

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

**ALLEGATO AL PIANO ECONOMICO  
FINANZIARIO**

**REV. 0**

*Dicembre 2018*

## Sommario

1.	Modello gestionale ed organizzativo.....	3
2.	Popolazione e Territorio .....	4
2.1.	Popolazione residente ed Utenza servita.....	4
2.2.	Analisi territoriale .....	4
3.	Livelli di qualità del servizio di raccolta .....	5
3.1.	Panoramica servizi di raccolta .....	5
3.2.	Sistema di raccolta territoriale .....	5
3.3.	Sistemi di raccolta domiciliare.....	6
3.4.	Sistemi di raccolta domiciliari dedicati a Utenze Target .....	6
3.5.	Sistemi di raccolta domiciliari nelle Zone Artigianali/Industriali .....	7
3.6.	Sistemi di raccolta domiciliari su chiamata per utenze domestiche .....	7
3.7.	Raccolta presso cimiteri.....	8
3.8.	Raccolta rifiuti abbandonati .....	8
3.9.	Sistemi di raccolta secondari .....	8
3.10.	Centri di Raccolta (CdR) .....	9
3.11.	Hergo Ambiente .....	10
4.	Livelli di qualità del servizio del servizio di spazzamento.....	11
4.1.	spazzamento meccanizzato e misto .....	11
4.2.	spazzamento manuale.....	11
4.3.	Servizi complementari.....	11
4.4.	Servizi dedicati a mercati, feste, eventi e sagre .....	12
5.	Iniziative per la riduzione dei rifiuti.....	12
5.1.	Compostaggio domestico .....	12
5.2.	Progetto Cambia il Finale.....	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.	Call center.....	15
6.2.	Il Rifiutologo: l'app per smartphone e tablet .....	15
6.3.	Sito Internet.....	16
6.4.	App MyHera.....	16
7.	Dettaglio progetti per l'anno 2019 .....	17
8.	Investimenti.....	18
9.	Allegati.....	19

## 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 (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.**

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-DISA) 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 Zola Predosa fa parte dell'Area Bologna-Imola e del Distretto Comuni Limitrofi.**

La struttura della DISA 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 e Assimilabili (da qui SGRUA) gestito da Hera (dati al 01/01/2018).

Comune di Zola Predosa	n.
Abitanti residenti	18.939
N Utenze Domestiche	8.928
N Utenze Non Domestiche	1.156

### 2.2. Analisi territoriale

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

Elenchiamo di sotto le zone individuate che compongono il Comune di Zola Predosa:

#### Zona Centro

area territoriale: centrale, pianeggiante;

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

viabilità: Difficile viabilità causa l'esigua ampiezza delle strade e per la sosta dei veicoli. In tale zona si necessita di mezzi di bassa portata, ridotte dimensione e di agile guida.

#### Zona Urbana

area territoriale: più prossima al centro, pianeggiante;

densità abitativa: elevata, caratterizzata dalla presenza di numerose case monofamiliare e di piccoli condomini. In tale zona si concentrano attività commerciali di media piccola dimensione ad eccezione di centri commerciali e di servizi dalle elevate metrature;

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: collinare, si estende verso sud;

densità abitativa: caratterizzata per lo più da abitazioni monofamiliari, presenti anche piccole abitazioni plurifamiliari. Bassa/scarsa densità abitativa.

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 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 Zola Predosa 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, esclusivamente per la raccolta di vetro e lattine;
- sistema di raccolta domiciliare rivolto sia alle utenze domestiche sia alle non domestiche nel territorio;
- sistema di raccolta domiciliare rivolto alle utenze non domestiche (target) produttrici di specifici rifiuti;
- sistemi di raccolta domiciliari su chiamata per utenze domestiche;
- raccolta rifiuti abbandonati su suolo pubblico;
- Centri di raccolta (CdR): Tale sistema è complementare agli altri sistemi e completa l'offerta di servizio relativamente alle filiere e ai target non serviti con gli altri sistemi.

#### 3.2. Sistema di raccolta territoriale

Nell'ambito del sistema di raccolta integrato dei rifiuti urbani prevalentemente domiciliare la raccolta differenziata del vetro e lattine è attuata mediante contenitori stradali a campana. Tale scelta è stata condivisa con l'Amministrazione comunale sia per ragioni tecniche in relazione alle caratteristiche del materiale da conferire da parte dell'utente e a salvaguardia delle operazioni di raccolta da parte degli addetti in sicurezza, sia per motivazioni di carattere economico.

Attualmente sono dislocati sul territorio del Comune di Zola Predosa solo i contenitori a campana per il vetro e lattine con capacità media di circa 3.000 litri.

Descrizione Servizio	Frequenza Media	Mezzo di Raccolta	Tipologia	Volume	Numero
<b>RR vetro e lattine</b>	<b>1/15</b>	<b>Autocarro con gru</b>	<b>campana</b>	<b>3.000</b>	<b>183</b>

Nel servizio è compresa la gestione e la manutenzione del parco campane adibito al servizio per garantire la loro efficienza.

Modalità di raccolta: il servizio di raccolta e svuotamento delle campane stradali avviene mediante autocarro con braccio meccanico dotato di gancio per l'apertura, con squadra composta dal solo autista.

#### Raccolta e trasporto residuo da spazzamento

All'interno del piano delle attività rientra anche la raccolta e trasporto residuo da spazzamento per i rifiuti derivanti dalle attività di spazzamento, in particolare il meccanizzato, in quanto rifiuti non differenziabili.

Il servizio è svolto tramite 1 cassone scarrabile ubicato saltuariamente presso la Via Galliani il cui svuotamento è in carico al fornitore che svolge il relativo servizio.

Gli svuotamenti del cassone scarrabile sono effettuati 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.).

Il servizio comprende tutte le attività accessorie che garantiscono l'efficienza dei contenitori (allocazione, manutenzione, sostituzione, ecc.).

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

### 3.3. Sistemi di raccolta domiciliare

Servizio di raccolta domiciliare dedicato ad utenze ubicate in zone definite ed in accordo con il Comune ed ex-ATO5. Tale servizio ha coinvolto 18.593 Abitanti ed è stato attivato a novembre 2012.

A tali utenze, sia domestiche sia commerciali, HERA S.p.A. ha fornito un kit composto da contenitori con cui raccogliere il rifiuto organico ed indifferenziato e una fornitura di sacchi a perdere per la raccolta di carta e plastica da reintegrare presso l'URP comunale.

Di seguito la tabella riepilogativa della raccolta domiciliare

Rifiuto	Tipo utenza e zona	Frequenza	Contenitore
Indifferenziato	UD	1/7 - lunedì	Bidoncino 30 litri
	UND periferia	1/7 - lunedì	Contenitori 30-120/240 lt Cassonetto per UND ZAI 1.700 litri
	UND centro	2/7 lunedì e mercoledì	
Carta	UD e UND	1/7 - martedì	Sacco 60 litri (1 rotolo da 52 sacchi) - Cassonetto per UND ZAI 1.700 litri
Plastica	UD e UND	1/7 - giovedì	Sacco 110 litri (1 rotolo da 52 sacchi) - Cassonetto per UND ZAI 1.700 litri
Organico	UD	2/7 - domenica e mercoledì	Bidoncino 20 litri
	UND periferia	2/7 - domenica e mercoledì	Bidone 240 litri
	UND centro	3/7 - domenica, mercoledì e venerdì	
Sfalci e Potature	UD e UND	1/7 - domenica	Sacco 60 litri (A richiesta 1 o 2 rotoli da 10 sacchi)
Pannolini/pannoloni	UD	1/7 - lunedì	Sacco 100 litri (A richiesta 1 o 2 rotoli da 10 sacchi)

I contenitori e i mezzi per la raccolta del rifiuto indifferenziato sono dotati di sistemi di tracciabilità per mezzo di transponder.

Il servizio viene svolto 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 Porter, vasca, compattatore) con l'ausilio di 1 o 2 operatori.

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

### 3.4. Sistemi di raccolta domiciliari dedicati a Utenze Target

Nel territorio comunale si espletano raccolte con contenitori di grandi dimensioni (cassoni scarrabili o benne) per utenze che producono grandi quantità di rifiuti (imballaggi in cartone, imballaggi in plastica) così da contenere al minimo i costi ambientali.

Le utenze nello specifico sono:

- n. 1 cassone compattante per la raccolta degli imballaggi in plastica (Fini compressori)
- n. 1 container per la raccolta di rifiuto indifferenziato (Area Pioppa Est)

Tale servizio sarà svolto su chiamata dell'utenza, provvedendo per lo svuotamento al travaso o alla sostituzione dei cassoni con avvio a recupero dei materiali raccolti.

### 3.5. Sistemi di raccolta domiciliari nelle Zone Artigianali/Industriali

Il servizio è rivolto a specifici esercizi commerciali, artigianali e industriali, con produzione di carta/cartone-plastica-vetro/lattine significativa quali aziende, negozi, bar, ristoranti, alberghi, mense, uffici, scuole etc collocati nel territorio di Zola Predosa. Il servizio attivato nel 2008 è stato modificato a novembre 2012.

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

I contenitori sono dotati di chiusure (meccaniche). Le utenze a cui sono stati dedicati tali servizi sono stati forniti di chiavi per l'apertura dei contenitori.

Di seguito la tabella riepilogativa della raccolta domiciliare:

Rifiuto	Zona	Frequenza	Contenitore	Utenze interessate	Numero utenze
Cartone	UND periferia	2/7 – lunedì e mercoledì	Deposito al suolo	Attività commerciali e industriali	92
	UND centro	3/7 – lunedì, mercoledì e venerdì			45
	UND ZAI	1/7 - sabato			Tutte le vie della Zona Artigianale
Plastica e legno (cassette)	UND a richiesta	2/7 – martedì e venerdì	Deposito al suolo	Esercizi commerciali	16
Vetro e Lattine	UND	1/7 - giovedì	120/240 lt	Bar	31
Legno (bancali)	UND ZAI	1/7 - mercoledì	Deposito al suolo	Attività commerciali e industriali	Tutte le vie della Zona Artigianale

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

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 compattatore due assi, vasca, Porter, mezzo con gru) con l'ausilio di 1 o 2 operatori.

### 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 l'URP Comunale o su segnalazione degli operatori in servizio sul territorio.

Le tipologie di rifiuti che usufruiscono del servizio sono:

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

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

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

### **3.7. Raccolta presso cimiteri**

Il servizio viene espletato tramite n. 3 cassoni da 15 mc chiusi con coperchi ubicati presso il Cimitero Comunale per lo smaltimento delle esumazioni e dei fiori cimiteriali.

La frequenza del servizio è adeguata alle esigenze dell'utenza la quale, chiamando il Gestore, ne richiede la raccolta.

### **3.8. Raccolta rifiuti abbandonati**

In conseguenza della scorretta prassi di abbandono incontrollato di rifiuti su suolo pubblico, il servizio di raccolta necessita di frequenti interventi integrativi per la rimozione di tali rifiuti abbandonati; interventi eseguiti solo su chiamata da parte del Comune.

Per limitare il fenomeno degli abbandoni sono attivi: sistemi di video sorveglianze, auto civetta, convenzioni con GEV ed ecovolontari.

### **3.9. 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 conferirli 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. 25 contenitori per le pile esauste e n. 6 contenitori per i farmaci.

E' previsto il loro svuotamento con cadenza da 1/15 a 1/30.

- Raccolta Oli vegetali

Raccolta stradale con n. 4 punti strategici in ambito di un bacino medio di abitanti che vengono svuotati con cadenza mensile, oltre al conferimento presso i Centri di Raccolta (CdR) di Hera.





- Raccolta Tessili

Raccolta stradale con n. 21 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 alla Associazione Onlus Emporio Solidale Reno Lavino Samoggia come da delibera Giunta Comunale n 108 del 31/10/2018.



- Raccolta Toner con Eco-box

Servizio 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 (CdR) di Hera.

### **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 eventuali 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. Nell'allegato 2 è presente l'elenco dei CdR utilizzabili dagli abitanti del Comune, con indirizzo, orari di apertura e elenco dei rifiuti conferibili.

### **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 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:

FREQUENZE DI SERVIZIO DI SPAZZAMENTO		
Servizio di riferimento	Zona	N° interventi annui
Lavaggio strade	-	30
Spazzamento manuale	-	312
Spazzamento misto	-	12

##### 4.1. spazzamento meccanizzato e misto

Il servizio di pulizia puntuale del territorio, ad elevata efficienza e produttività oraria.

la squadra base è composta da spazzatrice (di norma aspirante media compatta), autista e operatore a terra in appoggio per l'attività di asservimento e per gli interventi in tratti non accessibili al mezzo, dotato di soffiatore. Per tutto il territorio la frequenza è 12 volte all'anno

##### 4.2. spazzamento manuale

Servizio di mantenimento e pulizia con un operatore e frequenza 6/7.

##### 4.3. Servizi complementari

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

- lavaggio strade: il servizio di lavaggio strade avviene in combinata con lo spazzamento. Il passaggio dell'autobotte nelle aree trattate è successivo e consequenziale a quello della spazzatrice, con frequenza di 30 volte all'anno;
- raccolta foglie: servizio prevalentemente stagionale. In funzione della conformazione, delle caratteristiche e della criticità delle diverse strade (es. presenza di platani e altre alberature) sono programmate frequenze di intervento extra;
- pulizia mercati: pulizia dell'area interessata dai mercati cittadini o rionali (v. tabella seguente) attraverso lo spazzamento manuale. Inoltre viene effettuata la raccolta differenziata di carta/cartoni prodotti con separazione e conferimento in CDR;

Mercati Zola Predosa						
Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	domenica
Mercato comunale				Mercato Ponte Ronca		

- svuotamento cestini sul tutto il territorio comunale: Attività svolta attraverso l'esecuzione di percorsi con frequenza 2/7. In aggiunta ai servizi pianificati, è previsto lo svuotamento, se necessario, durante la quotidiana attività di spazzamento.

COMUNE DI	Zola Predosa		
CESTINI GETTACARTA			
Proprietà	N° cestini gettacarta	N° svuotamenti annui	N. prese
Comune	209	139	29.051
Totale	209	139	29.051

- piccole bonifiche e pulizia nel territorio: su segnalazione del Comune con riferimento agli abbandoni su suolo pubblico;
- raccolta siringhe: il servizio viene effettuato su tutto il territorio a chiamata o a seguito di segnalazione;
- pulizia caditoie su tutto il territorio: il servizio di pulizia avviene contestualmente al servizio di spazzamento meccanizzato. Il servizio avviene o attraverso pulizia meccanizzata con auto spurgo o con servizi di interventi manuali dedicati alle posizioni non accessibili ai mezzi di media-grande portata. Gli interventi straordinari di pulizia sono congiuntamente concordati con il Comune.

#### 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 Zola Predosa su specifica richiesta dell'Amministrazione Comunale.

Ad esempio la pulizia preventiva e successiva a grandi eventi e manifestazioni: servizi di pulizia progettati e dimensionati a seconda dell'evento (eventi, concerti, manifestazioni, mercati straordinari ...). Sono servizi garantiti in aggiunta ai normali servizi di pulizia della città e concordati con il Comune

Pulizia post manifestazione di commemorazione: pulizia e raccolta rifiuti e ornamenti a seguito di giornate di commemorazione (Tutti i Santi, Festa della Repubblica, etc..) Gli interventi straordinari di pulizia sono congiuntamente concordati con il Comune.

Pulizia post manifestazione: pulizia e raccolta rifiuti a seguito della Fiera di Zola e "Mortadella please".

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

- Carnevale
- Camminata Lolli auto
- Festa camminata Madonna prati
- Festa dell'Unità
- Festa mercato primavera
- Festa della Ronca
- Festa Notte d'Estate
- Fiera di Zola
- Festa zona Tombe
- Festa di Riale
- Festa Abbazia
- Festa della birra
- Commemorazione defunti

## 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 stato attivato all'inizio del 2008 ed è proseguito nel corso degli anni successivi con la consegna di ulteriori compostiere domestiche.

Comune di	Zola Predosa
n. compostiere:	144

## 5.2. Progetto Cambia il Finale

Attraverso questo progetto, promosso da Hera in collaborazione con Last Minute Market, è possibile evitare che un bene ancora in buono stato diventi un rifiuto e perseguire obiettivi di responsabilità sociale finalizzati alla ricerca di un nuovo approccio ai vecchi concetti di consumo e di rifiuto.

Per donare beni ingombranti in buono stato, con una semplice telefonata al Servizio Clienti Hera sarà possibile prenotare il ritiro gratuito da parte di cooperative sociali/associazioni/enti no profit, che se possibile (verificata la loro disponibilità e le condizioni per il ritiro del materiale), recupereranno il bene per dargli una "seconda vita", favorendone il riutilizzo.

Il ritiro del bene, al piano terra, su suolo pubblico e accessibile agli automezzi pesanti, è gratuito. Nel caso siano richiesti servizi aggiuntivi (ritiro al piano, smontaggio mobili, ecc.), le cooperative sociali/associazioni/enti no profit coinvolti potrebbero chiedere un contributo a copertura dei propri costi.

L'elenco delle ONLUS convenzionate è disponibile su [www.gruppohera.it/cambiailfinale](http://www.gruppohera.it/cambiailfinale).



## 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



#### **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. 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).

### 6.2. 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.

### 6.3. 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.



### 6.4. 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**

Per l'anno 2019 non sono previste variazioni al servizio.

## 8. Investimenti

Con la determinazione n. 37 del 10 marzo 2017 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 effettuati, coerente con la Tab A prevista dalla Delibera CAMB n.56/2018 riportante la nuova procedura per la redazione dei PEF.

Descrizione	Quantità	Costo unitario	Costo Totale Investimento	Aliquota ammortamento (%)	Ammortamento 2019	Nuovo Servizio / sostituzione	Comune
Stima costi adeguamento CDR Zola Predosa	1	130.000,00	130.000	5,0%	3.250	Nuovo Servizio	Zola Predosa
<b>Totale</b>	<b>1</b>		<b>130.000</b>		<b>3.250</b>		<b>Zola Predosa</b>

## **9. Allegati**

Allegato 1: Elenco indicativo degli impianti utilizzati

Allegato 2: Orari dei Centri di Raccolta (CdR) ed elenco dei rifiuti conferibili

## Allegato 1: Elenco indicativo degli impianti utilizzati

### DESCRIZIONE IMPIANTO

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 SPURGH I S.R.L.

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

Il **CdR intercomunale** per i Comuni di Zola Predosa e Casalecchio di Reno è ubicato presso il comune di Zola Predosa in Via Roma 65.

Il CdR è presidiato da n. 3 operatori (2 la domenica) incaricati dell'accettazione, della gestione e dell'assistenza. Gli interventi straordinari di pulizia sono congiuntamente concordati con il Comune.

CdR intercomunale di Zola Predosa e Casalecchio di Reno						
Via Roma, 65 – Zola Predosa						
Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	domenica
08.00-11.45	08.00-11.45 14.30-18.15	08.00-11.45	08.00-11.45 14.30-18.15	14.30-18.15	09.00-16.45	09.00 – 12.45

### Elenco dei rifiuti conferibili (come da DM 08 aprile 2008 s.m.i.)

CER	rifiuto	CER	rifiuto
200114	Acidi	200125	Oli vegetali
200115	Sostanze alcaline	200126	Oli minerali
200133	Accumulatori al piombo	200119	Pesticidi
160504	Bombolette Spray	200133	Pile
200101	Carta	150102	Plastica
150101	Cartone	160103	Pneumatici
150110	Contenitori T/F	200201	Verde/Potature
200129	Detergenti domestici	200123	Frigoriferi
160505	Estintori a polvere/CO2	200136	Grandi elettrodomestici
200108	Frazione organica umida	200121	lampade
200132	Farmaci	200136	Piccoli elettrodomestici
160107	Filtri olio	200135	Tv e computer
200117	Fotochimici	200113	Solventi /diluenti
170107	Inerti	200121	Termometri al mercurio
200307	Ingombranti	160216	Toner e cartucce
200138	Legno	200127	Vernici
200140	Ferro	150106	Vetro