



Comune di Firenzuola

**RELAZIONE DESCRITTIVA DEI SERVIZI DI
GESTIONE RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI (SGRUA)
COMUNE DI FIRENZUOLA
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. Sistemi di raccolta domiciliari dedicati ad Utenze Non Domestiche.....	7
3.4. Sistemi di raccolta presso utenze non domestiche Target.....	7
3.5. Sistemi di raccolta domiciliari su chiamata per utenze domestiche	8
3.6. Raccolta presso cimiteri.....	8
3.7. Raccolta rifiuti abbandonati	8
3.8. Sistemi di raccolta secondari	9
3.9. Centri di Raccolta (CdR)	9
3.10. Hergo Ambiente	10
4. Livelli di qualità del servizio del servizio di spazzamento.....	11
4.1. Spazzamento meccanizzato.....	11
4.2. spazzamento misto.....	11
4.3. spazzamento manuale.....	11
4.4. Servizi complementari.....	11
4.5. Servizi dedicati a mercati, feste, eventi e sagre	12
4.6. Raccolta e trasporto residuo da spazzamento	12
5. Iniziative per la riduzione dei rifiuti	13
5.1. Compostaggio domestico	13
5.2. Differenzia la tua scuola	13
5.3. Sulle tracce dei rifiuti.....	13
5.4. Settimana europea di riduzione dei rifiuti.....	14
5.5. Progetti scuola: La Grande Macchina del Mondo	14
6. Servizio di contatto con l'utenza	15
6.1. Sportello clienti.....	15
6.2. Call center.....	15
6.3. Il Rifiutologo: l'app per smartphone e tablet	15
6.4. Sito Internet.....	16
6.5. App MyHera.....	16
7. Dettaglio progetti per l'anno 2019	17

8. Allegati	18
-------------------	----

1. Modello gestionale ed organizzativo

L'ex-ATO 5 (Agenzia di Ambito per i servizi pubblici della Provincia di Bologna) assorbita da **ATERSIR** (Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per i servizi idrici e rifiuti) ha sottoscritto con la società HERA S.p.A. una convenzione per l'affidamento del Servizio di Gestione Rifiuti Urbani e Assimilati (SGRUA). La convenzione stipulata il 20/12/2004, aveva la durata di 10 anni con decorrenza dal 20/12/2001 e scadenza 19/12/2011, successivamente prorogata fino al 20/12/2014.

Come disciplinato dalla Convenzione suddetta, 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 (Delibera CAMB 56/2018), **allo stato attuale Atersir ha assunto la Determina del valore di subentro e non è stata bandita una procedura di gara.**

Come previsto dalla citata delibera, l'importo totale degli investimenti previsti per il 2019 per sostituzioni e manutenzione, esclusi i nuovi progetti, non supera il 10% del valore storico degli investimenti indicati nella determina del valore di subentro.

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, lavaggio 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 Firenzuola fa parte dell'Area Bologna-Imola e del Distretto Imola.

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). Per quanto riguarda l'utenza servita si rimarca che il Comune ha riportato internamente la gestione della TARI, perciò è divenuto titolare dell'aggiornamento della banca dati utenti.

	N°
Abitanti Residenti	4.599

2.2. Analisi territoriale

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

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

Zona Centro Storico

area territoriale: centrale, pianeggiante

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

viabilità: Difficile viabilità causa l'esigua ampiezza delle strade e per la sosta dei veicoli.

Zona Urbana

area territoriale: più prossima al centro storico;

densità abitativa: elevata, caratterizzata dalla presenza di numerose case monofamiliare e di piccoli condomini;

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 Collinare/montana

area territoriale: caratterizzata dalla presenza di case monofamiliari

densità abitativa: bassa

viabilità: sono presenti delle vie secondarie con limitata percorribilità 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 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 Firenzuola 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.

- sistema di raccolta territoriale , rivolto prevalentemente alle utenze domestiche e alle piccole utenze non domestiche diffuse nel territorio;
- 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;
- 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

Il sistema prevalente di raccolta rifiuti avviene con contenitori stradali.

Attualmente sono dislocati sul territorio del Comune di Firenzuola i seguenti contenitori:

Descrizione Servizio	Frequenza Media	Mezzo di Raccolta	Tipologia	Volume lt	Numero
RSU indifferenziato	2,23/7	Compattatore a carico posteriore	Cassonetto grigio/verde	1700	369
Vetro/Plastica/Lattine	1,00/7	autocarro a tre assi dotato di gancio	Campana gialla	3100 3500	30 8
Carta/cartone	1,00/7	autocarro a tre assi dotato di gancio	Campana azzurra/bianca	3000	38

Modalità di svuotamento cassonetti per rifiuti indifferenziati: Il servizio di raccolta e svuotamento dei contenitori stradali avviene mediante l'utilizzo di autocompattatore a carico posteriore con squadra composta da un autista ed 1/2 operatori.

Modalità di svuotamento campane per la raccolta di Vetro/Plastica/Lattine e per la raccolta carta/cartone: Il servizio di raccolta e svuotamento dei contenitori stradali avviene mediante mezzo con cassone dotato di gancio per l'apertura delle campane.

L'igienicità del servizio di raccolta a cassonetti della frazione indifferenziata è assicurata dalla distribuzione in modo sistematico di appositi preparati enzimi (sanificazione).

L'igienicità del servizio sugli altri contenitori è assicurata con il lavaggio esterno a caldo su necessità.

COMUNE DI Firenzuola

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	15	12	3
Totale		15	12	3

Il servizio comprende di 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. Sistemi di raccolta domiciliari dedicati ad Utenze Non Domestiche

Per determinate tipologie di utenze non domestiche, produttrici di specifiche tipologie di rifiuti, sono stati attivati dei peculiari servizi di raccolta domiciliari programmati.

Il servizio è rivolto a specifiche attività commerciali e in particolar modo alle attività di categoria 22-23-24-27 con produzione di cartone significativi collocati in Centro storico capoluogo e frazioni.

Il servizio comprende la gestione di tutti i mezzi di raccolta e trasporto, il coordinamento di una raccolta del materiale differenziato, il caricamento, il trasporto e la destinazione del materiale dai punti di raccolta a idonei impianti o soluzioni di recupero. HERA spa si impegna a comunicare ai clienti che hanno diritto al servizio le modalità di partecipazione. La quantità individuale dei materiali raccolti viene contabilizzata dal Comune.

Di seguito la tabella riepilogativa delle raccolte domiciliari:

Rifiuto	Frequenza	Contenitore	Utenze interessate	Numero Utenze interessate
Plastica/lattine	1/7 int/settimana secondo un calendario definito	Sacco giallo da 110 lt.	Att. Commerciali, scuole ecc.	6
cartone	1/7 int/settimana secondo un calendario definito		bar, ristoranti ecc.	45

Il servizio viene svolto con mezzi a carico posteriore con l'ausilio di 1 o 2 operatori 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 materiale raccolto viene conferito al CdR.

3.4. 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, raccolte a terra, e giri di raccolta dedicati, effettuati con Autocarri con attrezzatura scarrabile e/o gru caricatore.

Rifiuto	Frequenza	Contenitore	Utenze interessate	Numero Utenze interessate
indifferenziato	1/7 int/settimana	n. 4 cassonetti da 1700 lt.	Casa riposo Val Verde	1
indifferenziato	1/7 int/settimana	n.1 scarrabile da 9 mc	Casa riposo Villa Ortensia	1

3.5. **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 29 giornate/anno + 120 ore/anno per la raccolta dei rifiuti abbandonati su segnalazione.

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

3.6. **Raccolta presso cimiteri**

È attivo il servizio di raccolta e trasporto di rifiuti cimiteriali presso i cimiteri.

Il servizio comporta la messa a disposizione e lo svuotamento di 1 cassoni scarrabili da 9 mc da posizionare in punti particolari, sono previsti 2 interventi annui di svuotamento.

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 frequenti interventi integrativi per la rimozione di tali rifiuti abbandonati.

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

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 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. 30 contenitori per le pile esauste e n. 7 contenitori per i farmaci.

E' previsto il loro svuotamento in base a necessità e i rifiuti conferiti presso la stazione ecologica .

- Raccolta Tessili

Raccolta stradale con n. 5 punti strategici in ambito di un bacino medio di abitanti con servizio di svuotamento a frequenza media settimanale. Il servizio viene ora gestito in modo da valorizzare gli abiti usati che vengono raccolti, pertanto, al netto dei costi operativi, i proventi saranno destinati all'azione collettiva denominata Associazione Amici degli Animali ONLUS come da delibera Giunta Comunale n n.85 del 02/10/2018.

- Raccolta Toner con Eco-box

Il servizio è rivolto alle attività che ne fanno richiesta. Il servizio comprende specificamente la fornitura alle attività che hanno aderito di specifici contenitori di raccolta, la gestione di tutti i mezzi di raccolta e trasporto, lo svuotamento dei contenitori, il caricamento, il trasporto e la destinazione del materiale a idonei impianti o soluzioni di recupero. La frequenza del servizio è in base alla necessità.

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.

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 "tessera servizi ambientali" (o bolletta TARI) 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.

In allegato 2 sono presenti informazioni quali indirizzo, orari di apertura ed elenco dei rifiuti conferibili.

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. Livelli di qualità del servizio 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.

Le tipologie di attività di spazzamento e igiene urbana, riepilogate in tabella, sono distinguibili in:

COMUNE DI Firenzuola		
FREQUENZE DI SERVIZIO DI SPAZZAMENTO		
Servizio di riferimento	Zona	N° interventi annui
Spazzamento manuale	Capoluogo	166
Spazzamento meccanizzato	-	Su necessità
Spazzamento misto	-	73

4.1. Spazzamento meccanizzato

La squadra base dello spazzamento è composta da spazzatrice con autista.

Tutto il territorio è servito con una frequenza variabile in base alle necessità.

4.2. spazzamento misto

La squadra base dello spazzamento è composta da spazzatrice, autista e operatore a terra in appoggio per l'attività di asservimento e per gli interventi in tratti non accessibili al mezzo, dotato all'occorrenza, ove possibile, di soffiatore.

Tutto il territorio è servito con una frequenza variabile in base alle necessità.

4.3. spazzamento manuale

Il servizio di pulizia puntuale del territorio avviene tramite operatori manuali con l'ausilio di motocarri con vasca ed è organizzato in maniera peculiare nelle diverse zone urbanistiche.

E' un servizio di mantenimento di pulizia puntuale del territorio, svuotamento cestini, rimozione dei rifiuti urbani abbandonati nelle aree dove sono ubicati i contenitori per la raccolta dei rifiuti, rimozione rifiuti urbani abbandonati nei fossi, pulizia aree verdi (si intende esclusa l'asportazione di rifiuti ingombranti che è regolata secondo le modalità dei servizi non programmabili).

4.4. Servizi complementari

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

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

COMUNE DI Firenzuola			
CESTINI GETTACARTA			
Proprietà	N° cestini gettacarta	N° svuotamenti annui	N. prese
Comune	75	104	7.800
Totale	75	104	7.800

- 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 solo il capoluogo.
- 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.
- e. Pulizia preventiva e successiva a grandi eventi e manifestazioni: Servizi di pulizia progettati e dimensionati a seconda dell'evento (eventi, concerti, manifestazioni, mercati...). Sono servizi garantiti in aggiunta ai normali servizi di pulizia della città. L'erogazione di questi servizi è stata incrementata negli anni a seguito delle esigenze sempre crescenti della città.
- f. Rimozione dei rifiuti che ostruiscono le caditoie, griglie, bocche di lupo nel capoluogo: il servizio avviene durante l'attività di spazzamento manuale.

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.

4.5. 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
- Spazzamento e pulizia di mantenimento durante la manifestazione e al termine della stessa (al termine con spazzamento meccanico e manuale).....

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

- Santerno in piena,
- Festa dei commercianti,
- Firenzuola a tavola,
- festa country,
- Fierona S. Bartolomeo,
- Festa di capodanno,
- mercato settimanale del lunedì.

4.6. Raccolta e trasporto residuo da spazzamento

- I mezzi adibiti ai servizi di spazzamento conferiscono il rifiuto raccolto in un contenitore scarrabile da 15 mc ubicato nelle vicinanze la Stazione Ecologica, sono previsti 52 interventi annui di svuotamento.

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.

Comune di	Firenze
n. compostiere:	476

Il compostier viene consegnato a domicilio, previo appuntamento telefonico con l'utente.

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. Differenzia la tua scuola

Continua il progetto che premia le scuole per l'impegno nella raccolta differenziata della carta. L'obiettivo è sensibilizzare i ragazzi al rispetto dell'ambiente. All'inizio dell'anno scolastico è stabilito, per ogni scuola, in base al numero di classi che la compongono, un obiettivo di raccolta carta da raggiungere. Verranno premiate le scuole che più si sono impegnate a raggiungere l'obiettivo di raccolta prestabilito.

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/

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/

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.

COMUNE			Firenzuola
SPORTELLI CLIENTI			
INDIRIZZO		ORARIO	CHIUSURE
Via S. Antonio, 1 (c/o Studio Multiservice s.a.s)		Lunedì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 18.30; da Martedì a Venerdì 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.



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

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. Dettaglio progetti per l'anno 2019

Non sono previsti progetti per il 2019.

8. Allegati

Allegato 1: Elenco indicativo degli impianti utilizzati

Allegato 2: Orari dei Centri di Raccolta e elenco dei rifiuti conferibili

ALLEGATO 1 - Elenco indicativo degli impianti utilizzati

ALFAREC S.R.L.
 ASA SCPA DISCARICA PER RIFIUTI NON PERICOLOSI
 B. & T.A. S.R.L. UNIPERSONALE BONIFICA TRATTAMENTI AMBIENTAL
 C.A.R. S.R.L.
 CONSORZI RAEE
 CONSORZIO LAMBERTINI - BARGELLINA
 DISMECO SRL MARZABOTTO
 ECO.SER.S.R.L. - RIOLO TERME
 ECOFELSINEA S.R.L.
 ECO-RECUPERI S.R.L.
 EFFEDUE SRL
 ENOMONDO SRL_R12
 ESO RECYCLING SRL
 EUROCORPORATION S.R.L.
 FARO SERVICE S.R.L.
 FEA_SRL-BO_TERMOVAL1.FRULLO
 FINI S.R.L.
 GATTI S.R.L._CASTELNUOVO RANGONE
 HERAMBIENTE_SPA-BO_COMPO_OZZANO
 HERAMBIENTE_SPA-BO_IMP_REC_GRANA ROLO
 HERAMBIENTE_SPA-BO_STOCC.RSU.ABBAND ONATI-TRASF. VIA STRADEL
 HERAMBIENTE_SPA-BO_TRASF1.STRA.GUEL FI
 HERAMBIENTE_SPA-FC_TERMOVAL2_L3.FOR LI`
 HERAMBIENTE_SPA-FE_IMP_REC_FERRARA
 HERAMBIENTE_SPA-IM_IMP_REC_MORDANO
 HERAMBIENTE_SPA-IM_SELEZIONE_D13_TRE_MONTI
 HERAMBIENTE_SPA-IM-SELEZIONE_R13_TR E_MONTI
 HERAMBIENTE_SPA-RA_CDR.PROD1.2,6.RA_R5
 HERAMBIENTE_SPA-RA_COMPO_R13_VOLTAN A
 HERAMBIENTE_SPA-RA_COMPO_R3_VOLTANA
 HERAMBIENTE_SPA-RA_DISC.NP1.EX1C.RA
 HERAMBIENTE_SPA-RA_IMP_REC_VOLTANA
 L.E.M.I.R. S.R.L.
 LA FRATERNITA` SCARL
 MARCHESINI S.R.L.
 NIAL NIZZOLI SRL
 OPERA DELL'IMMACOLATA - ONLUS
 PIANIGIANI ROTTAMI SRL
 RAETECH SRL
 RECTER
 RECTER SRL - IMOLA
 RELIGHT S.R.L.
 RIMONDI PAOLO SRL
 S.E.VAL. S.R.L. - COLICO
 SPECIALTRASPORTI S.R.L.(RAEE)

STENA TECHNOWORLD SRL - VERONA
TRED CARPI SRL
VENTURI BRUNO AUTOTRASPORTI E SPURGHİ S.R.L.

ALLEGATO 2 - Orari dei Centri di Raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili

CdR Firenzuola di in via Degli Alpini

Dal 01/05 al 31/10

lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato	domenica
8,30 - 12,00 15,00 - 17,00	8,30 - 12,00	8,30 - 12,00	8,30 - 12,00 15,00 - 17,00	8,30 - 12,00	8,30 - 12,00 15,00 - 17,00	chiuso

Dal 01/11 al 30/04

lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato	domenica
8,30 - 12,00 15,00 - 17,00	chiuso	8,30 - 12,00	8,30 - 12,00	chiuso	8,30 - 12,00	chiuso

Elenco dei rifiuti conferibili:

CER	rifiuto	CER	rifiuto
150106	Imballaggi in Vetro	200101	Carta e cartone
150106	Imballaggi metallici	200140	Ferro
150106	Imballaggi plastici	200307	Ingombranti
200138	Legno	170107	Inerti
200125	Oli vegetali	160216	Cartucce e toner
160103	Pneumatici	200126*	Oli minerali
200133*	Accumulatori al piombo	200133*	Pile
160505	Estintori a polvere/CO ₂	200127*	Vernici
200132	Farmaci scaduti	200119*	Pesticidi
200123*	Frigoriferi	200136	Grandi elettrodomestici
200135*	TV e monitor	200136	Piccoli elettrodomestici
200121*	Tubi fluorescenti	200121*	Termometri a mercurio
160504*	Estintori ad Halon	160504*	Bombolette spray
200129*	Detergenti	200114*	Acidi
200115*	Sostanze alcaline	150110*	Contenitori T/F
200113*	Solventi	160107*	Filtri aria/olio
200201	Verde/ potature		