 frequenti 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, comprese le grandi rimozioni e quelle dedicate ai rifiuti pericolosi quali ad esempio lana di roccia e vetro, amianto, eternit, onduline catramate ecc.

Per contrastare ed eliminare la deprecabile pratica dell'abbandono è stata messa in campo una convenzione con le GEV (Guardie Ecologiche Volontarie) che operano sul territorio comunale in modo da individuare gli eventuali responsabili e comunicare al gestore eventuali punti di abbandono e proposte per l'impedimento puntuale del fenomeno.

### 3.9. Sistemi di raccolta secondari

- Raccolte pile: 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 da Hera S.p.A.: 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. Sul territorio sono presenti n. 15 contenitori per le pile esauste. E' previsto il loro svuotamento con cadenza da quindicinale a mensile. Il materiale raccolto viene conferito dall'operatore presso il centro di raccolta del capoluogo.
- Raccolte farmaci scaduti: i farmaci scaduti sono rifiuti pericolosi. Devono essere raccolti separatamente per poter essere trattati in sicurezza, occorre quindi conferirli negli appositi contenitori dislocati da Hera S.p.A. presso le farmacie.  
E' previsto il loro svuotamento con cadenza da quindicinale a mensile.  
Il materiale raccolto viene conferito dall'operatore presso il centro di raccolta del capoluogo.
- 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:

#### Capoluogo:

- via Pietro Tacchini 10
- via Emma Sala presso sorgente urbana
- via Botticelli

#### San Vito:

- via Paolo Ferrari



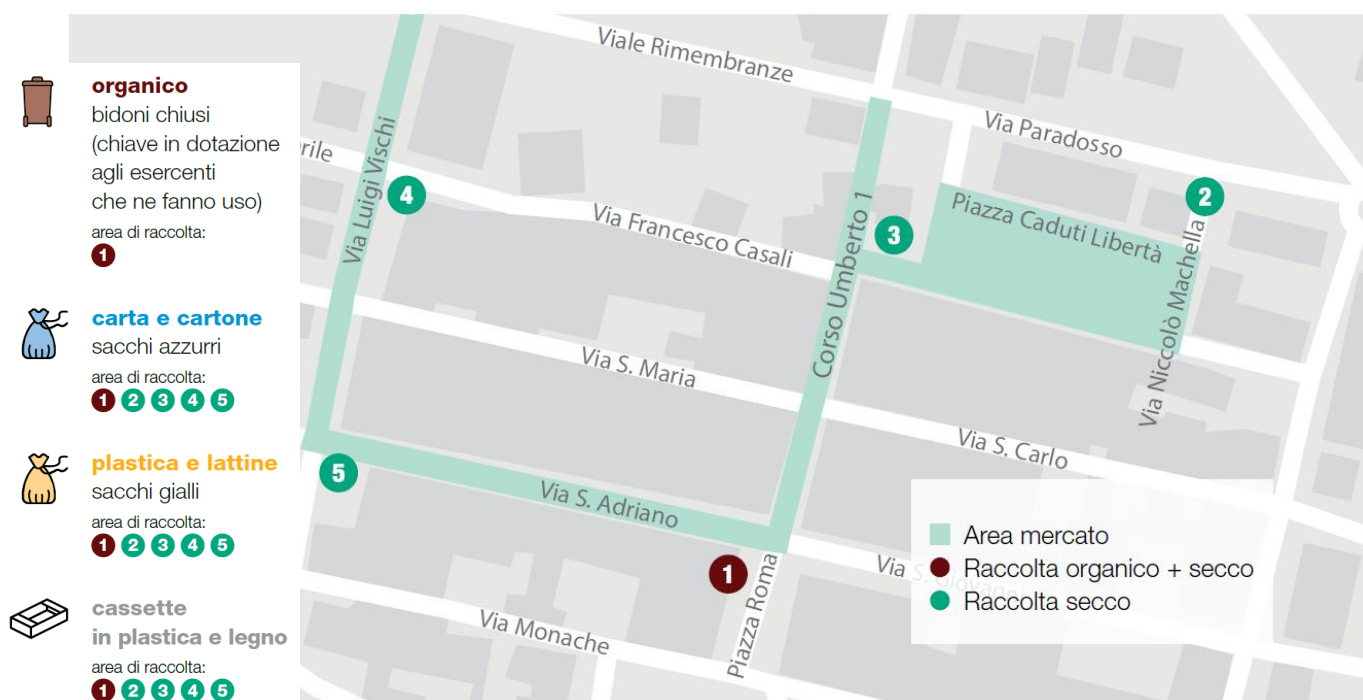


- **Raccolta Tessili:** Raccolta stradale con 13 punti strategici in ambito di un bacino medio di abitanti, che sono stati posizionati sul territorio tramite apposita convenzione.



- **Raccolta Toner con Eco-box:** 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 le utenze domestiche gratuito fino a 250 kg/utenza anno. Il rifiuto deve essere confezionato dall'Utente in base alle specifiche indicazioni fornite dall'AUSL competente.
- **Raccolta mercato:** Con l'attivazione della nuova raccolta porta a porta, per poter creare il minor disagio possibile agli ambulanti e per poter aumentare ulteriormente le percentuali di raccolta differenziata, si è attuato un progetto di raccolta puntuale delle principali categorie merceologiche di rifiuti nelle giornate di mercato.

Per consentire agli operatori del Mercato di conferire correttamente i rifiuti, sono stati predisposti alcuni punti di raccolta dedicati, indicati nella mappa sotto riportata con esposizione dei sacchi dalle 12.30 alle 13.30. Le indicazioni sono nella parte della brochure sottostante.





**Indicazioni raccolta mercato**

### **3.10. 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.

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.

Il rifiuto conferito presso i CdR viene trasportato agli appositi impianti di trattamento/smaltimento.

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.

I cittadini e le utenze del Comune possono utilizzare i CdR presenti nel territorio comunale e nel territorio provinciale

**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".

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

<b>CENTRO DI RACCOLTA      COMUNE DI SPILAMBERTO      via S.Vito</b>			
<b>SERVIZI</b>	<b>ATTREZZATURE</b>	<b>NUMERO</b>	<b>RITIRI/ N.ro tonn.</b>
Ingombranti	cass. 26 mc.	2	Lunedì
Residuo da spaz.m.	cass. 15 mc.	1	Mercoledì
Potature	box		A richiesta
Cartone	pressa	1	Lunedì
Cartone	pressa	1	Lunedì
imballaggi plastica	cass. 30 mc.	1	Martedì
Vetro	cass. 15 mc.	1	A richiesta
Metallo	cass. 33 mc.	1	A richiesta
teli plastica	gabbia metallica	1	A richiesta
Legno	box		A richiesta
Plastica rigida	gabbia metallica	1	A richiesta
RAEE	cass. 30 mc.	2	A richiesta
RUP	box chiuso	1	A richiesta
Oli minerali	cisterna 1 mc	1	A richiesta
Oli alimentari	cisterna 1 mc.	1	A richiesta
Pneumatici	cass. 15 mc.	1	A richiesta
Inerti	cass. 15 mc.	1	A richiesta
Monitor pc-tv	roller	4	A richiesta
altre app. elettroniche	roller	2	A richiesta

### **3.11. 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. Livelli di qualità del servizio di spazzamento

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

Le tipologie di attività di spazzamento sono distinguibili in:

### 4.1. Spazzamento meccanizzato

Il servizio di spazzamento meccanizzato viene espletato mediante l'utilizzo di mezzo autospazzatrice di media capacità aspirante e/o meccanica con conducente, supportata da un operatore manuale.

La frequenza del servizio è settimanale, normalmente il lunedì, alternando il passaggio della squadra operativa nelle 6 zone in cui è suddiviso il territorio comunale e la zona dell'area del "Mercato dell'Antiquariato", che si svolge la 3° domenica del mese da settembre a maggio.

### 4.2. Spazzamento manuale

Il servizio di spazzamento manuale prevede l'intervento di addetti con specifiche attrezzature che si avvalgono del motocarro (tipo Apecar) per il trasferimento tra le varie zone di lavoro.

L'intervento di pulizia prevede lo spazzamento, la raccolta e l'asporto dei rifiuti presenti sul suolo stradale, piazze, spazi ricreativi, marciapiedi e piste ciclabili compreso lo svuotamento dei cestini porta rifiuti eventualmente presenti nelle zone di intervento.

Prevede inoltre il servizio di svuotamento dei cestini porta rifiuti nei parchi e nelle aree verdi del comune con frequenza variabile da una volta/settimana nel periodo autunno invernale a due volte/settimana nel periodo primaverile estivo.

Il servizio è svolto nell'area del centro storico secondo le seguenti modalità:

- suddivisione dell'area in due zone
- frequenza bisettimanale per zona
- entrambe le zone hanno in comune il parcheggio di via Roncati, via Roncati, via Umberto 1°, Piazza Caduti Libertà, in cui la frequenza di intervento è perciò di 4 volte a settimana.

*In Allegato alla presente relazione si riportano le zone di spazzamento manuale con relative frequenze.*

### 4.3. Servizi complementari

Parallelamente ai servizi di spazzamento sono attivi i seguenti servizi di pulizia accessori e complementari:

- a. Servizio di svuotamento cestini sul tutto il territorio comunale: attività svolta in tutto il territorio in concomitanza dell'attività di spazzamento manuale.

COMUNE DI Spilamberto			
CESTINI GETTACARTA			
Proprietà	N° cestini gettacarta	N° svuotamenti annui	N. prese
Comune	191	78	14.898
Totale	191	78	14.898

- b. Pulizia aree verdi: Servizio di pulizia di alcune aree verdi del territorio, svolto con la stessa frequenza delle strade che delimitano l'area verde, con svuotamento di cestini e pulizia puntuale di rifiuti presenti in prossimità.
- c. Pulizia punti di raccolta rifiuti: Il servizio coinvolge tutto il territorio.
- d. Raccolta foglie: servizio prevalentemente stagionale. Consiste in una intensificazione del servizio ordinario in corrispondenza della stagione di caduta foglie in modo da ridurre i disagi causati da questo evento; in funzione della conformazione, delle caratteristiche e della criticità delle diverse strade (es. presenza di platani e altre alberature) sono programmate diverse frequenze di intervento. Il periodo prevalente di intervento sulle sedi stradali va da Ottobre a Dicembre.

Ulteriori interventi straordinari non prevedibili (es. servizi con idropulitrice, manifestazioni non programmate, spazzamenti integrativi per manutenzione del verde, abbandoni incontrollati di rifiuti pericolosi e non, ecc.) non gestiti nella normale programmazione delle attività devono venir concordati nelle modalità e nei costi di intervento.

#### **4.4. 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.

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).

Gli eventi non compresi in tabella e quindi nel piano economico finanziario dovranno essere concordati con l'amministrazione

Di seguito si riporta l'elenco dei mercati e delle manifestazioni servite:

Descrizione sagre eventi e manifestazioni	Periodo di svolgimento	Giornate di servizio	Raccolta	Spazzamento
FIERA DI SAN GIOVANNI	GIUGNO	7	X	X
ZONA FIERA VETRINE MOTORI BALSAMICI SAPORI - MOST COT	NOVEMBRE	3	X	X

#### **4.5. 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.

Comune di	Spilamberto
n. compostiere:	239



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.

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. 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/>

### 5.3. **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/](http://www.gruppohera.it/gruppo/attivita_servizi/business_ambiente/raccolta_differenziata/)



### 5.4. **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/](http://www.gruppohera.it/gruppo/attivita_servizi/business_ambiente/serr/)

SETTIMANA EUROPEA RIDUZIONE DEI RIFIUTI



SETTIMANA EUROPEA  
PER LA RIDUZIONE  
DEI RIFIUTI

### **5.5. 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. Di seguito si riporta l'indirizzo e gli orari di apertura del Comune di Spilamberto.

COMUNE	Spilamberto	
SPORTELLI CLIENTI		
INDIRIZZO	ORARIO	CHIUSURE
Via Obici, 6	Martedì, Mercoledì e Sabato dalle 8.30 alle 12.30	Chiuso per Santo Patrono il 24 giugno

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](http://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 non è solo una App ma anche un sito web a tua disposizione.**

Bastano pochi clic per trovare tutte le informazioni sul conferimento dei rifiuti nel tuo comune oltre a video e curiosità sulla 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](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

A partire dall'anno 2019 troverà applicazione 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.

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

## **8. Dettaglio progetti per l'anno 2019**

### **8.1. Progetto tariffa corrispettiva puntuale**

Nel corso del 2019, in accordo con l'Amministrazione Comunale, è prevista l'attivazione e l'applicazione della tariffazione puntuale.

### **8.2. Potenziamento raccolte organico mesi estivi**

In accordo con l'amministrazione comunale e per soddisfare esigenze di servizio emerse in questi primi mesi di progettazione, verranno implementate le frequenze di raccolta relative al rifiuto organico (2/7) a partire da metà aprile a metà ottobre compresi, nelle aree foresi e nelle zone artigianali e industriali.

Le relative frequenze di raccolta verranno recepite nel nuovo calendario relativo alle raccolte porta a porta 2019 in vigore da marzo.

### **8.3. Potenziamento raccolte pannolini**

In accordo con l'amministrazione comunale e per soddisfare esigenze di servizio emerse in questi primi mesi di progettazione, verranno implementate le frequenze di raccolta relative ai presidi sanitari (pannolini/pannoloni), nelle aree foresi e nelle zone artigianali e industriali.

Nello specifico saranno previste sul tutto il territorio comunale, così come già avviene in area residenziale e centro storico, una raccolta con frequenza 2/7.

Le relative frequenze di raccolta verranno recepite nel nuovo calendario relativo alle raccolte porta a porta 2019 in vigore da marzo.

### **8.4. Attivazione raccolte presidi sanitari e lettieri presso CdR**

Tra febbraio e marzo sarà applicato un sistema di misurazione dell'indifferenziato proveniente da lettieri e presidi sanitari tramite calotta.

Verranno distribuite tessere agli utenti che ne faranno richiesta per il corretto conferimento e la conseguente misurazione della volumetria utilizzata in ottica di tariffazione puntuale.

### **8.5. Nuove raccolte tessili**

Per il servizio di raccolta trasporto e valorizzazione di indumenti, borse e scarpe usate, e' 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 Spilamberto 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 scalarli dal Piano economico Finanziario.

#### **8.6. Progetto Riciclandino**

In corrispondenza con l'anno scolastico 2018 – 2019, in collaborazione con le Amministrazioni Comunali dei Comuni dell'Unione Terre di Castelli e delle scuole del territorio, è stata data continuità al progetto RICICLANDINO già avviato nell'anno scolastico 2015/2016.

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. Per ulteriori dettagli si allega alla presente relazione la scheda tecnica del progetto.

#### **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 del 2018 della modifica dei servizi di raccolta, che, in accordo con l'Amministrazione, sono stati ripartiti su più annualità.

I relativi costi di avvio per l'attivazione del progetto per l'applicazione della raccolta porta a porta legata alla tariffazione puntuale verranno ripartiti su 3 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
adeguamento CDR	52420	0,05	2621	nuovo investimento	da realizzarsi nel biennio 2019-2020
contenitori calotta cdr per tcp	2114	0,1	211,4	nuovo investimento	
Cestini, piccoli contenitori e arredo urbano	5000	0,1	500	nuovo investimento	

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