

**REPERTORIO N. 1141**

**COMUNE DI FONZASO**

**PROVINCIA DI BELLUNO**

**REPUBBLICA ITALIANA**

**SERVIZIO PUBBLICO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI SECONDO**

**IL MODELLO DELL'IN HOUSE PROVIDING NEI COMUNI DI ALANO DI**

**PIAVE, ARSIE', CESIOMAGGIORE, FONZASO, LAMON, PEDAVENA E**

**SOVRAMONTE (ART. 17, PARAGRAFO 3, DIRETTIVA 2014/23/UE E**

**ART. 5, COMMA 1, D.LGS. 50/2016)**

-

**ATTO DI MODIFICA, INTEGRAZIONE E AGGREGAZIONE DEI**

**CONTRATTI DI SERVIZIO SOTTOSCRITTI TRA LE PARTI**

L'anno 2023 il giorno 17 (diciassette) del mese di maggio 2023, tra:

il **Comune di Alano di Piave**, Codice Fiscale 00207050253, rappresentato

dal Responsabile del Servizio Tecnico Geom. Raffaele Mazzocco, nato a

Feltre (BL) il 25 novembre 1964, Codice Fiscale MZZRFL64S25D530R, che

agisce in esecuzione della deliberazione consiliare n. 4 del 28 marzo 2023,

dichiarata immediatamente eseguibile;

il **Comune di Arsiè**, Codice Fiscale 00207780255, rappresentato dal

Responsabile del Servizio Tecnico Roberto Smaniotto, nato a Feltre (BL) il

23 aprile 1973, Codice Fiscale SMNRRT73D23D530O, che agisce in

esecuzione della deliberazione consiliare n. 4 del 4 aprile 2023, dichiarata

immediatamente eseguibile;

il **Comune di Cesiomaggiore**, Codice Fiscale 00203620257, rappresentato

dal Responsabile del Servizio Tecnico Lionello Curto, nato a Feltre (BL) il 18

novembre 1959, Codice Fiscale CRTLLL59S18D530G, che agisce in esecuzione della deliberazione consiliare n. 16 del 30 marzo 2023, dichiarata immediatamente eseguibile;

il **Comune di Fonzaso**, Codice Fiscale 00207040254, rappresentato dal Sindaco Christian Pasa, nato a Feltre (BL) l'8 maggio 1976, Codice Fiscale PSACRS76E08D530R, che agisce in esecuzione della deliberazione consiliare n. 10 del 31 marzo 2023, dichiarata immediatamente eseguibile;

il **Comune di Lamon**, Codice Fiscale 00204380257, rappresentato dal Sindaco Loris Maccagnan, nato a Feltre (BL) il 30 maggio 1998, Codice Fiscale MCCLRS98E30D530U, che agisce in esecuzione della deliberazione consiliare n. 12 del 30 marzo 2023, dichiarata immediatamente eseguibile;

il **Comune di Pedavena**, Codice Fiscale 00161370259, rappresentato dal Responsabile dell'Area Tecnica del Comune Arch. Mariasilvia Fachin, nata a Padova (PD) il 13 maggio 1967, Codice Fiscale FCHMSL67E53G224C, che agisce in esecuzione della deliberazione consiliare n. 4 del 31 marzo 2023, dichiarata immediatamente eseguibile;

il **Comune di Sovramonte**, Codice Fiscale 00161060256, rappresentato da Responsabile Area Tecnica Geom. Mauro Dalla Corte, nato a Feltre (BL) l'11 giugno 1970, Codice Fiscale DLLMRA70H11D530T, che agisce in esecuzione della deliberazione consiliare n. 10 del 29 marzo 2023, dichiarata immediatamente eseguibile;

(nel prosieguo anche solo "**Comuni**")

e

**Valpe Ambiente Srl** (nel proseguo anche solo "**Gestore**"), con sede a Sedico (BL) in Piazza della Vittoria, 21, Codice Fiscale e Partita Iva

01180920256, in persona del Direttore Generale Michele Rasera, nato a Treviso (TV) il 7 settembre 1965, Codice Fiscale RSRMHL65P07L407V.

### **PREMESSO**

- l'art. 200 del D.Lgs 152/2006 prevede espressamente che “la gestione dei rifiuti urbani è organizzata sulla base di ambiti territoriali” e il successivo art. 202 disciplina l'”affidamento del servizio” di gestione integrata dei rifiuti urbani;
- la legge regionale n. 52/2012 “Nuove disposizioni per l'organizzazione del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani” ha previsto, all'art. 3, la costituzione di dei bacini territoriali per l'esercizio in forma associata delle funzioni di organizzazione e controllo del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani a livello provinciale, infraprovinciale e interprovinciale;
- ai sensi della citata legge regionale n. 52/2012, tali bacini esercitano in forma associata le proprie funzioni attraverso i consigli di bacino;
- la Giunta Regionale, con DGRV n. 13/2014, ha identificato 12 bacini territoriali, tra cui il Consiglio di Bacino Dolomiti, corrispondente alla Provincia di Belluno;
- il Consiglio di Bacino Dolomiti è stato istituito il 28.06.2016 con la sottoscrizione di un'apposita convenzione- statuto da parte di tutti i Comuni della Provincia di Belluno, con la nomina dei suoi organi di gestione. Con deliberazione n. 4 del 28.03.2017 il Consiglio di Bacino ha approvato le linee di indirizzo per la gestione transitoria del servizio da parte dei Comuni, prima dell'affidamento dello stesso in forma associata, con le quali, tra l'altro, raccomanda ai Comuni:

- di gestire il servizio attualmente in corso in economia, ovvero in house, oppure tramite gli esistenti contratti in essere sino alla loro naturale scadenza, fatto salvo la validità di eventuali clausole di risoluzione anticipata dei contratti al termine del periodo transitorio;
- alla scadenza dei servizi, al fine di armonizzare le singole gestioni rispetto agli obiettivi dell'Ambito Ottimale, di valutare la confluenza, ove possibile, in società in house già esistenti entro l'ambito;
- con il Documento Unico di Programmazione 2020/2021 il Consiglio di Bacino ha stabilito come prioritario l'affidamento del servizio in forma associata, previa relazione prescritta dal D.L. 179/2012 con cui, tra l'altro, devono essere motivate le ragioni della scelta del modello del servizio e della metodologia di affidamento prescelto, in riferimento agli obiettivi di efficienza, economicità e qualità del servizio. A fine di pervenire al modello ottimale del servizio da affidare, nel 2019 il Consiglio ha svolto un'attività di ricognizione amministrativa e tecnico-operativa sull'attuale servizio di gestione rifiuti da parte dei comuni associati, dalla quale è risultato che nell'ambito di riferimento sono operanti ben 12 diversi gestori del servizio, in parte costituiti da società in house providing, in parte da soggetti terzi affidatari di appalti e da comuni che gestiscono il servizio in economia
- con deliberazione n. 3 del 19.06.2020 l'Assemblea del Consiglio di Bacino ha confermato, a seguito degli approfondimenti svolti, la scelta prioritaria già indicata nella Deliberazione assembleare di indirizzo n. 17 del 17.12.2019, ovvero il perseguimento di una strategia unitaria di bacino per mantenere la gestione pubblica del servizio di gestione

integrata dei rifiuti, con ipotesi di affidamento “in house providing” da parte del Consiglio di Bacino, secondo i presupposti e le modalità assentite dalla normativa vigente:

- superando le attuali gestioni pubbliche in economia; concludendo le gestioni attualmente affidate ovvero appaltate a terzi;
- consolidando gli attuali affidamenti “in house providing” in una nuova logica di bacino unico, il tutto con le necessarie tutele e salvaguardie;

- il Consiglio di Bacino Dolomiti, come indicato nel suo documento di programmazione, è ancora in una fase di transizione e pertanto l’organizzazione della gestione del servizio RSU risulta ancora in capo ai singoli Comuni;

- con proprie deliberazioni di Consiglio comunale, i Comuni di Alano di Piave, Arsiè, Cesiomaggiore, Fonzaso, Lamon, Pedavena e Sovramonte hanno stabilito di aderire alla società Valpe Ambiente Srl in qualità di socio;

- in esecuzione della sopra richiamata deliberazione, i Comuni di Alano di Piave, Arsiè, Cesiomaggiore, Fonzaso, Lamon, Pedavena e Sovramonte hanno proceduto alla sottoscrizione di quote di capitale sociale di Valpe Ambiente Srl;

- in data 02.09.2021 i Sindaci dei Comuni di Alano di Piave, Arsiè, Cesiomaggiore, Fonzaso, Lamon, Pedavena e Sovramonte sottoscrivevano, con gli altri Enti soci di Valpe Ambiente, la Convenzione per l’esercizio del controllo analogo di Valpe Ambiente;

- con delibera n. 52 del 28/12/2021, il Consiglio Comunale del Comune di Alano di Piave ha approvato il modello di gestione in house del servizio e affidato il servizio a Valpe Ambiente Srl;
- in data 30/12/2021, il Comune di Alano di Piave sottoscriveva con Valpe Ambiente il Contratto di Servizio per la gestione associata dei servizi pubblici di raccolta differenziata, trasporto rifiuti urbani e secondo il modello della cd. delegazione interorganica o in house providing (art. 17, paragrafo 3, Direttiva 2014/23/UE e art. 5, comma 1, D.lgs. 50/2016) a partire dal 01/01/2022 e per la durata di 8 anni;
- con delibera n. 44 del 21/12/2021, il Consiglio Comunale del Comune di Arsìè ha approvato il modello di gestione in house del servizio e affidato il servizio a Valpe Ambiente Srl;
- in data 14/01/2022, il Comune di Arsìè sottoscriveva con Valpe Ambiente il Contratto di Servizio per la gestione associata dei servizi pubblici di raccolta differenziata, trasporto rifiuti urbani e secondo il modello della cd. delegazione interorganica o in house providing (art. 17, paragrafo 3, Direttiva 2014/23/UE e art. 5, comma 1, D.lgs. 50/2016) a partire dal 01/01/2022 e per la durata di 8 anni;
- con delibera n. 46 del 28/12/2021, il Consiglio Comunale del Comune di Cesiomaggiore ha approvato il modello di gestione in house del servizio e affidato il servizio a Valpe Ambiente Srl;
- in data 31/12/2021, il Comune di Cesiomaggiore sottoscriveva con Valpe Ambiente il Contratto di Servizio per la gestione associata dei servizi pubblici di raccolta differenziata, trasporto rifiuti urbani e secondo il modello della cd. delegazione interorganica o in house

providing (art. 17, paragrafo 3, Direttiva 2014/23/UE e art. 5, comma

1, D.lgs. 50/2016) a partire dal 01/01/2022 e per la durata di 8 anni;

- con delibera n. 43 del 23/12/2021, il Consiglio Comunale del Comune di Fonzaso ha approvato il modello di gestione in house del servizio e affidato il servizio a Valpe Ambiente Srl;

- in data 29/12/2021, il Comune di Alano di Piave sottoscriveva con Valpe Ambiente il Contratto di Servizio per la gestione associata dei servizi pubblici di raccolta differenziata, trasporto rifiuti urbani e secondo il modello della cd. delegazione interorganica o in house providing (art. 17, paragrafo 3, Direttiva 2014/23/UE e art. 5, comma

1, D.lgs. 50/2016) a partire dal 01/01/2022 e per la durata di 8 anni;

- con delibera n. 47 del 28/12/2021, il Consiglio Comunale del Comune di Lamon ha approvato il modello di gestione in house del servizio e affidato il servizio a Valpe Ambiente Srl;

- in data 29/12/2021, il Comune di Lamon sottoscriveva con Valpe Ambiente il Contratto di Servizio per la gestione associata dei servizi pubblici di raccolta differenziata, trasporto rifiuti urbani e secondo il modello della cd. delegazione interorganica o in house providing (art.

17, paragrafo 3, Direttiva 2014/23/UE e art. 5, comma 1, D.lgs. 50/2016) a partire dal 01/01/2022 e per la durata di 8 anni;

- con delibera n. 44 del 27/12/2021, il Consiglio Comunale del Comune di Pedavena ha approvato il modello di gestione in house del servizio e affidato il servizio a Valpe Ambiente Srl;

- in data 29/12/2021, il Comune di Pedavena sottoscriveva con Valpe Ambiente il Contratto di Servizio per la gestione associata dei servizi

pubblici di raccolta differenziata, trasporto rifiuti urbani e secondo il modello della cd. delegazione interorganica o in house providing (art. 17, paragrafo 3, Direttiva 2014/23/UE e art. 5, comma 1, D.lgs. 50/2016) a partire dal 01/01/2022 e per la durata di 8 anni;

- con delibera n. 43 del 22/12/2021, il Consiglio Comunale del Comune di Sovramonte ha approvato il modello di gestione in house del servizio e affidato il servizio a Valpe Ambiente Srl;

- in data 29/12/2021, il Comune di Sovramonte sottoscriveva con Valpe Ambiente il Contratto di Servizio per la gestione associata dei servizi pubblici di raccolta differenziata, trasporto rifiuti urbani e secondo il modello della cd. delegazione interorganica o in house providing (art. 17, paragrafo 3, Direttiva 2014/23/UE e art. 5, comma 1, D.lgs. 50/2016) a partire dal 01/01/2022 e per la durata di 8 anni;

- I sette affidamenti operati distintamente dai Comuni a Valpe Ambiente hanno la medesima durata e oggetto;

- nell'ottica di una maggior integrazione e di un'evoluzione del servizio in essere, le Amministrazioni Comunali hanno esplorato con il Gestore la possibilità di giungere a un servizio integrato, caratterizzato dalla Standardizzazione dei servizi a seconda della zona a livello di frequenze di raccolta, tipologia di attrezzature e servizi accessori e dall'equità contributiva a parità di servizi erogati;

- le Amministrazioni Comunali di Alano di Piave, Arsiè, Cesiomaggiore, Fonzaso, Lamon, Pedavena e Sovramonte in data 15.05.2023, con atto repertoriato dal Comune di Fonzaso al n. 1140 e registrato alla Serie: 1T Numero: 940 del 15/05/2023 presso l'Agenzia delle Entrate

– Ufficio territoriale di Feltre, hanno sottoscritto apposita convenzione ex art. 30 del D. Lgs. n. 267/2000, al fine di gestire in forma associata la funzione inerente all'organizzazione e alla gestione dei servizi di raccolta, avvio a recupero e/o smaltimento dei rifiuti solidi urbani e l'applicazione e riscossione della tariffa;

- con proprie delibere di Consiglio Comunale, i Comuni di Alano di Piave, Arsiè, Cesiomaggiore, Fonzaso, Lamon, Pedavena e Sovramonte hanno approvato lo schema del presente atto integrativo.

### **TUTTO CIO' PREMESSO**

Si conviene e si stipula quanto segue:

### **PARTE I**

#### **STRUTTURA, FINALITÀ, OGGETTO E DURATA**

##### **Articolo 1 – Struttura del presente Atto**

1. Le premesse e gli atti ivi citati costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Atto, che consiste in un aggiornamento e integrazione dei contratti di servizio già sottoscritti fra le Parti.
2. Costituisce, inoltre, parte integrante e sostanziale del presente Atto, il Disciplinare dei servizi di gestione dei rifiuti, allegato sub "A" al presente atto, che si articola in schede suddivise come segue:
  - a) Schede tecniche per i servizi di base (denominate "SB");
  - b) Schede tecniche per i servizi a misura (denominate "SM");
  - c) Scheda dettaglio costi dei servizi di base (denominata "CS").

##### **Articolo 2 – Finalità**

1. Il presente Atto modifica ed integra i Contratti di servizio sottoscritti fra i Comuni e Valpe Ambiente come richiamati in premesse.

2. I rapporti tra i Comuni - Enti pubblici titolari del servizio di gestione dei rifiuti - e il Gestore sono regolati secondo il modello della cd. delegazione interorganica o in house providing,

### **Articolo 3 – Oggetto del presente Atto e servizi gestiti**

1. I Comuni confermano l'affidamento al Gestore della gestione associata dei servizi pubblici di raccolta differenziata dei rifiuti, compresa la gestione dei centri raccolta differenziata (Ce.R.D.), il trasporto a trattamento dei rifiuti urbani e servizi di igiene urbana connessi dei Comuni di Alano di Piave, Arsìè, Cesiomaggiore, Fonzaso, Lamon, Pedavena e Sovramonte, secondo le modalità tecniche e gli standard di esecuzione contenuti nel Disciplinare dei servizi di gestione dei rifiuti i servizi di seguito indicati,

a) Servizi di base per la gestione dei rifiuti urbani e dell'igiene urbana: trattasi di servizi rivolti alla generalità degli utenti che riguardano tutte le fasi del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani. La puntuale descrizione di ciascuno di tali servizi è contenuta nelle schede contraddistinte dalla sigla "SB".

b) Servizi a misura per la gestione dei rifiuti e dell'igiene urbana: trattasi di servizi complementari ai "servizi di base", volti al soddisfacimento di esigenze residuali o di esigenze straordinarie di integrazione di alcuni "servizi di base". Essi sono erogati solo a seguito di specifica richiesta del singolo utente o dei Comuni. Un elenco, non esaustivo, di tali servizi è contenuto nella scheda "SM".

2. I Comuni si riservano inoltre la facoltà di affidare al Gestore incarichi aventi ad oggetto l'esercizio di attività di studio, progettazione,

consulenza ed assistenza comunque riguardanti le tematiche ambientali.

3. I Comuni provvederanno a segnalare al Gestore ogni esigenza di modifica dei servizi, derivante da valutazioni dei propri organi e/o da comunicazioni ad esso pervenute da cittadini, enti o associazioni, secondo quanto previsto nel successivo articolo 20.

4. I Comuni e il Gestore, nel corso della durata contrattuale, si riservano la facoltà di inserire ulteriori servizi nell'allegato Disciplinare dei servizi di gestione dei rifiuti, ovvero di pattuire la modifica sostanziale delle modalità di erogazione e/o delle condizioni economiche di uno o più dei servizi già compresi nel suddetto Disciplinare: in tali ipotesi le Parti osserveranno le prescrizioni del successivo articolo 20.

5. I Comuni e il Gestore, infine, si riservano la facoltà di modificare o integrare singole clausole del presente Atto, qualora se ne manifesti la necessità, redigendo, in tal caso, specifiche appendici allo stesso.

#### **Articolo 4 – Durata**

1. Il servizio con le modalità aggiornate sarà avviato a partire dal 01/04/2023. Le Parti si danno atto che le attività prodromiche al nuovo servizio sono state poste in essere da Valpe Ambiente a partire dal 01/01/2023, in continuità al servizio già in essere, che sarà mantenuto in via transitoria fino al completamento della fase di distribuzione.

2. Il presente Atto ha durata fino alla scadenza dei Contratti stipulati fra i Comuni a Valpe Ambiente, ossia fino al 31/12/2029.

3. Le Parti si danno reciprocamente atto che qualora, in esecuzione di norme di legge ovvero di atti del Consiglio di Bacino o di altra Autorità amministrativa locale competente per l'individuazione del soggetto cui

affidare la gestione integrata del servizio dei rifiuti, sia individuato altro soggetto gestore del servizio, il presente Atto s'intenderà risolto ai sensi di legge (art. 1360, comma 2, Codice Civile).

4. Alla scadenza dell'affidamento il Gestore è, comunque, obbligato a svolgere il servizio fino al subentro del nuovo soggetto gestore ai medesimi patti e condizioni.

5. I Comuni si riservano la facoltà di proroga dei servizi, alle medesime e condizioni, limitatamente al tempo necessario alla conclusione delle procedure per l'individuazione di un nuovo contraente e fino all'effettivo subentro del nuovo soggetto gestore.

#### **Articolo 5 – Natura del servizio**

1. Le attività oggetto del presente Atto costituiscono servizio pubblico universale ed essenziale e per nessuna ragione potranno essere sospese o abbandonate, fatta eccezione per i casi di forza maggiore. La loro interruzione ingiustificata, pertanto, è circostanza atta a configurare le ipotesi di reato di cui agli artt. 331 e 340 del Codice Penale.

#### **Articolo 6 – Modalità di erogazione dei servizi**

1. Il Gestore provvede all'erogazione dei servizi affidati in gestione in modo autonomo, tenuto conto delle risorse disponibili e nel rispetto degli indirizzi generali contenuti nel presente Atto e/o comunque fissati dai Comuni.

2. Il Gestore, in particolare, è tenuto a rispettare le disposizioni di legge e di regolamento in materia di servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani nonché quelle contenute nelle schede tecniche allegate al presente atto.

3. I Comuni, qualora lo ritengano opportuno e, comunque, nel rispetto

dell'autonomia imprenditoriale del Gestore, hanno la facoltà di impartire direttive ovvero di richiedere interventi nell'ambito delle attività affidate.

4. Il Gestore s'impegna a svolgere le attività di cui al presente Atto con la massima diligenza, professionalità e correttezza e nel rispetto degli standard operativi da formalizzare nell'ambito della Carta dei servizi di cui al successivo art. 14. Il Gestore s'impegna, altresì, a uniformare l'erogazione dei servizi ai seguenti principi generali:

a) universalità: il Gestore ha l'obbligo di fornire il servizio all'universalità degli utenti interessati, in condizioni di non discriminazione e di parità di trattamento;

b) uguaglianza: l'attività del Gestore e l'erogazione dei servizi devono essere ispirate al principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini. L'uguaglianza e la parità di trattamento vanno intesi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione. In particolare il Gestore è tenuto ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti disabili;

c) imparzialità: il Gestore si comporta, nei confronti dei cittadini e degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;

d) continuità: il Gestore garantisce di svolgere le proprie attività in modo regolare e senza interruzioni;

e) partecipazione: il Gestore predispone piani di promozione e pubblicizzazione di contenuto informativo della propria attività, in modo da coinvolgere i cittadini e favorirne la collaborazione, in coerenza con il sistema di comunicazione dei Comuni;

f) informazione: l'utente ha diritto di accesso alle informazioni in

possesso del Gestore che lo riguardano. Il diritto di accesso può essere esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990 n. 241 e s.m.i. nonché secondo quanto previsto in tema di accesso civico ai sensi dell'art. 5 del decreto legislativo 14 marzo 2013 n. 33. L'utente, in particolare, può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il Gestore acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso secondo modalità concordate e comunque in coerenza col sistema di comunicazione dei Comuni;

g) efficienza ed efficacia: il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia anche tramite il massimo utilizzo degli strumenti informatici a disposizione della moderna tecnologia. Il Gestore adotta tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

h) tipicità dei procedimenti di individuazione dei contraenti: il Gestore applicherà per le materie oggetto del presente Atto i procedimenti di individuazione dei contraenti previsti dalla normativa vigente in osservanza al principio di trasparenza e concorrenza.

## **PARTE II**

### **IMPEGNI DELLE PARTI**

#### **Articolo 7 – Impegni del Gestore**

1. Il Gestore s'impegna ad organizzare la propria struttura e le proprie attività connesse e strumentali allo svolgimento dei servizi, in modo efficiente e coordinato nel rispetto degli indirizzi generali fissati

congiuntamente dai Comuni.

2. Il Gestore si obbliga ad agire nel pieno rispetto delle normative vigenti e, in particolare, ad effettuare il trattamento dei dati personali conformemente alla normativa in materia.

3. Il Gestore s'impegna, altresì, a fornire ai Comuni ogni informazione richiesta riguardo allo svolgimento dei servizi affidati.

4. Il Gestore s'impegna ad utilizzare le banche dati fornite dai Comuni (ad es. su popolazione, aziende, immobili, cartografie) ed a tenerle aggiornate per la parte di propria competenza nonché a consegnarle in formato digitale editabile ai Comuni (ciascuno per quanto di competenza) a richiesta e/o alla scadenza del presente Atto.

5. Il Gestore s'impegna, altresì, a collaborare con i Comuni ai fini dell'acquisizione di eventuali finanziamenti finalizzati al miglioramento del servizio da destinare a investimenti produttivi; essa, in particolare, s'impegna a fornire tutta la documentazione necessaria e idonea a tali fini, nonché ad assistere i Comuni in sede di presentazione delle relative domande.

6. Il Gestore s'impegna a rispettare gli indirizzi dei soci in ordine sia al controllo analogo sia al rispetto delle disposizioni di legge in materia di società in house providing, compresa la previsione di cui all'art. 243, comma 3-bis, del D.lgs. 267/2000.

### **Articolo 8 – Impegni dei Comuni**

1. I Comuni s'impegnano a cooperare con il Gestore e, in particolare, ad adottare tempestivamente tutti i provvedimenti e ad assumere tutti gli adempimenti che rientrano nelle proprie competenze al fine di rendere più

agevole la corretta ed efficiente esecuzione dei servizi oggetto del presente Atto da parte del Gestore.

2. L'obbligo di cooperazione consiste in particolare:

a) nel mettere a disposizione del Gestore le banche dati ad esso necessarie per la gestione dei servizi affidati ed a fornire i flussi informativi necessari a tenerle aggiornate;

b) nella collaborazione da parte degli uffici dei Comuni che sono tenuti ad informare con congruo anticipo il Gestore in ordine a eventuali modifiche ai regolamenti dei Comuni che possano in qualsiasi modo incidere sull'erogazione dei servizi ad essa affidati;

c) nella promozione del coordinamento tra il Gestore e gli organi e/o strutture dei Comuni per fatti e comportamenti che possono incidere sui servizi svolti dal Gestore stesso;

d) nell'individuazione di soluzioni logistiche per la collocazione di sedi, impianti ed attrezzature necessarie per lo svolgimento del servizio per quanto possibile in relazione alle proprie capacità ed alle caratteristiche tecniche delle installazioni, opere e attrezzature disponibili.

### **Articolo 9 – Servizi straordinari**

1. Previa richiesta scritta congiunta dei Comuni, il Gestore s'impegna, per quanto possibile in relazione alle proprie capacità ed alle caratteristiche tecniche delle installazioni, opere e attrezzature disponibili e, fermo restando l'osservanza dei contratti collettivi di lavoro e delle norme antinfortunistiche, ad effettuare interventi volti a far fronte ad esigenze di carattere straordinario, non strettamente rientranti tra i propri obblighi, ma

comunque inerenti alla gestione dei rifiuti.

2. Gli interventi rientranti in questa particolare tipologia di servizio, saranno direttamente contabilizzati sulla base dei preventivi accettati e delle quantificazioni previste a consuntivo.

#### **Articolo 10 – Manutenzioni ordinarie e straordinarie**

1. Il Gestore provvederà, a proprie cure e spese, a mantenere in buono stato di funzionamento tutte le installazioni, opere ed attrezzature necessarie per l'espletamento del servizio oggetto del presente Atto.

#### **Articolo 11 – Costo del servizio**

1. Il corrispettivo annuale spettante al Gestore a fronte della corretta e regolare esecuzione delle attività costituenti il servizio di base è quello risultante dalla Scheda Costi CS\_1 dell'allegato Disciplinare dei servizi di gestione dei rifiuti. Detti costi costituiscono la base sulla quale il Gestore è tenuta a redigere il Piano Economico Finanziario (P.E.F.) necessario per la determinazione della Tariffa corrispettiva.
2. I servizi a misura, invece, vengono remunerati sulla base di uno specifico preventivo, accettato dal richiedente, che tiene conto della complessità e delle caratteristiche in concreto del singolo intervento.
3. La variazione dei costi nel tempo è determinata mediante adeguamento degli importi di cui alle predette Schede sulla base delle norme in vigore del Metodo Tariffario Arera (MTR).
4. Le Parti, tuttavia, si riservano di concordare una diversa revisione da effettuarsi con apposita istruttoria, in ragione del verificarsi di particolari circostanze che determinino variazioni dei fattori di produzione che si traducano in modifiche dei costi unitari.

### **Articolo 12 – Modalità di pagamento del corrispettivo**

1. I Comuni e il Gestore si danno reciprocamente atto ed accettano che, essendo il presente Atto redatto e sottoscritto secondo lo schema della concessione di servizi di cui agli artt. 164 e seguenti del D.Lgs. n. 50/2016 (e non di appalto), il Gestore provvederà a remunerarsi attraverso la fatturazione diretta agli utenti della Tariffa corrispettivo, preventivamente approvata, in conformità alle disposizioni normative e regolamentari vigenti in materia.

### **PARTE III**

#### **CONTROLLI**

### **Articolo 13 – Controllo sulla programmazione del servizio**

1. I Comuni definiscono le linee guida e gli indirizzi programmatici che dovranno informare la gestione dei servizi da parte del Gestore.
2. Qualora necessario, in relazione alle variazioni di servizio apportate o ai diversi standard di servizio richiesti dai Comuni, il Gestore presenterà un piano per l'adeguamento dei servizi per l'anno successivo, in tempo utile per consentire ai Comuni di adottare tutti gli atti giuridici, amministrativi e finanziari di propria competenza per l'eventuale nuova o differente programmazione.

### **Articolo 14 – Livello del servizio e vigilanza dei Comuni**

1. Per livello di servizio si intende la relazione tra quantità delle prestazioni rese ed il loro livello qualitativo, da definire attraverso parametri che le Parti, in comune accordo, individuano per descrivere un determinato servizio. Le Parti concordano che i valori da rispettare, all'avvio del servizio, sono quelli riportati nelle allegare schede tecniche.

2. Il Gestore, nell'ambito delle indicazioni di cui alla Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994, procederà, su richiesta ed indicazione congiunta dei Comuni, alla redazione e pubblicazione della "Carta dei servizi" relativa al servizio di gestione dei rifiuti. In particolare, ad integrazione dei principi di cui alla citata Direttiva, essa dovrà garantire il massimo dell'informazione all'utenza finale circa i parametri più rappresentativi del livello di servizio.

### **Articolo 15 – Strumenti di controllo**

1. I Comuni, avvalendosi dell'attività dei propri organi, vigilano sul livello del servizio reso alla cittadinanza e sul rispetto delle condizioni contenute nel presente Atto, nonché sull'osservanza delle leggi e dei regolamenti vigenti in materia: a tal fine i Comuni dispongono sia di poteri ispettivi, sia di poteri di richiesta di dati, documenti, informazioni e rapporti, sia, infine, di poteri di indagine ed analisi sulla qualità del servizio erogato e sul grado di soddisfazione dell'utenza.

2. Il Gestore s'impegna a mettere a disposizione dei Comuni i dati richiesti nell'espletamento dell'attività di cui al presente articolo ed offre la necessaria collaborazione per un'efficace verifica.

3. Il controllo sull'applicazione del presente Atto si esplica attraverso:

a) l'analisi dei report trimestrali che il Gestore è tenuto a trasmettere ai Comuni;

b) controlli sul campo circa la rispondenza dell'erogazione dei servizi rispetto a quanto definito nel Disciplinare dei servizi di gestione dei rifiuti allegato.

4. I report trimestrali dovranno contenere le informazioni relative a:

a) quantitativi mensili dei materiali raccolti per ciascuna classe merceologica;

b) quantitativi mensili di materiali raccolti ed avviati allo smaltimento o al recupero con indicazione del luogo di destinazione finale;

c) eventuali cause che abbiano ostacolato o impedito lo svolgimento dei servizi così come convenuto.

#### **Articolo 16 – Conseguenze dell'attività di controllo**

1. In caso di inosservanza, nello svolgimento del servizio affidato, delle prescrizioni previste nella presente atto e/o nelle leggi e/o nei regolamenti vigenti, i Comuni dovranno congiuntamente impartire al Gestore le prescrizioni che riterrà più opportune.

2. La contestazione scritta, trasmessa dai Comuni entro 15 (quindici) giorni dalla conoscenza del fatto, equivarrà a contestazione per inadempimento contrattuale ai sensi di legge.

3. Entro 15 (quindici) giorni dal ricevimento della comunicazione, il Gestore esporrà per iscritto ai Comuni le proprie ragioni, fermo restando il suo diritto ad essere ascoltata dai Comuni.

4. Le deduzioni del Gestore potranno, in tutto o in parte, essere respinte con atto motivato dei Comuni. In tale ipotesi il Gestore sarà tenuto a dare esecuzione alle prescrizioni operative impartite dai Comuni, fatto salvo ogni suo diritto ed azione.

5. In caso di inadempimenti, comunque non dovuti a causa di forza maggiore, i Comuni, con atto congiunto, potranno esercitare la facoltà di applicare al Gestore, sempre previa formale contestazione, penali da un minimo di €. 100,00 (cento) ad un massimo di €. 10.000,00 (diecimila)

determinate in base alla gravità e alla durata dell'inadempimento.

6. È in ogni caso fatta salva la risarcibilità dell'eventuale maggior danno.

7. In caso di ripetute gravi inadempienze da parte del Gestore agli impegni assunti con il presente atto, il Comuni, con atto congiunto, hanno facoltà, previa formale contestazione, di dichiarare risolto il presente Atto.

8. Allorquando si verificano le condizioni per pronunciare la risoluzione, i Comuni, con atto congiunto, provvedono alla relativa contestazione al Gestore, che esporrà per iscritto le proprie giustificazioni, fermo restando il suo diritto ad essere ascoltata dai Comuni entro 30 (trenta) giorni dalla data della ricezione della contestazione. Il Comuni, qualora ritengano di non accogliere le giustificazioni addotte, deliberano la decadenza dandone comunicazione al Gestore entro 5 (cinque) giorni dalla data di deliberazione del provvedimento. Si applicano in tal caso le norme sulla scadenza della concessione di cui al successivo art. 21.

9. Nell'ipotesi di cui al comma che precede, attesa la natura di servizio pubblico essenziale delle attività oggetto del presente atto, i Comuni hanno, altresì, la facoltà di far eseguire d'ufficio, a spese del Gestore, tutto quanto sia necessario per il regolare svolgimento del servizio.

#### **Articolo 17 – Risoluzione e recesso**

1. I Comuni hanno facoltà di recesso da esercitarsi congiuntamente, anche unilaterale, qualora, previa diffida a provvedere in un termine prefissato, il Gestore:

a) abbandoni il servizio, anche parzialmente, ovvero lo interrompa per cause non dipendenti da forza maggiore;

b) compia gravi e ripetute violazioni degli obblighi assunti con il

presente Atto, non rimosse in seguito alla previa diffida;

c) in caso di applicazione di penali per una somma superiore al 30% del valore complessivo dei canoni dovuti dai comuni aderenti.

#### **Articolo 18 – Elezione di domicilio contrattuale e Referenti**

1. Agli effetti delle comunicazioni previste dal presente Atto, le Parti eleggono domicilio presso le rispettive sedi.

2. I Comuni e il Gestore si obbligano altresì ad individuare tra i propri dipendenti un apposito referente comunicandosi reciprocamente il nominativo ed indicando il numero telefonico, portatile ed e-mail, affinché ciascuna delle Parti possa in qualsiasi momento comunicare con l'altra.

3. In caso di variazione, il mutamento dovrà essere comunicato immediatamente alla controparte.

### **PARTE IV**

#### **NORME GENERALI**

#### **Articolo 19 – Affidamenti a terzi**

1. Non è consentita la subconcessione dell'intero servizio a soggetti terzi.

2. I servizi e le attività oggetto del presente Atto, nei limiti e con le modalità consentiti dal modello cd. in house providing, potranno essere affidate dal Gestore a strutture e/o società ad essa collegate, ovvero a terzi che siano in possesso dei prescritti requisiti di legge, fatta salva l'autorizzazione di cui al comma che segue.

#### **Articolo 20 – Aggiornamento e revisioni**

1. L'allegato Disciplinare dei servizi di gestione dei rifiuti può essere aggiornato, in concomitanza con l'approvazione del Piano Economico Finanziario redatto annualmente.

2. Nel caso in cui i Comuni decidano di inserire servizi di base ulteriori rispetto a quelli contenuti nelle allegate schede SB, le Parti provvederanno a sottoscrivere una o più specifica/che scheda/e aggiuntiva/e che verrà/verranno aggiunta/e all'allegato Disciplinare dei servizi di gestione dei rifiuti per costituirne parte integrante e sostanziale, nonché ad aggiornare la scheda costi.

3. In caso di revisione tecnica e/o economica di uno o più servizi, invece, le Parti procederanno alla modifica della relativa scheda, la quale sarà sottoscritta ed unita all'allegato Disciplinare dei servizi di gestione dei rifiuti, per costituirne parte integrante e sostanziale, in sostituzione della precedente. Tuttavia, in caso di modifiche meramente tecniche, tali da non influire sugli standard del servizio, le Parti potranno temporaneamente prescindere da tale procedura: in detta ipotesi i Comuni provvederanno, con atto congiunto, ad autorizzare le suddette modifiche in via sperimentale.

#### **Articolo 21 – Adeguamenti del servizio e interventi innovativi**

1. Qualora le installazioni, opere ed attrezzature nonché le modalità previste per l'espletamento del servizio oggetto del presente atto divenissero insufficienti ad assicurare il servizio di gestione dei rifiuti urbani, e ciò a causa di variazioni consistenti delle quantità o qualità dei rifiuti da trattare, ovvero di norme e regolamenti che eventualmente entrassero in vigore in data posteriore a quella della sottoscrizione del presente Atto, i lavori addizionali saranno effettuati dal Gestore nel minor tempo possibile, secondo modalità e condizioni tecnico-economiche che saranno concordate preventivamente dalle Parti.

2. Per far fronte ad esigenze di completamento, potenziamento, miglioria e/o ammodernamento delle modalità di effettuazione del servizio e delle infrastrutture di controllo (es. Ecocentri), il Gestore potrà redigere, a propria cura e spesa, dei progetti generali, da discutere e da sottoporre all'approvazione dei Comuni.

3. I singoli suddetti interventi innovativi saranno illustrati in un Progetto preliminare che potrà far parte integrante della concessione, nei modi e nelle forme indicate da provvedimento di approvazione.

4. Il Progetto preliminare terrà debito conto tanto delle già esistenti modalità di effettuazione del servizio, quanto della necessità di effettuare il servizio di gestione dei rifiuti secondo criteri moderni, efficienti ed efficaci, e fornirà gli elementi necessari per consentire la valutazione e la decisione dei Comuni; in particolare preventivi di spesa, tempi e modalità di realizzazione, fonti di finanziamento e ripercussione sui corrispettivi.

5. Gli interventi innovativi saranno, se approvati, sviluppati nel rispetto di quanto individuato nel suddetto Progetto preliminare e potranno far parte di un Atto aggiuntivo al presente Atto.

#### **Articolo 22 – Assicurazioni e assunzione di responsabilità**

1. Il Gestore assume la responsabilità degli eventuali danni direttamente o indirettamente arrecati a terzi nello svolgimento delle attività oggetto del presente Atto, tenendo indenni i Comuni, anche nelle ipotesi di subaffidamenti, da qualsiasi pretesa avanzata da terzi che sia riconducibile all'attività affidata al Gestore. In particolare il Gestore è responsabile di tutti i danni, di qualsiasi natura, che possono derivare alle persone o alle cose a causa di inadeguate o errate operazioni, di mancati

o intempestivi interventi, nonché a causa dei lavori di manutenzione, eseguiti o in corso di esecuzione, delle installazioni, opere e attrezzature.

2. Il Gestore è inoltre tenuto ad assicurare le installazioni e le opere contro i rischi connessi con lo svolgimento del servizio.

3. Il Gestore si impegna a contrarre con una primaria compagnia di assicurazione, una polizza assicurativa per la responsabilità civile verso terzi con copertura adeguata in relazione al costo complessivo del servizio erogato.

### **Articolo 23 – Scadenza della concessione**

1. Al termine del servizio, i Comuni otterranno il trasferimento, a titolo gratuito, dal Gestore, prendendone possesso, delle installazioni e opere da questa realizzate in esecuzione del presente Atto e totalmente ammortizzate, con le relative pertinenze e con tutte le immobilizzazioni tecniche, per la quota ad esso spettante nell'ambito della compagine societaria. I beni saranno trasferiti in buono stato, salvo la normale usura.

2. Per quelle non totalmente ammortizzate il Gestore avrà diritto ad un indennizzo pari al valore residuo.

3. In caso di scadenza anticipata del servizio, al Gestore spetta l'indennizzo secondo quanto previsto dall'art. 176 del D. Lgs. n. 50/2016.

### **Articolo 24 – Disposizioni finali**

1. Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente Atto, si rimanda al Progetto, nonché alle disposizioni del Codice Civile e alle disposizioni normative e regolamentari in materia ambientale.

2. Il presente Atto potrà essere soggetto a variazioni dettate dall'adeguamento alle indicazioni provenienti dall'Autorità di Regolazione

per Energia Reti e Ambiente (ARERA)

### **Articolo 25 – Spese di bollo e registrazione**

1. Le spese di bollo e registrazione del presente atto sono poste a carico del Gestore.

### **Articolo 26 – Allegati**

1. L'allegato al presente Atto costituisce parte integrante e sostanziale della stessa:

**Allegato sub “A”:** Disciplinare dei servizi di gestione dei rifiuti.

Comune di Alano di Piave

Il Responsabile del Servizio tecnico

geom. Raffaele Mazzocco

Comune di Arsietà

Il Responsabile del servizio tecnico comunale

Roberto Smaniotto

Comune di Cesiomaggiore

Il Responsabile del Servizio Tecnico

Lionello Curto

Comune di Fonzaso

Il Sindaco Christian Pasa

Comune di Lamon

Il Sindaco

Loris Maccagnan

Comune di Pedavena

Il Responsabile dell'Area Tecnica del Comune

Arch. Mariasilvia Fachin

Comune di Sovramonte

Il Responsabile Area Tecnica

geom. Mauro Dalla Corte

Valpe Ambiente Srl

Il Direttore Generale

Michele Rasera

**DISCIPLINARE**  
**DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI**

**Schede descrittive**

	<b>Gestione Rifiuti Urbani</b>	
--	--------------------------------	--

<b>GLOSSARIO</b> .....	<b>3</b>
<b>SB - SERVIZI DI BASE PER LA GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI</b> .....	<b>5</b>
<i>SB_1. Gestione del Servizio raccolta porta a porta</i> .....	<i>5</i>
<i>SB_1.1. Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto secco non riciclabile -Servizio Standard</i> .....	<i>11</i>
<i>SB_1.2. Gestione Raccolta rifiuto Umido - Servizio Standard</i> .....	<i>14</i>
<i>SB_1.3. Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto riciclabile costituito da carta e cartone - Servizio Standard</i> .....	<i>17</i>
<i>SB_1.4. Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto riciclabile costituito da imballaggi in vetro-plastica-lattine - raccolta multimateriale - Servizio standard</i> .....	<i>19</i>
<i>SB_2. Servizio Raccolta Ingombranti a Domicilio</i> .....	<i>21</i>
<i>SB_3. Servizio Raccolta di indumenti usati</i> .....	<i>23</i>
<i>SB_4. Gestione del Servizio ultimo conferimento per le seconde case</i> .....	<i>25</i>
<i>SB_5. Servizio raccolta e trasporto rifiuti urbani potenzialmente pericolosi (RUP)</i> .....	<i>28</i>
<i>SB_6. Spazzamento del territorio - Servizio standard</i> .....	<i>30</i>
<i>SB_7 Gestione dei cestini stradali - Servizio Standard</i> .....	<i>32</i>
<i>SB_8 - Servizio pulizia del territorio (NdQ)</i> .....	<i>34</i>
<i>SB_9. Servizio di gestione dei rifiuti a pesatura utenze non domestiche</i> .....	<i>36</i>
<i>SB_10. Servizio di gestione dei rifiuti prodotti dai mercati rionali</i> .....	<i>39</i>
<i>SB_11. Servizio EcoCentri</i> .....	<i>41</i>
<i>SB_12. Servizio raccolta differenziata dei rifiuti urbani presso i Cimiteri</i> .....	<i>45</i>
<i>SB_13. Servizio Eventi EcoSostenibili</i> .....	<i>47</i>
<i>SB_14. Servizio rapporto con l'utenza</i> .....	<i>50</i>
<i>SB_15. Avvio servizio porta a porta</i> .....	<i>53</i>
<i>SB_16. Tariffa del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani</i> .....	<i>56</i>
<i>SB_17. Gestione del Servizio per il periodo transitorio</i> .....	<i>57</i>
<b>SM - SERVIZI A MISURA PER LA GESTIONE DEI RIFIUTI</b> .....	<b>58</b>
<i>SM_1 Servizi a Misura complementari alla Gestione Rifiuti</i> .....	<i>58</i>
<i>SM_2 Servizio a Misura Rifiuti Cimiteriali</i> .....	<i>61</i>
<i>SM_3 Servizio a Misura Spazzamento</i> .....	<i>64</i>
<i>SM_4. Altri servizi a misura</i> .....	<i>66</i>
<b>CS_COSTI DEI SERVIZI</b> .....	<b>67</b>
<i>CS_1. Costi dei Servizi di Base in tariffa</i> .....	<i>67</i>

	<b>Gestione Rifiuti Urbani Glossario</b>	
--	--	--

## GLOSSARIO

**Titolare del Servizio:** i Comuni Convenzionati in forza della Convenzione sottoscritta dai Comuni stessi, ovvero Alano di Piave, Arsìè, Cesiomaggiore, Fonzaso, Lamon, Pedavena, Sovramonte;

**Soggetto Gestore:** Società che effettua la gestione del ciclo integrato dei rifiuti urbani;

**Servizio di Base:** sono tutti i servizi erogabili rivolti alla generalità delle utenze che il Soggetto Gestore deve garantire sul territorio, in conformità alle indicazioni ricevute dal Titolare del servizio. I Servizi di Base sono descritti nelle schede, di seguito riportate, con codice SB\_X.

I servizi di base costituiscono l'insieme dei servizi progettati per garantire un servizio di gestione integrato dei rifiuti che comprendono tutti i servizi di raccolta, trasporto e avviamento a smaltimento e/o recupero "porta a porta", gestione degli Ecocentri, servizi di pulizia del territorio svolti nell'interesse generale, gestione degli impianti di trattamento dei rifiuti, gestione del rapporto con l'Utenza anche attraverso la gestione degli Ecosportelli, applicazione e riscossione della tariffa.

**Servizio a Misura:** contraddistinti dalle schede con i codici da SM\_X, per "servizi a misura" si intendono quelli complementari ai "servizi di base" volti al soddisfacimento di esigenze residuali (es: raccolta rifiuti ingombranti a domicilio oltre lo standard gratuito) o di esigenze straordinarie di integrazione di alcuni "servizi di base". I "servizi a misura" sono assoggettati a fatturazione separata sulla base dei prezzi indicati nel "prezzario dei servizi a misura" concordato e approvato dal Titolare del Servizio.

**Scheda Generale di Servizio:** Documento codificato che descrive un servizio; **Scheda Dettaglio di Servizio:**

- documento codificato che descrive un dettaglio relativo ad una Scheda Generale di Servizio;
- la codifica di una Scheda Dettaglio di Servizio è composta da un codice alfanumerico identificativo univoco che nei primi caratteri richiama la Scheda Generale di riferimento e continua con successivo ordinamento numerico (es.: scheda di dettaglio servizio "Raccolta e trasporto rifiuto secco non riciclabile" = **SB\_1.1**);

**Cartografia georeferenziata:** la cartografia del Soggetto Gestore è georeferenziata sulla base della Carta Tecnica Regionale Numerica del Veneto alla scala 1:5000.

**Operatore:** il personale che esegue la raccolta dei rifiuti;

**EcoCentro:** o Centro Attrezzato per la Raccolta Differenziata è intesa come area presidiata e allestita ove si svolge unicamente attività di raccolta di rifiuti, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero, trattamento e di smaltimento;

**EcoCalendario:** pubblicazione del Soggetto Gestore che viene distribuita annualmente a tutte le utenze attive che contiene il calendario delle raccolte delle varie tipologie di rifiuto, riferite al Comune presso cui insiste l'utenza attivata.

**EcoSportello:** locale gestito dal Soggetto Gestore dislocato sul territorio, dedicato al ricevimento delle utenze per informazioni, richieste, gestione pratiche, distribuzione contenitori e sacchetti necessari per la raccolta differenziata dei rifiuti.

**Call Center/Contact Center:** struttura del Soggetto Gestore dedicata al ricevimento delle telefonate provenienti dagli Utenti. Gli addetti al Call Center/Contact Center sono in grado di

	<b>Gestione Rifiuti Urbani Glossario</b>	
--	--	--

fornire informazione sui servizi resi e accogliere le istanze più comuni degli Utenti. Per quanto di non specifica competenza assicurano un celere contatto con gli addetti specializzati del Soggetto Gestore.

**Eventi ecocosenibili:** manifestazioni temporanee o eventi (es. sagre) compresi gli spettacoli viaggianti (es.: circo) che si svolgono sul territorio del Titolare del Servizio.

**Transponder:** Il transponder, chiamato anche RFID è l'acronimo di Radio Frequency IDentification (traducibile con Identificazione a radio frequenza), è un dispositivo che usa una tecnologia per la identificazione automatica di oggetti, animali o persone. Il sistema si basa sul leggere a distanza informazioni contenute in un tag RFID usando dei lettori RFID. Un tag RFID è generalmente costituito da un microchip che contiene dati (tra cui un numero univoco universale scritto nel silicio) e una antenna che permette di ricevere e di trasmettere radiofrequenza ad un transreceiver RFID.

**Saponetta:** lettore transponder, transreceiver RFID che consente la lettura e l'acquisizione e la registrazione dei dati trasmessi da un transponder.

**Regolamento per i Servizi di Gestione dei rifiuti urbani:** documento emesso dal Titolare del Servizio che contiene le disposizioni per assicurare la tutela igienico-sanitaria in tutte le fasi della gestione dei rifiuti urbani e le modalità dei servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani a cui devono attenersi Utenti e Soggetto Gestore;

**Regolamento per la Disciplina della Tariffa per la gestione dei Rifiuti:** documento emesso dal Titolare del Servizio che disciplina l'applicazione della Tariffa per la gestione dei rifiuti urbani, dei rifiuti ad essi assimilati e dei rifiuti di qualunque natura o provenienza giacenti sulle strade ed aree pubbliche e soggette ad uso pubblico, in conformità alle disposizioni normative vigenti.

**EcoPunto fisso:** punto di esposizione, per i contenitori adibiti alla raccolta differenziata dei rifiuti, chiuso mediante sistemi di mascheramento, situato nelle vicinanze delle utenze riferibili al punto medesimo.

**Zone a servizio standard,** ovvero zone caratterizzate da tessuto urbano a sviluppo prevalentemente orizzontale con condomini e utenze non complesse, aventi spazi di proprietà interni ed esterni.

**Zone a bassa densità abitativa,** zone ubicate fuori dai centri abitati con prevalenza di seconde case utilizzate solo in determinati periodi, tali per cui le frequenze di raccolta possono essere ridotte nei periodi di bassa stagione.

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Raccolta porta a porta</b>	<b>SB_1</b>
--	---	-------------

## SB - SERVIZI DI BASE PER LA GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

### SB\_1. Gestione del Servizio raccolta porta a porta

#### . OGGETTO DEL SERVIZIO

Il servizio di raccolta porta a porta è rivolto alla generalità delle utenze e viene garantito dal Soggetto Gestore secondo modalità standard ricorrenti. Le tipologie di rifiuto urbano assimilato, per le quantità e qualità previste dal vigente regolamento, raccolte presso le utenze domestiche e non domestiche sono le seguenti: rifiuto secco non riciclabile, rifiuto umido, rifiuto costituito da carta e cartone, rifiuto costituito da imballaggi in vetro- plastica-lattine. Il Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani stabilisce le regole cui l'utente deve attenersi nella modalità di differenziazione dei rifiuti prodotti.

#### TERRITORIO SERVITO

La raccolta dei rifiuti urbani viene svolta su tutto il territorio, mediante il passaggio su aree pubbliche o ad uso pubblico, al limite della proprietà dell'utente per il posizionamento dei contenitori. Le aree servite sono classificate in base alla loro complessità urbanistica e identificate:

- a) **Zone a servizio standard**, ovvero zone caratterizzate da tessuto urbano a sviluppo prevalentemente orizzontale con condomini e utenze non complesse, aventi spazi di proprietà interni ed esterni.
- b) **Zone a bassa densità abitativa**, ovvero zone caratterizzate da tessuto urbano a sviluppo esclusivamente orizzontale, con edifici sparsi, coincidente generalmente con zone lontane dai centri abitati e dove le utenze sono spesso seconde case utilizzate stagionalmente.

Tale classificazione viene concordata con il Titolare del Servizio e definita su cartografia poiché in relazione a tale classificazione viene prevista un'organizzazione diversa del servizio di raccolta.

In presenza di aree e strade private, qualora la totalità dei proprietari e/o aventi titolo ne faccia richiesta e rilasci formale autorizzazione all'accesso, il Soggetto Gestore garantisce la raccolta esclusivamente nei casi in cui sia possibile accedervi agevolmente e lo svolgimento del servizio possa avvenire in tutta sicurezza.

Al fine di pianificare al meglio i servizi, il Soggetto Gestore potrà predisporre idonea cartografia per l'organizzazione ed il miglioramento dei giri di raccolta.

#### MODALITÀ DI ESECUZIONE

##### a) **Zone a servizio standard**

Le frequenze di raccolta delle principali tipologie di rifiuto sono definite nelle singole schede di dettaglio; le cadenze di raccolta vengono comunicate attraverso il calendario che il Soggetto Gestore predispone e recapita annualmente all'utenza, previa verifica da parte del Titolare del Servizio.

La raccolta viene svolta esclusivamente sui contenitori dati in comodato alle utenze ed esposti

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Raccolta porta a porta</b>	<b>SB_1</b>
--	---	-------------

la sera prima del giorno stabilito nel calendario, lungo il percorso di raccolta individuato e limitatamente a quei rifiuti conferiti secondo le disposizioni contenute nelle successive schede di dettaglio. A svuotamento avvenuto il contenitore viene riposto dagli operatori nello stesso luogo di esposizione, con il coperchio aperto. La massima cura deve essere posta durante le operazioni di svuotamento al fine di non recare danno ai contenitori in dotazione alle utenze e per non sporcare o lasciare residui di rifiuti sulle strade, che in ogni caso devono essere immediatamente raccolti salvo nei casi previsti nel successivo paragrafo “*Modalità di gestione delle difformità dei conferimenti*”. Ad avvenuto svuotamento, entro il termine della giornata di raccolta, l’utente deve provvedere a ricollocare il proprio contenitore entro il confine di proprietà.

Il servizio standard è organizzato in modo da ultimare le operazioni di raccolta indicativamente entro la mattinata e comunque entro e non oltre la giornata stabilita. I servizi si considerano conclusi con il completamento delle operazioni di svuotamento dei contenitori esposti e con il trasporto dei rifiuti fino agli impianti di conferimento individuati dal Soggetto Gestore.

### **b) Zone a bassa densità abitativa**

Per le zone a bassa densità abitativa viene predisposto quanto segue:

- utenze non residenti: per le utenze considerate seconde case è prevista la consegna di contenitori standard per la raccolta differenziata;
- case sparse o utenze non raggiungibili dal servizio: per quei casi dove non esiste una strada percorribile da un mezzo di raccolta dei rifiuti, o comunque per le utenze non facilmente raggiungibili, oltre a incentivare il compostaggio domestico, si potrà:
  - individuare dei punti di conferimento comuni (destinati al solo conferimento di tali utenze) in cui l’utente posizionerà il contenitore per lo svuotamento;
  - utilizzare un servizio di segnalazione con “bandierina” (con il quale l’utente segnala al Soggetto Gestore la necessità di svuotamento in modo che l’operatore raggiunga l’utenza per effettuare il servizio);
  - attivare un servizio On Demand, ovvero l’utente – che è inserito nel server gestionale con tutti i servizi attivati (contenitori, sacchetti, etc) - attraverso un sistema di chiamata e un codice preciso da comunicare, si prenota per il ritiro a domicilio della frazione di rifiuto desiderata. Il ritiro avverrà nella giornata prevista da calendario per quel Comune e quella frazione di rifiuto.

Per le zone a bassa densità abitativa viene predisposto un calendario specifico per le raccolte, concordato con il Titolare del Servizio, con frequenze ed estensione temporale nell’anno ridotte, che tiene conto della stagionalità d’uso delle utenze, del numero di edifici da servire, della condizione delle strade e della loro percorribilità in particolari periodi dell’anno. Analogamente a quanto avviene per le zone con servizio standard anche in questo caso i contenitori devono essere esposti la sera prima del giorno stabilito nel calendario predisposto e recapitato annualmente all’utenza dal Soggetto Gestore.

### **PERSONALE IMPIEGATO**

Il personale impiegato nel servizio di raccolta viene dotato di adeguata uniforme di lavoro e deve mantenere in servizio un contegno irreprensibile e decoroso.

Corsi di formazione periodica vengono effettuati al fine di comunicare agli operatori le regole di corretto conferimento dei rifiuti cui gli utenti sono tenuti, consentendo loro di riconoscere e

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Raccolta porta a porta</b>	<b>SB_1</b>
--	---	-------------

gestire, durante l'esecuzione del servizio, eventuali difformità. Il personale viene adeguatamente formato sulle procedure di rilevazione degli svuotamenti e sul corretto utilizzo dei sistemi di lettura dei dispositivi elettromagnetici installati sui contenitori e denominati transponder.

#### **MEZZI PER LA RACCOLTA**

Il servizio di raccolta viene svolto con l'impiego di automezzi funzionali alle caratteristiche del territorio da servire e alla sua conformazione urbanistica. I mezzi utilizzati per il servizio sono dotati di apprestamenti tecnici appositamente sviluppati per facilitare le operazioni di raccolta "porta a porta" e ridurre i tempi di esecuzione.

I mezzi prevalentemente utilizzati per lo svolgimento del servizio, sono: automezzi a vasca (mezzi "satellite"), minicompattatori, o compactatori (mezzi "madre").

Ai fini dell'ottimizzazione del servizio, la raccolta può essere svolta mediante l'utilizzo degli automezzi satellite, poiché adibiti alla sola raccolta, e destinati al conferimento all'interno dell'automezzo madre, utilizzato in seguito per il trasporto del rifiuto raccolto presso l'impianto di destino individuato. I dati relativi al conferimento vengono trasmessi da remoto al sistema informatico centrale del Soggetto Gestore.

#### **CONTENITORI PER LA RACCOLTA**

Il Soggetto Gestore fornisce contenitori di colore diverso in base alla frazione differenziata di rifiuto cui sono destinati. Il contenitore viene allestito, in parte o totalmente, secondo lo standard di colorazione attuale (l'indicazione del colore secondo scala colori RAL è puramente indicativa e non vincolante):

RIFIUTO	COLORE IDENTIFICATIVO
Secco non riciclabile	Grigio (RAL 7012)
Umido	Marrone (RAL 8011)
Carta e cartone	Giallo (RAL 1003)
Imballaggi in materiali misti(VPL)	Blu (RAL 5005)

Nel territorio possono presenti contenitori di proprietà del Soggetto Gestore, ma di colore diverso rispetto allo standard descritto sopra perché forniti dal Soggetto Gestore secondo standard della precedente gestione, per i quali viene comunque garantito il servizio di raccolta.

Le volumetrie disponibili per le diverse tipologie di raccolta sono descritte nelle rispettive schede di dettaglio.

Tutti i contenitori sono dotati di adesivi/serigrafia, il cui layout grafico viene concordato con il Titolare del Servizio, con indicazione della frazione di rifiuto cui sono destinati e strisce adesive catarifrangenti in conformità alle norme vigenti.

Tutti i contenitori riportano una matricola esterna identificativa a numerazione univoca e un apposito dispositivo elettromagnetico denominato "transponder", che consente di rilevare i dati necessari alla tariffazione (n. svuotamenti, giornata e orario di esecuzione del servizio), per le frazioni di rifiuto concordate. Attualmente la lettura deve necessariamente essere effettuata almeno per il rifiuto secco non riciclabile.

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Raccolta porta a porta</b>	<b>SB_1</b>
--	---	-------------

Le operazioni di identificazione avvengono mediante dispositivo portatile di lettura del codice transponder, denominato comunemente “saponetta”, in uso ad ogni operatore. La “saponetta” è fornita, quando previsto, ad ogni operatore prima dell’inizio del giro di raccolta, unitamente ad un foglio di servizio che riporta la targa e la sigla del mezzo, il codice identificativo della “saponetta”, la sigla identificativa dell’operatore, la tipologia di servizio da svolgere, l’indicazione del Comune in cui sarà eseguito il servizio.

In caso di mancata lettura del transponder, segnalata dalla “saponetta”, l’operatore garantisce in ogni caso la rilevazione dei dati mediante la trascrizione manuale nell’apposito foglio di servizio. Il Soggetto Gestore può introdurre sistemi tecnologici di lettura del codice transponder diversi da quelli sopradescritti, che permettano una maggiore automazione delle operazioni di rilevazione.

I contenitori sono forniti, in via generale, in comodato gratuito ad ogni singola utenza. Laddove ciò non sia adeguato alla peculiarità della zona e sulla base di riscontrate necessità, il Soggetto Gestore può fornire in alternativa, solo per le utenze domestiche, previo consenso di tutte le utenze afferenti o soggetto da loro delegato allo scopo, dei contenitori condominiali ad uso di più utenze.

Le utenze sono tenute, da disposizioni regolamentari, a custodirli e a conservarli con la massima cura e diligenza.

Le utenze che hanno in dotazione contenitori dai 240L ai 1000L, e in considerazione del peso del rifiuto contenuto, li dovranno posizionare per il conferimento su pavimentazione o terreno, privi di particolari asperità, che consentano un’agevole movimentazione e che non aggravi lo sforzo di traino o spinta del contenitore da parte dell’operatore.

Gli stessi non possono essere destinati ad usi diversi da quelli sopra descritti o ceduti a terzi neppure temporaneamente; debbono essere inoltre restituiti nello stato in cui sono stati consegnati, salvo il normale deterioramento derivante dall’uso. Nel caso in cui il contenitore venga rotto accidentalmente o risulti non più funzionale all’uso, il Soggetto Gestore ne assicura la sostituzione o riparazione. È compresa l’ulteriore fornitura in caso di furto del contenitore, previa dichiarazione scritta del comodatario o formale denuncia alle autorità competenti, ove previsto da disposizioni Regolamentari. Il Soggetto Gestore è sollevato da qualsiasi responsabilità per i danni diretti e indiretti a persone e/o cose che possano derivare da fatto doloso o colposo del comodatario per il periodo di utilizzo dei contenitori. Analogamente il Soggetto Gestore non sarà ritenuto in alcun modo responsabile per eventuali danni diretti e/o indiretti che possano derivare a terzi dall’incendio dei contenitori atti alla raccolta dei rifiuti.

Per casi di comprovata necessità, segnalati dall’utenza e previa verifica da parte del Soggetto Gestore, i contenitori di volumetria maggiore o uguale a 120 L, possono essere dotati di un sistema di serratura che potrebbe essere soggetta ad un costo definito da un prezzario.

In caso di nuove attivazioni e/o cessazioni, è previsto che:

- i contenitori di volumetria uguale o inferiore a 240 L devono essere ritirati e/o consegnati dall’utenza presso gli EcoSportelli;
- i contenitori di volumetria superiore a 240 L vengono forniti e/o ritirati gratuitamente a domicilio dal Soggetto Gestore.

**Contenitori per zone a bassa densità urbanistica:** Per tali zone vengono fatte salve le indicazioni generali di utilizzo dei contenitori descritte per le zone a servizio standard. Di norma i contenitori assegnati sono quelli previsti per le zone a servizio standard, ma per facilitare le operazioni di conferimento da parte dell’utenza e per ottimizzare la raccolta, il Soggetto Gestore,

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Raccolta porta a porta</b>	<b>SB_1</b>
--	---	-------------

in accordo con il Titolare del Servizio, può valutare la fornitura di contenitori specifici o l'individuazione di EcoPunti fissi di esposizione dei contenitori per più utenze.

#### **PROPRIETÀ DEI MATERIALI E IMPIANTI DI DESTINO**

Tutti i rifiuti raccolti nell'ambito dei servizi in questione sono di esclusiva proprietà del Soggetto Gestore, la quale dispone quindi della titolarità delle deleghe alla riscossione dei corrispettivi e dei proventi (compresi i corrispettivi CONAI).

Il Soggetto Gestore ha l'obbligo di individuare gli idonei impianti per il conferimento delle diverse frazioni di rifiuto e di operare al fine di ottenere e mantenere minime percentuali di impurità per poter beneficiare dei proventi nella misura massima.

Il Soggetto Gestore, al fine di ottimizzare il conferimento del rifiuto verso gli impianti di destino, può disporre dell'ecocentro o di altre aree di travaso/stoccaggio opportunamente autorizzati, riducendo così i tempi necessari per il trasporto.

#### **DOCUMENTAZIONE DELLE OPERAZIONI DI RACCOLTA E TRASPORTO**

Tutte le operazioni giornaliere di trasporto sono documentate attraverso la compilazione di bolle e/o formulari di trasporto dove previsto. Ai fini gestionali, i dati di tutti i movimenti, vengono acquisiti in formato elettronico, bonificati e validati entro la prima decade del mese successivo.

#### **MODIFICHE SOSTANZIALI DEL SERVIZIO DI RACCOLTA**

Modifiche sostanziali al sistema di raccolta, riguardanti a solo titolo di esempio, le frequenze di raccolta, tipologie e volumi standard dei contenitori assegnati, le modalità di differenziazione dei rifiuti, ecc. potranno essere apportate di concerto tra il Titolare del Servizio e il Soggetto Gestore, previ i dovuti passaggi formali, con l'obiettivo di migliorarne l'efficacia, l'efficienza e l'economicità.

#### **GESTIONE DIFFORMITÀ NELL'ESECUZIONE DEI SERVIZI**

Qualsiasi difformità nell'esecuzione del servizio rilevata dal Titolare del Servizio e/o dagli utenti rispetto a quanto definito deve essere tempestivamente segnalato per consentire al Soggetto Gestore di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico.

Il Soggetto Gestore mette a disposizione risorse adeguatamente formate (Call Center, EcoSportello) alle quali rivolgere richieste o indirizzare segnalazioni e/o reclami inerenti il servizio in questione.

Nei casi di mancata esecuzione dei servizi previsti nei giorni a calendario o con le modalità previste nel presente documento, l'utente che ha esposto correttamente i contenitori secondo le disposizioni sopra descritte, può segnalare tempestivamente il disservizio mediante chiamata al Call Center o attraverso gli EcoSportelli.

Le segnalazioni di mancata raccolta da parte dell'utenza vengono accettate dal Soggetto Gestore a partire dal pomeriggio del giorno stesso di raccolta.

Il Soggetto Gestore provvede al recupero delle mancate raccolte entro le 48 ore dall'avvenuta segnalazione da parte dell'utenza.

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Raccolta porta a porta</b>	<b>SB_1</b>
--	---	-------------

Il servizio di recupero può essere organizzato secondo orari diversi da quelli del servizio ordinario; le tempistiche sopra indicate per l'esecuzione del recupero comprendono tutti i giorni lavorativi in base al turno settimanale, con esclusione della domenica e degli eventuali altri giorni festivi infrasettimanali.

Per le tipologie di rifiuto ove previsto, anche nel caso di recupero di disservizi, viene effettuata la lettura del transponder.

Nel caso di situazioni particolari, segnalate da più utenze e che riguardano la mancata raccolta, per esempio, di aree estese o intere vie, il servizio di recupero viene garantito entro le 24 ore dall'avvenuta segnalazione.

Le mancate raccolte dovute a cause di forza maggiore (quali ad esempio eventi atmosferici che limitino l'operatività delle raccolte, interruzione completa della viabilità per cause non imputabili al Soggetto Gestore, eventi atmosferici, ecc.) vengono recuperate non appena possibile e qualora le condizioni della viabilità permettano l'esecuzione del servizio in sicurezza per gli operatori. Nel caso di proclamazione di scioperi da parte delle organizzazioni sindacali di settore, il Soggetto Gestore garantisce la preventiva e adeguata diffusione di informazione all'utenza circa la possibilità di mancata esecuzione dei servizi di raccolta.

#### **MODALITÀ DI GESTIONE DELLE DIFFORMITÀ DEI CONFERIMENTI**

Gli utenti sono tenuti al rispetto del Regolamento di gestione del servizio. Il Soggetto Gestore utilizza un sistema di segnalazione delle difformità dei conferimenti mediante adesivi standard di segnalazione. L'adesivo standard di segnalazione viene redatto in duplice copia, riporta una breve descrizione dell'anomalia, il numero di matricola del contenitore, la via ed il numero civico dell'utenza. Una delle copie viene applicata dall'operatore direttamente sul contenitore interessato dall'anomalia, l'altra copia rimane agli atti del Soggetto Gestore per la registrazione informatica abbinata all'utenza.

Qualora l'operatore rilevi la presenza di rifiuto merceologicamente non conforme, in quantità tali da causare problemi all'atto del conferimento presso l'impianto e tali da pregiudicare la qualità del carico, è autorizzato a non effettuare lo svuotamento del contenitore. Il mancato svuotamento e le relative motivazioni vengono descritte e comunicate nell'immediato all'utenza mediante l'adesivo standard di segnalazione.

#### **COSTI DEL SERVIZIO**

I costi dei servizi di base aggiuntivi per la gestione dei rifiuti urbani sono quelli indicati nella scheda "CS\_1 Costi dei Servizi di Base in tariffa".

I costi del servizio comprendono i costi relativi alle operazioni di raccolta (mezzi e personale impiegato), la gestione dei contenitori consegnati all'utenza (ammortamenti, fornitura e cessazione), gestione dei sacchetti ove previsti, i costi di trattamento e/o smaltimento, i ricavi ove previsti.

	<b>Servizi di base</b> <b>Gestione Rifiuti Urbani</b> <b>Raccolta rifiuto secco non riciclabile</b> <b>Servizio standard</b>	<b>SB_1.1</b>
--	---	---------------

## **SB\_1.1.Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto secco non riciclabile - Servizio Standard**

### **. TIPOLOGIA DEL RIFIUTO RACCOLTO**

Il rifiuto secco non riciclabile è costituito dal rifiuto residuale rispetto ai materiali oggetto di specifica raccolta differenziata. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani.

### **FREQUENZE DI RACCOLTA**

#### **a) Frequenze di raccolta standard**

Il servizio viene svolto tutto l'anno con frequenza quindicinale.

Nel caso di festività infrasettimanali, a calendario viene previsto un servizio di recupero che deve essere effettuato il sabato precedente la festività, qualora la festività ricada di lunedì o martedì o mercoledì, il sabato successivo qualora la festività ricada di giovedì o venerdì; cadenze di recupero di servizi differenti da quanto sopra, devono essere valutate e concordate con il Titolare del Servizio.

#### **b) Frequenze di raccolta per zone a bassa densità abitativa**

In base all'analisi del territorio svolta dal Soggetto Gestore, vengono individuate le zone che per bassa densità abitativa, necessitano di una minore frequenza delle raccolte. Nei predetti casi, concordati con il Titolare del Servizio, la raccolta del rifiuto secco non riciclabile, in determinati mesi dell'anno che coincidono generalmente con la bassa stagione turistica, può avere una frequenza mensile.

Nel caso di festività infrasettimanali, l'eventuale servizio di recupero terrà conto delle peculiarità del territorio servito e delle minori frequenze di raccolta in essere.

#### **c) Frequenze di raccolta per utenze con esigenze particolari**

Il Soggetto Gestore garantisce raccolte con frequenza settimanale nelle zone standard, per quelle utenze che, su apposita richiesta dimostrino tale necessità, purché risultino nell'impossibilità di aumentare la volumetria dei contenitori a disposizione.

### **MEZZI PER LA RACCOLTA**

Il servizio di raccolta viene svolto con l'impiego di automezzi funzionali alle caratteristiche del territorio da servire e alla sua conformazione urbanistica. I mezzi utilizzati per il servizio sono dotati di apprestamenti tecnici appositamente sviluppati per facilitare le operazioni di raccolta "porta a porta" e ridurre i tempi di esecuzione.

I mezzi prevalentemente utilizzati per lo svolgimento del servizio sono: automezzi a vasca (mezzi "satellite"), minicompattatori o compactatori (mezzi "madre").

Ai fini dell'ottimizzazione del servizio, la raccolta può essere svolta mediante l'utilizzo degli automezzi satellite, poiché adibiti alla sola raccolta, e destinati al conferimento all'interno dell'automezzo madre, utilizzato in seguito per il trasporto del rifiuto raccolto presso l'impianto di destino individuato.

	<b>Servizi di base</b> <b>Gestione Rifiuti Urbani</b> <b>Raccolta rifiuto secco non</b> <b>riciclabile</b> <b>Servizio standard</b>	<b>SB_1.1</b>
--	---	---------------

#### CONTENITORI PER LA RACCOLTA

Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori per il rifiuto secco non riciclabile:

- 30 L (contenitore)
- 120 L (contenitore carrellato),
- 240 L (contenitore carrellato),
- 360 L (contenitore carrellato),
- 660L (contenitore carrellato),
- 1000 L (contenitore carrellato).

Le utenze che hanno in dotazione contenitori dai 240L ai 1000L li dovranno posizionare per il conferimento su pavimentazione o terreno, privi di particolari asperità, che consentano un'agevole movimentazione e che non aggravi lo sforzo di traino o spinta del contenitore da parte dell'operatore.

Il Soggetto Gestore può fornire all'utenza, in alternativa ai contenitori di volume da 660L e 1000L, un numero di contenitori con volumetria inferiore la cui somma equivale alla volumetria richiesta. L'utente deve conferire il rifiuto all'interno di tali contenitori utilizzando sacchetti di tipo trasparente eventualmente forniti dal Soggetto Gestore.

La quantità di sacchetti forniti annualmente all'utenza dal Soggetto Gestore mediante gli EcoSportelli è con gli standard di seguito riportati:

NUMERO STANDARD SACCHETTI UTENZE DOMESTICHE	
	Volume del sacchetto
	60 litri circa
Standard per ogni utenza	50

NUMERO STANDARD SACCHETTI UTENZE NON DOMESTICHE		
	Volume del sacchetto	Volume del sacchetto
	60 litri circa	110 litri circa
Standard per contenitore da 120L	100	-
Standard per contenitore da 240 L	100	50
Standard per contenitore da 360 L	100	75
Volumi superiori (10.000L – 25.000L)		500

La quantità dei sacchetti consegnati all'utenza, definita nello standard, è considerata su base

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Raccolta rifiuto secco non riciclabile Servizio standard</b>	<b>SB_1.1</b>
--	---	---------------

annua, ma può essere utilizzata per periodi più lunghi. Il consumo dei sacchetti rilevato alla richiesta di rifornimento presso gli EcoSportelli deve essere congruo rispetto al numero di svuotamenti del contenitore in dotazione. Nei casi in cui sia rilevato un consumo palesemente in contrasto col numero degli svuotamenti registrati, il Soggetto Gestore può rifornire i sacchetti all'utenza richiedendone il pagamento o in alternativa ridurre proporzionalmente la quantità consegnabile per l'anno in corso.

#### **MODALITÀ DI GESTIONE DELLE DIFFORMITÀ DEI CONFERIMENTI**

Qualora durante la raccolta del rifiuto secco non riciclabile sia rilevata la presenza di una quantità di rifiuto eccedente il volume del contenitore in fase di svuotamento, ovvero la presenza di rifiuto oltre il bordo superiore del contenitore, l'operatore è tenuto a raccogliere tutto il rifiuto, effettuando la prima lettura del transponder e dando comunicazione all'utente, mediante l'adesivo di segnalazione, delle ulteriori operazioni di svuotamento che si sono rese necessarie a garantire il completo svuotamento del contenitore. Analogo comportamento verrà adottato dall'operatore qualora rilevi rifiuto eccessivamente pressato all'interno del contenitore; in tal caso l'operatore dovrà eseguire lo svuotamento completo del contenitore stesso, qualora fattibile.

Tale sistema viene utilizzato anche come contestazione degli svuotamenti multipli dei contenitori del secco non riciclabile, contenenti quantità di rifiuto eccedenti il volume del contenitore stesso; il sistema permette all'utente di avere immediato riscontro dell'anomalia ed risalirne alle cause, potendo correggere il proprio comportamento.

Qualora invece durante la raccolta sia rilevata la presenza di rifiuto secco depositato a terra, all'esterno del contenitore, l'operatore è tenuto ad effettuare esclusivamente lo svuotamento del contenitore e a lasciare a terra il materiale esterno. Anche in questo caso l'operatore deve dare comunicazione all'utente, mediante l'adesivo di segnalazione.

#### **COSTI DEL SERVIZIO**

I costi dei servizi di base standard per la gestione dei rifiuti urbani sono quelli indicati nella scheda "CS\_1 Costi dei Servizi di Base in tariffa".

I costi del servizio comprendono i costi relativi alle operazioni di raccolta (mezzi e personale impiegato), la gestione dei contenitori consegnati all'utenza (ammortamenti, fornitura e cessazione), gestione dei sacchetti, i costi di trattamento e smaltimento

	<b>Servizi di base</b> <b>Gestione Rifiuti Urbani</b> <b>Raccolta rifiuto Umido</b> <b>Servizio standard</b>	<b>SB_1.2</b>
--	---	---------------

## **SB\_1.2. Gestione Raccolta rifiuto Umido - Servizio Standard**

### **. TIPOLOGIA DEL RIFIUTO RACCOLTO**

Il rifiuto umido è costituito da materiale a componente organica fermentescibile, ovvero principalmente da scarti alimentari e di cucina, ecc... Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani.

### **FREQUENZE DI RACCOLTA**

#### **a) FREQUENZE DI RACCOLTA STANDARD**

Il servizio viene svolto su tutto il territorio, tutto l'anno di norma con frequenza bisettimanale. Nel caso di festività infrasettimanali, a calendario viene previsto un servizio di recupero solo su utenze sensibili. Il recupero viene previsto a calendario solo qualora ricada ad almeno due giorni di distanza rispetto alla precedente o successiva raccolta del rifiuto umido. Cadenze di recupero diservizi differenti da quanto sopra, dovranno essere valutate e concordate con il Titolare del Servizio. Tali recuperi potrebbero essere soggetti ad una valutazione economica concordata a parte.

#### **b) FREQUENZE DI RACCOLTA PER ZONE A BASSA DENSITÀ ABITATIVA**

In base all'analisi del territorio svolta dal Soggetto Gestore, vengono individuate le zone che per bassa densità abitativa, necessitano di una minore frequenza delle raccolte. Nei predetti casi, concordati con il Titolare del Servizio, la raccolta del rifiuto umido, in determinati mesi dell'anno che coincidono generalmente con la bassa stagione turistica, può avere una frequenza settimanale.

Nel caso di festività infrasettimanali, l'eventuale servizio di recupero terrà conto delle peculiarità del territorio servito e delle minori frequenze di raccolta in essere.

Vengono inoltre introdotte misure di incentivazione del compostaggio domestico per l'autotrattamento del rifiuto umido da parte dell'utenza.

### **MEZZI PER LA RACCOLTA**

Il servizio di raccolta viene svolto con l'impiego di automezzi funzionali alle caratteristiche del territorio da servire e alla sua conformazione urbanistica. I mezzi utilizzati per il servizio sono dotati di apprestamenti tecnici appositamente sviluppati per facilitare le operazioni di raccolta "porta a porta" e ridurre i tempi di esecuzione.

I mezzi prevalentemente utilizzati per lo svolgimento del servizio, facilmente riconoscibili mediante specifici adesivi e logo aziendale, sono: automezzi a vasca (mezzi "satellite"), minicompattatori, autocompattatori (mezzi "madre").

Ai fini dell'ottimizzazione del servizio, la raccolta può essere svolta mediante l'utilizzo degli automezzi satellite, poiché adibiti alla sola raccolta, e destinati al conferimento all'interno dell'automezzo madre, utilizzato in seguito per il trasporto del rifiuto raccolto presso l'impianto di destino individuato.

	<b>Servizi di base</b> <b>Gestione Rifiuti Urbani</b> <b>Raccolta rifiuto Umido</b> <b>Servizio standard</b>	<b>SB_1.2</b>
--	---	---------------

#### CONTENITORI PER LA RACCOLTA

Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori per il rifiuto umido:

- 22L,
- 120 L (contenitore carrellato),
- 240L (contenitore carrellato),

L'utente deve conferire il rifiuto all'interno di tali contenitori utilizzando esclusivamente sacchetti in materiale biodegradabile e compostabile eventualmente forniti dal Soggetto Gestore.

A ciascuna utenza viene inoltre assegnato un contenitore in materiale plastico, dotato di appositi fori per l'aerazione, denominato "sottolavello aerato", per l'utilizzo interno.

La quantità di sacchetti forniti annualmente all'utenza dal Soggetto Gestore presso gli EcoSportelli è stabilito in accordo con i seguenti standard, diversi a seconda della volumetria unitaria dei sacchetti forniti:

STANDARD SACCHETTI UTENZE DOMESTICHE	
	Volume del sacchetto
	7 litri circa
Standard per ogni utenza di residenza	150

NUMERO STANDARD SACCHETTI UTENZE NON DOMESTICHE			
	Volume del sacchetto		
	7 litri circa	40 litri circa	120 litri circa (per contenitori superiori ai 22 litri)
Standard per ogni utenza	150	25	100

#### MODALITÀ DI GESTIONE DELLE DIFFORMITÀ DEI CONFERIMENTI

Qualora, durante la raccolta del rifiuto umido presso utenze domestiche, sia rilevata la presenza di una quantità di rifiuto eccedente il volume del contenitore, ovvero la presenza di rifiuto oltre il bordo superiore del contenitore, o la presenza di rifiuto depositato a terra all'esterno del contenitore, l'operatore è tenuto a raccogliere tutto il rifiuto, compilando l'adesivo di segnalazione delle difformità. Solo per casi reiterati e già segnalati numerose volte, l'operatore è autorizzato a non raccogliere il rifiuto a terra.

Qualora durante la raccolta del rifiuto umido presso utenze non domestiche sia rilevata la presenza di una quantità di rifiuto eccedente il volume del contenitore, ovvero la presenza di rifiuto oltre il bordo superiore del contenitore, l'operatore è tenuto a raccogliere tutto il rifiuto, compilando l'adesivo di segnalazione delle difformità. Qualora invece durante la raccolta sia rilevata la presenza di rifiuto umido depositato a terra, all'esterno del contenitore, l'operatore è

	<b>Servizi di base</b> <b>Gestione Rifiuti Urbani</b> <b>Raccolta rifiuto Umido</b> <b>Servizio standard</b>	<b>SB_1.2</b>
--	---	---------------

tenuto ad effettuare esclusivamente lo svuotamento del contenitore e a lasciare a terra il materiale esterno. Tale difformità deve essere segnalata mediante uso dell'adesivo di segnalazione.

Qualora durante la raccolta sia rilevata la presenza di rifiuto umido conferito mediante l'uso di sacchetti non biodegradabili, quindi non conformi, l'operatore è tenuto a non effettuare lo svuotamento e a segnalare la difformità mediante l'apposito adesivo.

#### **COSTI DEL SERVIZIO**

I costi dei servizi di base standard per la gestione dei rifiuti urbani sono quelli indicati nella scheda "CS\_1 Costi dei Servizi di Base in tariffa".

I costi del servizio comprendono i costi relativi alle operazioni di raccolta (mezzi e personale impiegato), la gestione dei contenitori consegnati all'utenza (ammortamenti, fornitura e cessazione), gestione dei sacchetti, i costi di trattamento.

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Raccolta rifiuto costituito da carta e cartone Servizio standard</b>	<b>SB_1.3</b>
--	---	---------------

### **SB\_1.3. Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto riciclabile costituito da carta e cartone - Servizio Standard**

#### **TIPOLOGIA DEL RIFIUTO RACCOLTO**

I rifiuti in carta e cartone sono costituiti fondamentalmente da materiali cellulosici o a prevalente composizione cellulosica. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani.

#### **FREQUENZE DI RACCOLTA**

##### **a) FREQUENZE DI RACCOLTA STANDARD**

Il servizio viene svolto su tutto il territorio, tutto l'anno di norma con frequenza quindicinale. Nel caso di festività infrasettimanali, a calendario viene previsto un servizio di recupero che deve essere effettuato il sabato precedente la festività, qualora la festività ricada di lunedì o martedì o mercoledì, il sabato successivo qualora la festività ricada di giovedì o venerdì; cadenze di recupero di servizi differenti da quanto sopra, devono essere valutate e concordate con il Titolare del Servizio.

##### **b) FREQUENZE DI RACCOLTA PER ZONE A BASSA DENSITÀ ABITATIVA**

Il servizio viene svolto su tutto il territorio, tutto l'anno di norma con frequenza quindicinale come precedentemente descritto.

##### **c) FREQUENZE DI RACCOLTA PER UTENZE CON ESIGENZE PARTICOLARI**

Il Soggetto Gestore garantisce raccolte con frequenza settimanale, per quelle utenze che, su apposita richiesta dimostrino tale necessità, purché risultino nell'impossibilità di aumentare la volumetria dei contenitori a disposizione.

#### **CONTENITORI PER LA RACCOLTA STANDARD**

Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori carrellati per il rifiuto costituito da carta e cartone:

- 30L (contenitore)
- 120 L (contenitore carrellato),
- 240L (contenitore carrellato),
- 360L (contenitore carrellato),
- 660L (contenitore carrellato),
- 1000L (contenitore carrellato).

Le utenze che hanno in dotazione contenitori dai 240L ai 1000L li dovranno posizionare per il

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Raccolta rifiuto costituito da carta e cartone Servizio standard</b>	<b>SB_1.3</b>
--	---	---------------

conferimento su pavimentazione o terreno, privi di particolari asperità, che consentano un'agevole movimentazione e che non aggravi lo sforzo di traino o spinta del contenitore da parte dell'operatore.

Il Soggetto Gestore può fornire all'utenza, in alternativa ai contenitori di volume da 660L e 1000L, un numero di contenitori con volumetria inferiore la cui somma equivale alla volumetria richiesta. L'utenza deve conferire il materiale sfuso all'interno del contenitore fornito, senza l'utilizzo di sacchetti.

#### **MODALITÀ DI GESTIONE DELLE DIFFORMITÀ DEI CONFERIMENTI**

Qualora, durante la raccolta di carta e cartone presso utenze domestiche, sia rilevata la presenza di una quantità di rifiuto eccedente il volume del contenitore, ovvero la presenza di rifiuto oltre il bordo superiore del contenitore, o la presenza di rifiuto depositato a terra all'esterno del contenitore, l'operatore è tenuto a raccogliere tutto il rifiuto, compilando l'adesivo di segnalazione delle difformità e invitando l'utenza a ritirare un contenitore di volumetria maggiore. Solo per casi reiterati, l'operatore è autorizzato a non raccogliere il rifiuto a terra.

Qualora durante la raccolta di carta e cartone presso utenze non domestiche sia rilevata la presenza di una quantità di rifiuto eccedente il volume del contenitore, ovvero la presenza di rifiuto oltre il bordo superiore del contenitore, l'operatore è tenuto a raccogliere tutto il rifiuto, compilando l'adesivo di segnalazione delle difformità. Qualora invece durante la raccolta sia rilevata la presenza di rifiuto depositato a terra, all'esterno del contenitore, l'operatore è tenuto ad effettuare esclusivamente lo svuotamento del contenitore e a lasciare a terra il materiale esterno. Tale difformità deve essere segnalata mediante uso dell'adesivo di segnalazione.

Nel caso di utilizzo di sacchetti in plastica da parte dell'utenza per il conferimento di carta e cartone all'interno dei contenitori, sia per le utenze domestiche sia per le utenze non domestiche, l'operatore è autorizzato a non raccogliere il rifiuto, compilando l'adesivo di segnalazione delle difformità.

#### **COSTI DEL SERVIZIO**

I costi dei servizi di base standard per la gestione dei rifiuti urbani sono quelli indicati nella scheda "CS\_1 Costi dei Servizi di Base in tariffa".

I costi del servizio comprendono i costi relativi alle operazioni di raccolta (mezzi e personale impiegato), la gestione dei contenitori consegnati all'utenza (ammortamenti, fornitura e cessazione), i costi di trattamento e vengono detratti i relativi ricavi.

9	<b>Servizi di base</b> <b>Gestione Rifiuti Urbani</b> <b>Raccolta rifiuto riciclabile</b> <b>VPL</b> <b>Servizio Standard</b>	<b>SB_1.4</b>
---	---	---------------

**SB\_1.4. Gestione Raccolta e trasporto del rifiuto riciclabile costituito da imballaggi in vetro-plastica-lattine - raccolta multimateriale - Servizio standard**

**. TIPOLOGIA DEL RIFIUTO RACCOLTO**

I rifiuti sono costituiti da imballaggi privi di residui in vetro, plastica, acciaio, alluminio e altri materiali ferrosi.

Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani.

**FREQUENZE DI RACCOLTA**

**a) FREQUENZE DI RACCOLTA STANDARD**

Il servizio viene svolto tutto l'anno con frequenza settimanale.

Nel caso di festività infrasettimanali, a calendario viene previsto un servizio di recupero che deve essere effettuato il sabato precedente la festività, qualora la festività ricada di lunedì o martedì o mercoledì, il sabato successivo qualora la festività ricada di giovedì o venerdì; cadenze di recupero di servizi differenti da quanto sopra, devono essere valutate e concordate con il Titolare del servizio.

**b) FREQUENZE DI RACCOLTA PER ZONE A BASSA DENSITÀ ABITATIVA**

In base all'analisi del territorio svolta dal Soggetto Gestore, vengono individuate le zone che per bassa densità abitativa, necessitano di una minore frequenza delle raccolte. Nei predetti casi, concordati con il Titolare del Servizio, la raccolta del rifiuto multimateriale, in determinati mesi dell'anno che coincidono generalmente con la bassa stagione turistica, può avere una frequenza quindicinale.

Nel caso di festività infrasettimanali, l'eventuale servizio di recupero terrà conto delle peculiarità del territorio servito e delle minori frequenze di raccolta in essere.

**c) FREQUENZE DI RACCOLTA PER UTENZE CON ESIGENZE PARTICOLARI**

Il Soggetto Gestore garantisce raccolte con frequenza bisettimanale, per quelle utenze che, su apposita richiesta dimostrino tale necessità, purché risultino nell'impossibilità di aumentare la volumetria dei contenitori a disposizione.

**CONTENITORI PER LA RACCOLTA**

Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori per il rifiuto costituito da imballaggi in vetro, plastica e lattine:

- 30 L (contenitore)
- 120 L (contenitore carrellato),
- 240L (contenitore carrellato),
- 360L (contenitore carrellato),

9	<b>Servizi di base</b> <b>Gestione Rifiuti Urbani</b> <b>Raccolta rifiuto riciclabile</b> <b>VPL</b> <b>Servizio Standard</b>	<b>SB_1.4</b>
---	---	---------------

- 660L (contenitore carrellato),
- 1000L (contenitore carrellato).

Le utenze che hanno in dotazione contenitori dai 240L ai 1000L li dovranno posizionare per il conferimento su pavimentazione o terreno, privi di particolari asperità, che consentano un'agevole movimentazione e che non aggravi lo sforzo di traino o spinta del contenitore da parte dell'operatore.

L'utenza deve conferire il multimateriale sfuso all'interno del contenitore fornito, senza l'utilizzo di sacchetti.

Il Soggetto Gestore può fornire all'utenza, in alternativa ai contenitori di volume da 660L e 1000L, un numero di contenitori con volumetria inferiore la cui somma equivale alla volumetria richiesta.

#### **MODALITÀ DI GESTIONE DELLE DIFFORMITÀ DEI CONFERIMENTI**

Qualora, durante la raccolta multimateriale presso utenze domestiche, sia rilevata la presenza di una quantità di rifiuto eccedente il volume del contenitore, ovvero la presenza di rifiuto oltre il bordo superiore del contenitore, o la presenza di rifiuto depositato a terra all'esterno del contenitore, l'operatore è tenuto a raccogliere tutto il rifiuto, compilando l'adesivo di segnalazione delle difformità. Solo per casi reiterati e già segnalati numerose volte, l'operatore è autorizzato a non raccogliere il rifiuto a terra.

Qualora durante la raccolta del multimateriale presso utenze non domestiche sia rilevata la presenza di una quantità di rifiuto eccedente il volume del contenitore, ovvero la presenza di rifiuto oltre il bordo superiore del contenitore, l'operatore è tenuto a raccogliere tutto il rifiuto, compilando l'adesivo di segnalazione delle difformità. Qualora invece durante la raccolta sia rilevata la presenza di rifiuto depositato a terra, all'esterno del contenitore, l'operatore è tenuto ad effettuare esclusivamente lo svuotamento del contenitore e a lasciare a terra il materiale esterno. Tale difformità deve essere segnalata mediante uso dell'adesivo di segnalazione.

#### **COSTI DEL SERVIZIO**

I costi dei servizi di base standard per la gestione dei rifiuti urbani sono quelli indicati nella scheda "CS\_1 Costi dei Servizi di Base in tariffa". I costi del servizio comprendono i costi relativi alle operazioni di raccolta (mezzi e personale impiegato), la gestione dei contenitori consegnati all'utenza (ammortamenti, fornitura e cessazione), i costi di trattamento e vengono detratti i relativi ricavi.

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Raccolta Ingombranti</b>	<b>SB_2</b>
--	---	-------------

## SB\_2. Servizio Raccolta Ingombranti a Domicilio

### . TIPOLOGIA DEL RIFIUTO RACCOLTO

Il servizio consiste nella raccolta, trasporto e avvio a smaltimento e/o recupero di quantità limitate di rifiuto ingombrante proveniente da utenze domestiche.

### TERRITORIO SERVITO

Il Soggetto Gestore provvede alla esecuzione del servizio presso le utenze domestiche dislocate sul territorio del Titolare del Servizio.

### MODALITÀ DI ESECUZIONE

Le modalità di esecuzione del Servizio di Raccolta porta a porta dei rifiuti ingombranti vengono definite puntualmente per ogni intervento sulla base dello specifico servizio richiesto dai Clienti e in base alla tipologia di rifiuto.

Le richieste pervenute dai Clienti costituiscono un ordine di intervento da eseguire entro tempistiche da definire e concordare con il Cliente medesimo in base alla complessità dell'intervento medesimo e alla tipologia di rifiuto.

Il servizio sarà così strutturato:

- per le utenze domestiche è attivo un servizio a pagamento con massimo 6 pezzi per chiamata;
- per le utenze non domestiche il servizio sarà a pagamento senza limiti di pezzi; pertanto, seguirà un accordo specifico fra gestore ed utenza che richiede il servizio.

Il materiale dovrà essere posto a cura dell'utente a piano terra, se possibile all'esterno della proprietà privata, o comunque nel punto più prossimo alla sede stradale di normale percorrenza del mezzo di raccolta, in modo da evitare ogni intralcio al transito veicolare e/o pedonale, nonché ogni disturbo per la popolazione.

I pezzi costituiti da mobilio (armadi, cassettiere, ecc.) costituiscono n.1 pezzo anche se consegnati smontati, così come i materiali che nella originaria funzione vengono utilizzati accoppiati o a paia (es.: un paio di sci = 1 pezzo). Valpe Ambiente provvede a stilare una lista di materiali conferibili indicando cosa si intende per pezzo per ogni categoria.

### MEZZI E PERSONALE IMPIEGATO

Il servizio viene effettuato con impiego di automezzo adeguato, eventualmente dotato di ragno, autista ed eventuale altro operatore a supporto.

### IMPIANTI DI DESTINO

Il Soggetto Gestore individua gli idonei impianti per il conferimento del rifiuto derivante dal servizio in questione.

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Raccolta Ingombranti</b>	<b>SB_2</b>
--	---	-------------

#### **DOCUMENTAZIONE DELLE OPERAZIONI DI RACCOLTA E TRASPORTO**

Tutte le operazioni di trasporto sono documentate attraverso la compilazione di bolle e/o formulari di trasporto dove previsto. Ai fini gestionali, i dati di tutti i movimenti, vengono acquisiti in formato elettronico, bonificati e validati entro la prima decade del mese successivo.

#### **GESTIONE DIFFORMITÀ NELL'ESECUZIONE DEI SERVIZI**

Il Soggetto Gestore garantisce l'esecuzione del servizio in conformità a quanto sopra indicato ed in quanto stabilito nella specifica documentazione che disciplina l'esecuzione del servizio in questione, predisposta dal Soggetto Gestore previa approvazione del Titolare del Servizio.

Qualsiasi difformità rilevata dal Soggetto Gestore nel corso dell'esecuzione del servizio rispetto al preventivo accettato viene tempestivamente segnalata al richiedente il servizio allo scopo di definire un nuovo preventivo.

Qualsiasi difformità nell'esecuzione del servizio rilevata dal richiedente rispetto a quanto definito deve essere tempestivamente segnalato per consentire al Soggetto Gestore di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico; il Soggetto Gestore mette a disposizione risorse adeguatamente formate alle quali rivolgere richieste o indirizzare segnalazioni e/o reclami inerenti il servizio in questione.

#### **COSTI DEL SERVIZIO**

I costi dei servizi di base standard per la gestione dei rifiuti urbani sono quelli indicati nella scheda "CS\_1 Costi dei Servizi di Base in tariffa". I costi del servizio comprendono i costi relativi alle operazioni di raccolta (mezzi e personale impiegato), i costi di trattamento e vengono detratti i relativi ricavi.

#### **FATTURAZIONE**

Gli interventi a misura eseguiti, rientranti in questa tipologia di servizio, sono direttamente contabilizzati sulla base dei preventivi accettati e delle quantificazioni previste a consuntivo (es.: rilievo del peso dei rifiuti a destino, ore impiegate dal personale, ecc.). Il Soggetto Gestore provvede direttamente alla fatturazione dei servizi contabilizzati ai Clienti sulla base del Prezzario concordato e approvato dal Titolare del Servizio secondo le specifiche riportate nella scheda descrittiva.

	<b>Servizi di base</b> <b>Gestione Rifiuti Urbani</b> <b>Raccolta Indumenti</b>	<b>SB_3</b>
--	---	-------------

### **SB\_3. Servizio Raccolta di indumenti usati**

#### **. OGGETTO DEL SERVIZIO**

Il servizio consiste nella raccolta di rifiuti urbani costituiti da indumenti usati quali ad esempio: capi di abbigliamento, scarpe, borse, cinture, biancheria per la casa, ecc., prodotti da utenti domestici. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani.

#### **TERRITORIO SERVITO**

Il Soggetto Gestore garantisce il servizio su tutto il territorio in base alla dislocazione dei contenitori destinati alla raccolta.

#### **MODALITÀ DI ESECUZIONE**

La raccolta viene svolta mediante lo svuotamento di appositi contenitori se posti all'interno dell'Ecocentro ed eventualmente presso altri siti opportunamente individuati in accordo con il Titolare del Servizio al fine di evitare situazioni di abbandono e di degrado.

Il servizio di raccolta viene reso nei giorni feriali. Al termine del servizio, o al sopraggiunto riempimento intermedio dei volumi disponibili dei mezzi, viene effettuato il trasporto degli indumenti usati presso gli impianti di stoccaggio individuati.

Il servizio viene effettuato in tutto l'arco dell'anno, sulla base di un calendario redatto annualmente in funzione del numero di contenitori, delle quantità raccolte e della stagionalità.

È previsto inoltre un costante monitoraggio del grado di riempimento dei contenitori per garantire sempre la possibilità di conferimento da parte dell'utenza, nonché tempestivi interventi delle aree per assicurare l'indispensabile livello di igienicità e decoro.

#### **MEZZI IMPIEGATI**

Il Soggetto Gestore garantisce l'esecuzione del servizio attraverso l'utilizzo di automezzi adeguati (es.: mezzi a pianale centinati, scarrabili dotati di ragno, ecc.). Ad avvenuto riempimento dei mezzi, gli operatori addetti alla raccolta provvedono allo stoccaggio degli indumenti usati all'interno di cassoni situati in aree di travaso autorizzate per il successivo conferimento agli impianti di destino individuati dal Soggetto Gestore.

Gli addetti al servizio dovranno essere dotati di attrezzature idonee alla raccolta di rifiuti eventualmente depositati all'esterno degli appositi contenitori al fine di mantenere pulite le aree circostanti.

#### **CONTENITORI PER LA RACCOLTA**

I contenitori a disposizione dell'utenza per la raccolta degli indumenti usati sono costituiti da campane della capacità di circa 2 mc, dotate di apertura superiore a maniglione basculante, muniti di adesivi che indicano brevemente le frazioni di rifiuto cui sono destinate.

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Raccolta Indumenti</b>	<b>SB_3</b>
--	---	-------------

### **PROPRIETÀ DEI MATERIALI E IMPIANTI DI DESTINO**

Tutti i rifiuti raccolti nell'ambito del servizio in questione sono di esclusiva proprietà del Soggetto Gestore, la quale riscuote gli eventuali corrispettivi derivanti dalla vendita degli indumenti usati.

Il Soggetto Gestore ha l'obbligo di individuare gli idonei impianti per il conferimento delle diverse frazioni di rifiuto e di operare al fine di ottenere e mantenere minime percentuali di impurità per poter beneficiare dei proventi nella misura massima.

### **DOCUMENTAZIONE DELLE OPERAZIONI DI RACCOLTA E TRASPORTO**

Tutte le operazioni di trasporto sono documentate attraverso la compilazione di bollee/o formulari di trasporto dove previsto. Ai fini gestionali i dati di tutti i movimenti vengono acquisiti in formato elettronico, bonificati e validati entro la prima decade del mese successivo.

### **GESTIONE DIFFORMITÀ**

Il Soggetto Gestore garantisce l'esecuzione del servizio in conformità a quanto sopra indicato ed in quanto stabilito nella specifica documentazione che disciplina l'esecuzione del servizio in questione, predisposta dal Soggetto Gestore previa approvazione del Titolare del Servizio.

Qualsiasi difformità nell'esecuzione del servizio rilevata dal Titolare del Servizio e/o dagli utenti rispetto a quanto definito deve essere tempestivamente segnalato per consentire al Soggetto Gestore di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico. Il Soggetto Gestore mette a disposizione risorse adeguatamente formate alle quali rivolgere richieste o indirizzare segnalazioni e/o reclami inerenti il servizio in questione.

### **MODALITÀ DI GESTIONE DELLE DIFFORMITÀ DEI CONFERIMENTI**

La presenza di rifiuto merceologicamente non conforme, in quantità tali da causare problemi all'atto del conferimento presso l'impianto e tali da pregiudicare la qualità del carico, viene rilevata dagli operatori addetti alla raccolta in fase di svuotamento al fine di consentire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico.

### **COSTI DEL SERVIZIO**

I costi dei servizi di base standard per la gestione dei rifiuti urbani sono quelli indicati nella scheda "CS\_1 Costi dei Servizi di Base in tariffa".

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Ultimo conferimento</b>	<b>SB_4</b>
--	--	-------------

## **SB\_4. Gestione del Servizio ultimo conferimento per le seconde case**

### **Oggetto del servizio**

Il servizio di raccolta ultimo conferimento per le seconde case è rivolto alle utenze domestiche denominate “seconde case” ubicate nel territorio, che hanno attivato un servizio di gestione dei rifiuti urbani con il Gestore. Il servizio riguarda esclusivamente l'ultimo conferimento dei rifiuti al termine del soggiorno, poiché tali utenze durante il soggiorno utilizzano le regole del servizio gestione rifiuti indicato nella scheda SB\_1. Le tipologie di rifiuto, per le quantità e qualità previste dal vigente regolamento, raccolte sono le seguenti: rifiuto secco non riciclabile, rifiuto umido, rifiuto costituito da carta e cartone, rifiuto costituito da imballaggi in vetro-plastica-lattine. Il Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani stabilisce le regole cui l'utente deve attenersi nella modalità di differenziazione dei rifiuti prodotti.

Vengono messe a disposizione dell'utenza fino a 2 isole ecologiche informatizzate in grado di tracciare sia l'utente che conferisce che la tipologia di rifiuto conferito.

L'isola ecologica è una struttura metallica - contenente contenitori per la raccolta differenziata – dotata di bocche di conferimento per i rifiuti secco non riciclabile, umido, carta e cartone e vetro-plastica-lattine.

### **Territorio servito**

La raccolta dei rifiuti urbani viene svolta su determinate aree dei Comuni Convenzionati - definite in collaborazione fra il Gestore e il Titolare del servizio - situate in punti considerati strategici per il passaggio degli utenti non residenti. Il servizio copre tutte le utenze domestiche seconde case abilitate del territorio.

### **Modalità di esecuzione**

La raccolta viene svolta esclusivamente sui contenitori posti all'interno dell'isola ecologica mediante lo svuotamento degli stessi nelle giornate individuate per la raccolta dei rifiuti conferibili secondo il calendario delle raccolte del Comune ove viene posizionata l'isola ecologica.

Le operazioni di svuotamento consistono in: apertura dell'isola ecologica da parte dell'operatore, verifica della qualità del materiale, svuotamento del contenitore, lettura del trasponder, riposizionamento dello stesso all'interno dell'isola e chiusura dell'isola.

La massima cura deve essere posta durante le operazioni di svuotamento al fine di non recare danno ai contenitori e per non sporcare o lasciare residui di rifiuti sul luogo ove sono posizionate le isole.

Il servizio è organizzato in modo da ultimare le operazioni di raccolta indicativamente entro la mattinata e comunque entro e non oltre la giornata stabilita. I servizi si considerano conclusi con il completamento delle operazioni di svuotamento dei contenitori e con il trasporto dei rifiuti fino agli impianti di conferimento individuati dal Gestore.

### **Personale impiegato**

Il personale impiegato nel servizio di raccolta viene dotato di adeguata uniforme di lavoro e deve mantenere in servizio un contegno irreprensibile e decoroso.

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Ultimo conferimento</b>	<b>SB_4</b>
--	--	-------------

Corsi di formazione periodica vengono effettuati al fine di comunicare agli operatori le regole di corretto conferimento dei rifiuti cui gli utenti sono tenuti, consentendo loro di riconoscere e gestire, durante l'esecuzione del servizio, eventuali difformità. Il personale viene adeguatamente formato sulle procedure di rilevazione degli svuotamenti e sul corretto utilizzo dei sistemi di lettura dei dispositivi elettromagnetici installati sui contenitori e denominati transponder.

### **Mezzi per la raccolta**

Il servizio di raccolta viene svolto con l'impiego di automezzi funzionali alle caratteristiche del territorio da servire e alla sua conformazione urbanistica. I mezzi utilizzati per il servizio sono dotati di apprestamenti tecnici appositamente sviluppati per facilitare le operazioni di raccolta e ridurre i tempi di esecuzione.

I mezzi prevalentemente utilizzati per lo svolgimento del servizio, sono: automezzi a vasca (mezzi "satellite"), minicompattatori, o compactatori (mezzi "madre").

Ai fini dell'ottimizzazione del servizio, la raccolta può essere svolta mediante l'utilizzo degli automezzi satellite, poiché adibiti alla sola raccolta, e destinati al conferimento all'interno dell'automezzo madre, utilizzato in seguito per il trasporto del rifiuto raccolto presso l'impianto di destino individuato. I dati relativi al conferimento vengono trasmessi da remoto al sistema informatico centrale del Gestore.

### **Frequenze di raccolta**

Le frequenze di raccolta seguono le regole del servizio prescritto alla scheda *SB\_1 Servizi Base gestione rifiuti urbani - Raccolta porta a porta* nei paragrafi specifici.

Qualora in particolari periodi dell'anno fosse necessaria una frequenza maggiore o svuotamenti aggiuntivi rispetto alle frequenze ordinarie dovute ad un numero di conferimenti elevato degli utenti e/o contenitori non più utilizzabili perché colmi, il Gestore dovrà attivare raccolte aggiuntive che garantiscano la possibilità all'utente di utilizzare il servizio attraverso lo svuotamento dei contenitori contenuti all'interno dell'isola.

### **Modalità di conferimento**

Possono usufruire del servizio solo gli utenti abilitati dal Gestore, che fornisce ad ogni utenza autorizzata un codice univoco di accesso. L'utente accede all'isola previa identificazione attraverso il codice univoco e la successiva scelta del rifiuto da conferire, che permette l'apertura della bocchetta relativa. I rifiuti possono essere gettati sfusi o utilizzando i sacchetti - ove previsto - secondo le indicazioni precedentemente descritte. Dopo l'abilitazione, l'utente può conferire il rifiuto nella bocchetta di conferimento, rispettando le regole della raccolta differenziata previste dal regolamento. Al termine del conferimento la bocchetta si richiude e l'isola permette il conferimento o di altro rifiuto o di un altro utente abilitato.

Tutti i dati vengono registrati nel database del gestore e utilizzati per la tariffazione - ove prevista - e per l'analisi dei dati relativa agli accessi.

### **Casi residuali**

Qualora siano presenti utenze abilitate con comprovate problematiche all'accesso all'isola, possono essere valutate soluzioni alternative che prevedono l'utilizzo di contenitori/sacchetti a

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Ultimo conferimento</b>	<b>SB_4</b>
--	--	-------------

perdere per il conferimento dei rifiuti raccolti presso l'abitazione o in punti prestabiliti. Tali utenze saranno circoscritte e gestite singolarmente dal Gestore.

Qualora si presentino malfunzionamenti dell'isola che ne impediscono l'utilizzo - in accordo fra il Titolare del servizio e il Gestore – possono essere trovate soluzioni alternative che permettano l'ultimo conferimento degli utenti seconde case.

### **Contenitori per la raccolta**

L'isola ecologica è dotata di contenitori delle seguenti volumetrie:

- 240 L (contenitore carrellato),
- 360 L (contenitore carrellato),
- 660L (contenitore carrellato),
- 1000 L (contenitore carrellato).

Sono previsti anche sacchetti e contenitori per l'ultimo conferimento residuale con gli standard sotto riportati:

#### Sacchetti per utenze affittate ad uso turistico o utilizzate saltuariamente dai proprietari stessi come seconde case

Tipologia rifiuto	Capacità dei sacchetti (litri)	Quantità
Secco residuo	30 litri	10
Carta	35 litri	10
Umido	12 litri	20
Vetro, plastica e lattine	30 litri	15

I sacchetti ove previsto saranno dotati di transponder.

La quantità dei sacchetti consegnati all'utenza, definita nello standard, è considerata su base annua, ma può essere utilizzata per periodi più lunghi.

### **Costi del servizio**

I costi dei servizi di base standard per la gestione dei rifiuti urbani sono quelli indicati nella scheda "CS\_1 Costi dei Servizi di Base in tariffa".

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Raccolta RUP</b>	<b>SB_5</b>
--	---	-------------

## **SB\_5. Servizio raccolta e trasporto rifiuti urbani potenzialmente pericolosi (RUP)**

### **. OGGETTO DEL SERVIZIO**

Il servizio è finalizzato alla raccolta dei rifiuti potenzialmente pericolosi costituiti da farmaci e medicinali scaduti, da pile e batterie che comprendono in particolare: pile a bottone, pile stilo, batterie per attrezzature elettroniche. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani.

### **TERRITORIO SERVITO**

Il Soggetto Gestore garantisce il servizio su tutto il territorio. I contenitori destinati alla raccolta di pile sono posizionati indicativamente presso rivenditori di beni da cui derivano i rifiuti raccolti, ovvero presso negozi e supermercati.

I contenitori destinati alla raccolta di farmaci scaduti sono posizionati indicativamente presso ambulatori, distretti sanitari e farmacie.

Entrambe le tipologie di contenitori possono essere posizionate anche presso l'EcoCentro.

La raccolta viene effettuata direttamente presso tali utenze, eventualmente previo consenso dei proprietari e salva la possibilità di verificare l'accessibilità delle stesse così come la possibilità di poter compiere il servizio in modo agevole e in sicurezza.

### **FREQUENZE DI RACCOLTA**

Il servizio viene svolto tutto l'anno di norma ogni tre settimane con calendario concordato con il Titolare del Servizio che prevede il recupero dei servizi che ricadano in giornate festive infrasettimanali.

Il servizio di raccolta viene reso nei giorni feriali durante gli orari di apertura degli esercizi.

### **MODALITÀ DI ESECUZIONE**

La raccolta viene svolta mediante lo svuotamento degli appositi contenitori.

La massima cura deve essere posta dagli addetti alla raccolta durante le operazioni di raccolta per non sporcare o lasciare residui di rifiuti nei pressi dei contenitori, che in ogni caso devono essere immediatamente raccolti.

### **CONTENITORI PER LA RACCOLTA**

I contenitori attualmente in uso per la raccolta delle pile usate sono costituiti da contenitori cilindrici in plastica trasparente.

Quelli per la raccolta dei farmaci sono invece costituiti da contenitori appositi di metallo, preferibilmente di colore bianco con sistema di sicurezza per l'introduzione del rifiuto a basculante, muniti di chiusura a chiave triangolare e di un sistema di alloggiamento interno per sacchi in polietilene di spessore elevato, a prova di taglio.

Entrambi i contenitori sono muniti di adesivi che indicano brevemente le frazioni di rifiuto cui sono

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Raccolta RUP</b>	<b>SB_5</b>
--	---	-------------

destinati.

Ogni contenitore può essere dotato di transponder per la lettura dello svuotamento mediante "saponetta".

Nel territorio sono presenti contenitori diversi rispetto allo standard descritto perché forniti secondo standard precedenti, per i quali viene comunque garantito il servizio di raccolta.

#### **DOCUMENTAZIONE DELLE OPERAZIONI DI RACCOLTA E TRASPORTO**

Tutte le operazioni di trasporto sono documentate attraverso la compilazione di bollee/o formulari di trasporto dove previsto. Ai fini gestionali i dati di tutti i movimenti vengono acquisiti in formato elettronico, bonificati e validati entro la prima decade del mese successivo.

#### **GESTIONE DIFFORMITÀ NELL'ESECUZIONE DEI SERVIZI**

Il Soggetto Gestore garantisce l'esecuzione del servizio in conformità a quanto sopra indicato ed a quanto stabilito nella specifica documentazione che disciplina l'esecuzione del servizio in questione, predisposta dal Soggetto Gestore previa approvazione del Titolare del Servizio.

Qualsiasi difformità nell'esecuzione del servizio rilevata dal Titolare del Servizio rispetto a quanto definito deve essere tempestivamente segnalato per consentire al Soggetto Gestore di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico.

Il Soggetto Gestore mette a disposizione risorse adeguatamente formate alle quali rivolgere richieste o indirizzare segnalazioni e/o reclami inerenti al servizio in questione.

#### **COSTI DEL SERVIZIO**

I costi dei servizi di base standard per la gestione dei rifiuti urbani sono quelli indicati nella scheda "CS\_1 Costi dei Servizi di Base in tariffa". I costi del servizio comprendono i costi relativi alle operazioni di raccolta (mezzi e personale impiegato), la gestione dei contenitori consegnati all'utenza (ammortamenti, fornitura e cessazione), gestione dei sacchetti ove previsti, i costi di trattamento.

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Spazzamento Servizio standard</b>	<b>SB_6</b>
--	--	-------------

## **SB\_6. Spazzamento del territorio - Servizio standard**

### **. OGGETTO DEL SERVIZIO**

Il servizio consiste nella raccolta dei rifiuti giacenti su strade e aree pubbliche mediante spazzamento meccanico delle strade da muro a muro, carreggiata compresa. Il servizio consiste dapprima nella pulizia del marciapiede e poi del piano stradale, con particolare attenzione alle cunette stradali.

### **TERRITORIO SERVITO**

Il Soggetto Gestore garantisce il servizio di spazzamento stradale su suolo pubblico. Il Soggetto Gestore può eseguire il servizio anche in presenza di aree e strade private, qualora la totalità dei proprietari e/o aventi titolo ne faccia richiesta e rilasci formale autorizzazione all'accesso, esclusivamente nei casi in cui sia possibile accedervi agevolmente e lo svolgimento del servizio possa avvenire in tutta sicurezza.

### **MODALITÀ DI ESECUZIONE**

Il Soggetto Gestore definisce in accordo con il Titolare del Servizio il calendario e i percorsi degli interventi per il quadriennio successivo. Eventuali modifiche dello stesso, per motivate esigenze organizzative e climatiche, devono essere concordate con il Titolare del Servizio. Nel corso del quadriennio il Titolare del Servizio può richiedere modifiche non sostanziali ai percorsi da concordare con il Soggetto Gestore.

I percorsi dello spazzamento sono definiti su cartografia georeferenziata.

È garantito uno standard di 45 metri lineari annui per abitante di spazzamento meccanizzato. Il numero di abitanti utile per il calcolo dei metri lineari a disposizione corrisponde al dato riferito al 30 settembre dell'anno precedente rispetto a quello di pianificazione del servizio.

Lo standard dei metri lineari per abitante è inteso per il servizio effettuato tramite spazzatrice meccanica con equipaggio composto da un autista ed eventualmente anche da un operatore servente.

I metri lineari dello spazzamento spettanti si intendono calcolati sul percorso effettuato per ogni lato della strada, e non sulla lunghezza assoluta della strada. Per ogni lato della strada i metri lineari calcolati comprendono piste ciclabili, salvo i casi in cui questi ultimi siano separati dalla carreggiata principale da fossati. Per le piazze e i piazzali destinati a parcheggi i metri lineari vengono determinati misurandone il perimetro esterno purché in assenza di percorsi delimitati da aiuole spartitraffico.

Il servizio inizia in orario prevalentemente antimeridiano, ovvero nelle fasce orarie in cui il traffico pedonale e veicolare è ridotto.

### **MEZZI PER LA RACCOLTA E PERSONALE IMPIEGATO**

Nell'esecuzione del servizio di spazzamento, l'equipaggio della spazzatrice è composto dall'autista, ed eventualmente da un operatore servente attrezzato con idonea attrezzatura quali soffiatori, ramazze e pale. I mezzi utilizzati sono di tipo meccanico e/o aspirante, le dimensioni degli stessi sono di tipo compatto, ovvero idonei alla circolazione sia nei centri urbani che nelle frazioni e nelle strade di scorrimento. Gli addetti adottano la massima attenzione per non creare

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Spazzamento Servizio standard</b>	<b>SB_6</b>
--	--	-------------

intralci al traffico e per contenere il più possibile la dispersione di polveri e quant'altro possa arrecare inconvenienti agli addetti stessi e agli utenti.

#### **IMPIANTI DI DESTINO**

Il Soggetto Gestore individua gli idonei impianti per il conferimento del rifiuto derivanti dallo spazzamento. Il Soggetto Gestore può conferire il rifiuto derivante dallo spazzamento presso l'Ecocentro previa autorizzazione, e provvedere successivamente al conferimento presso gli impianti di destino individuati.

#### **DOCUMENTAZIONE DELLE OPERAZIONI DI RACCOLTA E TRASPORTO**

Tutte le operazioni di trasporto sono documentate attraverso la compilazione di bolle e/o formulari di trasporto dove previsto. Ai fini gestionali, i dati di tutti i movimenti, vengono acquisiti in formato elettronico, bonificati e validati entro la prima decade del mese successivo.

#### **GESTIONE DIFFORMITÀ NELL'ESECUZIONE DEI SERVIZI**

Il Soggetto Gestore garantisce l'esecuzione del servizio in conformità a quanto sopra indicato. Qualsiasi difformità nell'esecuzione del servizio rilevata dal Titolare del Servizio rispetto a quanto definito deve essere tempestivamente segnalata per consentire al Soggetto Gestore di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico.

Il Soggetto Gestore mette a disposizione risorse adeguatamente formate alle quali rivolgere richieste o indirizzare segnalazioni e/o reclami inerenti il servizio in questione.

#### **COSTI DEL SERVIZIO**

I costi dei servizi di base standard per la gestione dei rifiuti urbani sono quelli indicati nella scheda "CS\_1 Costi dei Servizi di Base in tariffa". I costi del servizio comprendono i costi relativi alle operazioni di raccolta (mezzi e personale impiegato), i costi di trattamento.

	<b>Servizi di base</b> <b>Gestione Rifiuti Urbani</b> <b>Gestione cestini stradali</b>	<b>SB_7</b>
--	--	-------------

## **SB\_7 Gestione dei cestini stradali - Servizio Standard**

### **Oggetto del servizio**

Il servizio consiste nella gestione dei cestini stradali da adibire alla raccolta di rifiuti minuti prodotti sul territorio dei Comuni in oggetto in strade e aree pubbliche.

In conformità al progetto esecutivo elaborato per la riorganizzazione del servizio, i cestini stradali, in parte previsti anche per la raccolta differenziata, nel proseguo saranno chiamati "punti di raccolta".

### **Territorio servito**

Il Soggetto Gestore provvede alla esecuzione del servizio in questione sul territorio dei Comuni in oggetto.

### **Modalità di esecuzione**

Il servizio prevede il cambio del sacchetto di volumetria adeguata alla dimensione del cestino, la raccolta e il trasporto all'impianto di destino del rifiuto contenuto.

Il servizio prevede anche la pulizia delle aree circostanti il cestino, ove necessario.

Il servizio ha cadenze programmate in relazione al tasso di riempimento dei cestini dislocati nel territorio. In linea generale i cestini sono visitati e svuotati settimanalmente.

Svuotamenti straordinari dei cestini possono essere richiesti tramite attivazione di servizio a misura come specificato nella scheda SM\_1 "Servizi a misura complementari alla gestione rifiuti".

Il Gestore provvede a rilevare la dislocazione territoriale dei cestini stradali al fine di garantire il servizio di manutenzione in tutti i punti.

In accordo tra Titolare del Servizio e Gestore, si potrà implementare un sistema di rilevazione puntuale dei cestini esistenti, per riportarli su cartografia georeferenziata.

Eventuali modifiche alla dotazione di cestini presenti nel territorio vengono concordate tra il Titolare del Servizio e il Gestore, che avvalta le richieste previa analisi basata su parametri tecnici oggettivi quali ad esempio volumetria dei contenitori e dislocazione dei cestini già installati.

Nel caso di cestini stradali di nuova installazione da parte del Titolare del Servizio, il Gestore provvede ad integrarli nella programmazione del servizio a partire dalla settimana successiva a quella di comunicazione pervenuta dal Titolare del Servizio Stesso. Tale nuove installazioni andranno concordate con il Gestore perché potranno comportare una revisione del costo del servizio.

### **Mezzi e personale impiegato**

Il servizio viene effettuato generalmente con impiego di automezzi a vasca con autista.

### **Impianti di destino**

Il Soggetto Gestore individua gli idonei impianti per il conferimento del rifiuto derivante dallo svuotamento dei cestini stradali.

	<b>Servizi di base</b> <b>Gestione Rifiuti Urbani</b> <b>Gestione cestini stradali</b>	<b>SB_7</b>
--	--	-------------

Il Soggetto Gestore può conferire il rifiuto derivante dallo svuotamento dei cestini stradali presso gli EcoCentri autorizzati o mezzi individuati per scarichi intermedi, e provvedere successivamente al conferimento presso gli impianti di destino individuati.

### **Documentazione delle operazioni di raccolta e trasporto**

Tutte le operazioni di trasporto sono documentate attraverso la compilazione di bolle e/o formulari di trasporto dove previsto. Ai fini gestionali, i dati di tutti i movimenti, vengono acquisiti in formato elettronico, bonificati e validati entro la prima decade del mese successivo.

### **Gestione difformità nell'esecuzione dei servizi**

Il Soggetto Gestore garantisce l'esecuzione del servizio in conformità a quanto sopra indicato e di quanto stabilito nella specifica documentazione che disciplina l'esecuzione del servizio in questione, predisposta dal Soggetto Gestore previa approvazione del Titolare del servizio.

Qualsiasi difformità nell'esecuzione del servizio rilevata dal Titolare del servizio e/o dai Comuni rispetto a quanto definito deve essere tempestivamente segnalato per consentire al Soggetto Gestore di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico.

Il Soggetto Gestore mette a disposizione risorse dedicate adeguatamente formate e alle quali rivolgere richieste o indirizzare segnalazioni e/o reclami inerenti il servizio in questione.

### **Costi del servizio**

I costi dei servizi di base standard per la gestione dei rifiuti urbani sono quelli indicati nella scheda "CS\_1 Costi dei Servizi di Base in tariffa".

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Pulizia del territorio</b>	<b>SB_8</b>
--	---	-------------

## SB\_8 - Servizio pulizia del territorio (NdQ)

### **\_. Oggetto del servizio**

Il servizio di Pulizia del Territorio denominato Netturbino di Quartiere, di seguito NdQ, consiste nella raccolta di rifiuti abbandonati con volume inferiore a 1 mc per singolo punto di abbandono su strade pubbliche e/o ad uso pubblico del comune.

Le tipologie di rifiuto raccolte nell'esecuzione del servizio NdQ rientrano esclusivamente nelle categorie dei rifiuti urbani, corrispondenti alle tipologie raccolte nel sistema porta a porta e alle tipologie conferibili presso gli EcoCentri con esclusione dei rifiuti pericolosi.

### **Territorio servito**

Il Soggetto Gestore provvede alla esecuzione del servizio NdQ sul territorio di tutti i Comuni in oggetto mediante il passaggio su strade pubbliche e/o ad uso pubblico (es.: rilevati stradali, fossi, marciapiedi, piste ciclabili, ecc.).

### **Modalità di esecuzione**

Titolare del Servizio. I percorsi individuati comprendono tutte le strade pubbliche o ad uso pubblico per le quali, in accordo con il Titolare del Servizio, vengono individuate le seguenti possibili frequenze di passaggio:

- da settimanale a bimestrale per la viabilità ordinaria, in base ad un'analisi storica degli abbandoni;
- semestrale per le strade della grande viabilità, ovvero arterie stradali ad alto scorrimento, dove è richiesto l'allestimento di un cantiere mobile stradale definito dalla norma vigente.

Il Gestore garantisce l'esecuzione di interventi di raccolta di rifiuti abbandonati con volume inferiore a 1 mc; per le segnalazioni pervenute da parte del Titolare del Servizio entro le ore 13 dal lunedì al venerdì l'esecuzione viene garantita entro le due giornate lavorative successive.

Non deve essere eseguito il servizio di rimozione dei rifiuti abbandonati e/o depositati in prossimità di contenitori esposti per il conferimento al servizio di raccolta porta a porta poiché costituisce fattispecie considerata come difformità nei conferimenti la cui gestione è descritta nelle schede dei servizi di base.

Il servizio NdQ prevede che ogni Comune abbia a disposizione uno o più turni di pulizia da 4 ore alla settimana denominati "moduli". Un "modulo" NDQ è composto da un operatore normodotato più un operatore svantaggiato con la dotazione specificata nel paragrafo successivo.

Il numero dei "moduli" a disposizione di ogni Comune viene stabilito in base al numero di abitanti rispetto alle fasce di popolazione determinate nella seguente tabella:

FASCE DI POPOLAZIONE (fino a)	MODULI TOTALI NDQ ASSEGNATI
4.000	1
9.000	2

	<b>Servizi di base</b> <b>Gestione Rifiuti Urbani</b> <b>Pulizia del territorio</b>	<b>SB_8</b>
--	---	-------------

Il numero di abitanti per il calcolo dei moduli a disposizione di ogni singolo Comune è riferito al dato rilevato al 30 settembre dell'anno precedente.

Il Gestore, in accordo con il Titolare del Servizio, rispetto ai moduli spettanti ad ogni Comune, organizza il piano di lavoro, la suddivisione del territorio per squadra e giornate di servizio.

### **Mezzi e personale impiegato**

Il servizio viene effettuato con impiego di automezzi a vasca con autista (operatore normodotato) e operatore svantaggiato. Gli operatori adibiti a questo servizio sono dotati di ramazza, pinze, e altra attrezzatura idonea alla raccolta di rifiuto di pezzatura minuta o posizionato in punti poco accessibili.

I turni giornalieri degli operatori presso il territorio oggetto del servizio includono gli spostamenti da e per la sede aziendale.

### **Impianti di destino**

Il Soggetto Gestore individua gli idonei impianti per il conferimento del rifiuto derivanti dalla pulizia del territorio.

Il Soggetto Gestore può conferire il rifiuto derivante dalla pulizia del territorio presso gli EcoCentri autorizzati, o mezzi individuati per scarichi intermedi, e provvedere successivamente al conferimento presso gli impianti di destino individuati.

### **Documentazione delle operazioni di raccolta e trasporto**

Tutte le operazioni di trasporto sono documentate attraverso la compilazione di bolle e/o formulari di trasporto dove previsto. Ai fini gestionali, i dati di tutti i movimenti, vengono acquisiti in formato elettronico, bonificati e validati entro la prima decade del mese successivo.

### **Gestione difformità nell'esecuzione dei servizi**

Il Gestore garantisce l'esecuzione del servizio in conformità a quanto sopra indicato e di quanto stabilito nella specifica documentazione che disciplina l'esecuzione del servizio in questione, predisposta dal Gestore previa approvazione del Titolare del Servizio.

Qualsiasi difformità nell'esecuzione del servizio rilevata dal Titolare del Servizio rispetto a quanto definito deve essere tempestivamente segnalato per consentire al Gestore di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico.

### **Costi del servizio**

costi dei servizi di base standard per la gestione dei rifiuti urbani, sono quelli indicati nella scheda "CS\_1 Costi dei Servizi di Base in tariffa".

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani A pesatura utenze non domestiche</b>	<b>SB_9</b>
--	---	-------------

## **SB\_9. Servizio di gestione dei rifiuti a pesatura utenze non domestiche**

### **. OGGETTO DEL SERVIZIO**

Il servizio è rivolto alle utenze non domestiche che abbiano una elevata produzione di una o più tipologie di rifiuto assimilato agli urbani, nel rispetto delle quantità previste dal vigente regolamento di servizio, e per i quali non sia sufficiente il servizio di raccolta porta a porta con frequenze e contenitori descritti nella scheda SB\_1 "Raccolta Porta a Porta".

Il servizio è finalizzato alla raccolta porta a porta delle principali tipologie di rifiuto con contenitori di volumetria superiore a 1.000 L e prevede la pesatura del rifiuto conferito.

### **TERRITORIO SERVITO**

Il Soggetto Gestore garantisce l'esecuzione del servizio su tutto il territorio presso le utenze non domestiche che attivano il servizio e che consentono il posizionamento e la movimentazione in sicurezza di contenitori di grandi dimensioni, nonché agevoli spazi di manovra per gli automezzi utilizzati.

### **FREQUENZA DI RACCOLTA**

Il servizio è riservato alle utenze non domestiche con quantità di rifiuti prodotti che comportino la richiesta di almeno 12 svuotamenti all'anno del contenitore in dotazione. Il servizio è denominato "a chiamata" in quanto lo svuotamento viene effettuato su specifica richiesta, a mezzo di apposito modello, inviata dall'utente. Il Soggetto Gestore garantisce possibilmente lo svuotamento entro due giorni lavorativi successivi alla richiesta pervenuta dall'utente entro le ore 13.00 dei giorni compresi tra il lunedì e venerdì di ogni settimana, esclusi i giorni festivi. Le tempistiche per l'esecuzione del servizio comprendono tutti i giorni feriali, con esclusione di sabato, domenica e degli eventuali altri giorni festivi infrasettimanali.

### **CONTENITORI PER LA RACCOLTA**

In base alla quantità di rifiuti prodotti dall'utente il Soggetto Gestore mette a disposizione 100 contenitori di volumetria superiore ai 1000 L, quali, a titolo esemplificativo, cassoni scarrabili (eventualmente dotati di copertura), cassoni scarrabili compattanti. In relazione ai cassoni scarrabili, il Gestore garantisce un numero massimo di contenitori considerati tutti i servizi svolti pari a 100.

### **MEZZI IMPIEGATI**

Per l'esecuzione del servizio in questione il Soggetto Gestore utilizza automezzi adeguati allo svuotamento e alla movimentazione dei contenitori, quali a titolo esemplificativo automezzo scarrabile con o senza rimorchio dotato di ragno, mezzo a vasca o a pianale, mini compattatori da 10 a 12 mc a due assi, autocompattatore posteriore da 16 a 24 mc a tre assi.

Gli automezzi utilizzati sono dotati di sistema di pesatura tranne che per lo svuotamento dei cassoni scarrabili che avviene mediante il cambio cassone, con modalità vuoto per pieno o svuotamento mediante mezzo adeguato e successiva pesatura del rifiuto presso l'impianto di destino.

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani A pesatura utenze non domestiche</b>	<b>SB_9</b>
--	---	-------------

#### **PROPRIETÀ DEI MATERIALI E IMPIANTI DI DESTINO**

Tutti i rifiuti raccolti nell'ambito dei servizi in questione sono di esclusiva proprietà del Soggetto Gestore, la quale dispone quindi della titolarità delle deleghe alla riscossione dei corrispettivi e dei proventi (compresi i corrispettivi CONAI).

Il Soggetto Gestore individua gli idonei impianti per il conferimento delle diverse frazioni di rifiuto e opera al fine di ottenere e mantenere minime percentuali di impurità per poter beneficiare dei proventi nella misura massima.

#### **DOCUMENTAZIONE DELLE OPERAZIONI DI RACCOLTA E TRASPORTO**

Tutte le operazioni di trasporto sono documentate attraverso la compilazione di bollee/o formulari di trasporto dove previsto. Ai fini gestionali, i dati di tutti i movimenti, vengono acquisiti in formato elettronico, bonificati e validati entro la prima decade del mese successivo.

La rendicontazione del servizio, associata informaticamente alla posizione del Cliente nelle gestionali utenze, oltre ad evadere l'ordine di svuotamento, registra i dati relativi alla data di esecuzione e di rilevazione del peso.

#### **GESTIONE DIFFORMITÀ NELL'ESECUZIONE DEI SERVIZI**

Il Soggetto Gestore garantisce l'esecuzione del servizio in conformità a quanto sopra indicato ed in quanto stabilito nella specifica documentazione che disciplina l'esecuzione del servizio in questione, predisposta dal Soggetto Gestore previa approvazione del Titolare del Servizio.

Qualsiasi difformità nell'esecuzione del servizio rilevata dal Titolare del Servizio e/o dagli utenti rispetto a quanto definito deve essere tempestivamente segnalata per consentire al Soggetto Gestore di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico. Il Soggetto Gestore mette a disposizione risorse adeguatamente formate alle quali rivolgere richieste o indirizzare segnalazioni e/oreclami inerenti il servizio in questione.

#### **MODALITÀ DI GESTIONE DELLE DIFFORMITÀ DEI CONFERIMENTI**

Gli utenti sono tenuti al rispetto del Regolamento di gestione del servizio. Il Soggetto Gestore predispone corsi di formazione periodica con gli operatori addetti al servizio di raccolta al fine di comunicare le regole di corretto conferimento dei rifiuti cui gli utenti sono tenuti; gli operatori sono pertanto in grado di riconoscere, durante l'esecuzione del servizio, eventuali difformità rispetto alle regole di conferimento. Il Soggetto Gestore predispone un sistema di segnalazione delle difformità dei conferimenti mediante adesivi standard di segnalazione in doppia copia, che sono forniti a tutti gli operatori. Gli adesivi di segnalazione devono essere compilati in tutti i campi predisposti, consegnando la prima copia dell'adesivo e l'altra copia rimane agli atti del Soggetto Gestore per la registrazione telematica abbinata all'utenza.

Qualora l'operatore rilevi la presenza di rifiuto merceologicamente non conforme, in quantità tali da causare problemi all'atto del conferimento presso l'impianto e tali da pregiudicare la qualità del carico, è autorizzato a non effettuare la raccolta del materiale. La mancata raccolta e le relative motivazioni vengono descritte e comunicate nell'immediato all'utenza mediante l'adesivo standard di segnalazione.

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani A pesatura utenze non domestiche</b>	<b>SB_9</b>
--	---	-------------

#### **COSTI DEL SERVIZIO**

I costi dei servizi di base standard per la gestione dei rifiuti urbani sono quelli indicati nella scheda "CS\_1 Costi dei Servizi di Base in tariffa". I costi del servizio comprendono i costi relativi alle operazioni di raccolta (mezzi e personale impiegato), la gestione dei contenitori consegnati all'utenza (ammortamenti, fornitura e cessazione), gestione dei sacchetti ove previsti, i costi di trattamento e smaltimento e vengono detratti i relativi ricavi.

	<b>Servizi di base</b> <b>Gestione Rifiuti Urbani</b> <b>Servizio mercati</b>	<b>SB_10</b>
--	---	--------------

## **SB\_10. Servizio di gestione dei rifiuti prodotti dai mercati rionali**

### **. OGGETTO DEL SERVIZIO**

Il servizio consiste nella gestione della raccolta differenziata dei rifiuti prodotti dai mercati rionali e nella successiva pulizia delle aree pubbliche interessate.

### **TERRITORIO SERVITO**

Il Soggetto Gestore provvede alla esecuzione del servizio in questione presso i mercati periodici che si svolgono sul territorio del Titolare del Servizio sulla base dell'elenco fornito dai Comuni che ne fanno parte.

### **MODALITÀ DI ESECUZIONE**

All'inizio del mercato un operatore provvede alla distribuzione dei contenitori per il rifiuto umido e dei sacchi per la raccolta differenziata agli esercenti presenti.

Per ogni tipologia di rifiuto, a chiusura del mercato, viene effettuata la raccolta differenziata, il trasporto e l'avvio allo smaltimento e/o recupero.

Il servizio prevede inoltre la pulizia dell'area di competenza a chiusura del mercato.

Il servizio di base non comprende il posizionamento e ritiro di eventuali transenne a delimitazione dell'area interessata dal mercato e a regolazione del traffico veicolare. Per tale servizio, rientrando tra quelli a misura, su richiesta dei Comuni, il Soggetto Gestore provvederà a formulare appropriata offerta tecnica-economica in conformità al Prezzario dei servizi a misura.

Il servizio Mercati segue le frequenze di svolgimento dei mercati rionali, solitamente settimanali. Nel caso in cui i mercati settimanali ricadano in giornate festive, il Soggetto Gestore richiede ai Comuni di comunicare, con congruo anticipo, se il mercato sarà oggetto di annullamento o spostamento.

A tal fine il Soggetto Gestore provvede all'acquisizione dei dati completi, presso i Comuni, secondo modalità e formati concordati, riguardanti concessionari, occupanti di posti vendita nei mercati, fissi o precari, e ambulanti.

Il Titolare del Servizio qualora ritenga di introdurre sistemi di tariffazione puntuale per i mercati, può richiedere al Soggetto Gestore di introdurre sistemi tecnologici innovativi atti a commisurare le produzioni di rifiuto dei mercati rionali, che permettano una maggiore automazione delle operazioni di rilevazione.

### **MEZZI E PERSONALE IMPIEGATO**

Gli operatori adibiti a questo servizio utilizzano automezzi centinati, dotati di vasca o autocompattatori di dimensioni adeguate al servizio da svolgere.

### **PROPRIETÀ DEI MATERIALI E IMPIANTI DI DESTINO**

Tutti i rifiuti raccolti nell'ambito dei servizi contemplati nel servizio in questione sono di esclusiva proprietà del Soggetto Gestore, la quale dispone quindi della titolarità delle deleghe alla riscossione dei corrispettivi e dei proventi (compresi i corrispettivi CONAI).

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Servizio mercati</b>	<b>SB_10</b>
--	---	--------------

Il Soggetto Gestore ha l'obbligo di individuare gli idonei impianti per il conferimento delle diverse frazioni di rifiuto e di operare al fine di ottenere e mantenere minime percentuali di impurità per poter beneficiare dei proventi nella misura massima.

#### **DOCUMENTAZIONE DELLE OPERAZIONI DI RACCOLTA E TRASPORTO**

Tutte le operazioni di trasporto sono documentate attraverso la compilazione di ordinidi bolle e/o formulari di trasporto dove previsto. Ai fini gestionali, i dati di tutti i movimenti vengono acquisiti in formato elettronico, bonificati e validati entro la prima decade del mese successivo.

#### **GESTIONE DIFFORMITÀ NELL'ESECUZIONE DEI SERVIZI**

Il Soggetto Gestore garantisce l'esecuzione del servizio in conformità a quanto sopra indicato ed a quanto stabilito nella specifica documentazione che disciplina l'esecuzione del servizio in questione, predisposta dal Soggetto Gestore previa approvazione del Titolare del Servizio.

Qualsiasi difformità nell'esecuzione del servizio rilevata dal Titolare del Servizio o dagli Utenti rispetto a quanto definito deve essere tempestivamente segnalato per consentire al Soggetto Gestore di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico.

#### **COSTI DEL SERVIZIO**

I costi dei servizi di base standard per la gestione dei rifiuti urbani sono quelli indicati nella scheda "CS\_1 Costi dei Servizi di Base in tariffa". I costi del servizio comprendono i costi relativi alle operazioni di raccolta (mezzi e personale impiegato), la gestione dei contenitori consegnati all'utenza (ammortamenti, fornitura e cessazione), gestione dei sacchetti, i costi di trattamento e smaltimento e vengono detratti i relativi ricavi.

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Servizio Ecocentri</b>	<b>SB_11</b>
--	---	--------------

## SB\_11. Servizio EcoCentri

### **.OGGETTO DEL SERVIZIO**

Il servizio EcoCentri è organizzato ad integrazione e completamento indispensabile per il funzionamento del Servizio “Porta a Porta”.

L’Ecocentro è definito ai sensi della normativa vigente, come area presidiata e allestita ove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero, trattamento e di smaltimento e operano sulla base di quanto disposto nella autorizzazione rilasciata dall’Autorità competente.

### **TERRITORIO SERVITO**

Il Gestore assicura la gestione dei 7 EcoCentri esistenti.

Gli EcoCentri gestiti dal Gestore sono realizzati su terreni di proprietà Comunale o su eventuali terreni acquisiti dallo stesso gestore. Il Gestore è autorizzato alla gestione degli EcoCentri esistenti.

Lo standard definito dal Titolare del Servizio prevede per gli EcoCentri moduli di apertura mattutina o pomeridiana secondo gli orari stabiliti che andranno concordati con il Soggetto Gestore.

### **MODALITÀ DI ESECUZIONE**

In esecuzione al servizio di Gestione Ecocentri, il Soggetto Gestore predispone le aree presidiate e allestite a disposizione degli Utenti per il conferimento di quei rifiuti che per tipologia e/o dimensione non possono essere conferiti al servizio “porta a porta”.

Presso l’Ecocentro — in generale - sono conferibili, in conformità a disposizioni regolamentari e normative vigenti le seguenti tipologie di rifiuti:

- ramaglie;
- legno;
- metallo in genere (imballaggi, rottami ferrosi);
- cartone;
- rifiuti ingombranti;
- plastica rigida;
- oli minerali esausti;
- oli commestibili;
- pile alcaline;
- lampade a scarica;
- farmaci;
- pneumatici;

	<b>Servizi di base</b> <b>Gestione Rifiuti Urbani</b> <b>Servizio Ecocentri</b>	<b>SB_11</b>
--	---	--------------

- toner e cartucce;
- vetro;
- inerti;
- accumulatori al piombo;
- contenitori e/o prodotti etichettati T e/o F;
- Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche (R.A.E.E.);
- Indumenti usati.

Le tipologie di rifiuti sopra elencate possono variare in seguito ad esigenze di differenziazione diverse o in riferimento a esigenze operative o a modifiche normative o autorizzative degli EcoCentri. Il Gestore è in grado di far fronte alle variazioni o integrazioni delle tipologie di rifiuti raccolte presso gli EcoCentri, previo accordo con il Titolare del Servizio sulle diverse modalità organizzative e operative.

Il servizio è accessibile tutto l'anno nei giorni e negli orari di apertura degli Ecocentri definiti e approvati dal Titolare del Servizio.

#### **PERSONALE IMPIEGATO**

Per garantire l'esercizio degli EcoCentri il Gestore predispone un adeguato Servizio di Guardiania.

Il Servizio di Guardiania provvede alla gestione della documentazione interna prevista dalla normativa vigente e/o dalle autorizzazioni provinciali.

Per quanto attiene al rapporto con gli utenti il Servizio di Guardiania prevede:

- la disponibilità a fornire informazioni e indicazioni utili ad agevolare le operazioni di conferimento dei rifiuti;
- il controllo degli accessi degli utenti;
- la verifica del corretto conferimento dei rifiuti per tipologia e quantità;
- la verifica del rispetto da parte degli utenti delle indicazioni contenute nel vigente Regolamento per i servizi di gestione dei rifiuti urbani;

Per informazioni e indicazioni riguardanti il servizio EcoCentri sono a disposizione di tutta l'utenza anche gli EcoSportelli.

#### **MODALITÀ DI CONFERIMENTO**

Al servizio sono ammessi i conferimenti di rifiuti provenienti da tutte le utenze domestiche, e da altre utenze autorizzate al conferimento di specifiche tipologie e quantità di rifiuto, secondo le regole definite nel vigente Regolamento per i servizi di gestione dei rifiuti urbani.

Le Utenze richiedono al Soggetto Gestore le autorizzazioni al conferimento presso l'Ecocentro. Per garantire l'accesso al maggior numero di utenti per giornata di apertura è previsto un limite di conferimento giornaliero per utente domestico pari a 1 mc per tipologia di materiale conferito (n. 02 pezzi per gli ingombranti).

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Servizio Ecocentri</b>	<b>SB_11</b>
--	---	--------------

I limiti quantitativi di conferimento per le altre utenze sono definiti nell'autorizzazione nominativa, con un limite di 3 mc mensili per tipologia.

#### **MEZZI PER LA RACCOLTA**

Il Gestore pianifica in autonomia le operazioni di svuotamento dei contenitori adibiti alla raccolta differenziata dei rifiuti presso gli EcoCentri e il conseguente trasporto agli impianti di destino adeguatamente selezionati, utilizzando mezzi scarrabili.

La pianificazione degli svuotamenti è organizzata in base al livello di riempimento dei contenitori in modo da garantire la continua fruibilità del servizio agli utenti.

Le operazioni di svuotamento sono pianificate in modo da garantire l'afflusso dei conferimenti presso gli EcoCentri.

Lo svuotamento dei cassoni scarrabili avviene generalmente mediante il cambio cassone, con modalità vuoto per pieno o mediante svuotamento dei cassoni attraverso mezzi adeguati.

Gli svuotamenti delle altre tipologie di contenitori avvengono sempre mediante l'utilizzo di automezzi adeguati allo specifico contenitore.

#### **CONTENITORI PER LA RACCOLTA**

L'Ecocentro è attrezzato con cassoni scarrabili, cassonetti carrellati, pallbox, cisterne e altri contenitori specifici per le diverse tipologie di rifiuto.

In relazione ai cassoni scarrabili, il Gestore garantisce un numero massimo di contenitori considerati tutti i servizi svolti pari a 100.

Al fine di ottimizzare i servizi di raccolta porta a porta, si riserva la facoltà al Gestore, previo accordo con il Titolare del Servizio, di usufruire delle aree degli EcoCentri prevedendo la collocazione di contenitori da adibire a scarichi intermedi dei mezzi addetti alla raccolta porta a porta o conferimenti diretti delle utenze, per tipologie di rifiuto ulteriori rispetto a quelle citate sempreché autorizzate dalle norme e dalle autorizzazioni vigenti.

#### **PROPRIETÀ DEI MATERIALI E IMPIANTI DI DESTINO**

Tutti i rifiuti raccolti nell'ambito dei servizi contemplati nel Servizio EcoCentri sono di esclusiva proprietà di Soggetto Gestore, il quale dispone quindi della titolarità delle deleghe alla riscossione dei corrispettivi e dei proventi (compresi i corrispettivi CONAI).

Il Soggetto Gestore individua gli idonei impianti per il conferimento delle diverse frazioni di rifiuto e opera al fine di ottenere e mantenere minime percentuali di impurità per poter beneficiare dei proventi nella misura massima.

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Servizio Ecocentri</b>	<b>SB_11</b>
--	---	--------------

### **GESTIONE DOCUMENTAZIONE**

Le registrazioni riguardanti gli ingressi degli utenti agli Ecocentri potranno essere conservate ed archiviate dal Soggetto Gestore.

Tutte le operazioni di trasporto sono documentate attraverso la compilazione di bollee/o formulari di trasporto dove previsto. Ai fini gestionali, i dati di tutti i movimenti vengono acquisiti in formato elettronico, bonificati e validati entro la prima decade del mese successivo.

Il Soggetto Gestore provvede al rinnovo delle autorizzazioni all'esercizio degli Ecocentri e all'applicazione delle prescrizioni contenute nelle medesime (es.: analisi delle acque di scarico).

### **GESTIONE DIFFORMITÀ NELL'ESECUZIONE DEI SERVIZI**

Il Soggetto Gestore garantisce l'esecuzione del servizio in conformità a quanto sopra indicato ed a quanto stabilito nella specifica documentazione che disciplina l'esecuzione del servizio in questione, predisposta da Soggetto Gestore previa approvazione del Titolare del Servizio.

Qualsiasi difformità nell'esecuzione del servizio rilevata dal Titolare del Servizio o dagli Utenti rispetto a quanto definito deve essere tempestivamente segnalato per consentire al Soggetto Gestore di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico;

Il Soggetto Gestore mette a disposizione degli utenti l'EcoSportello e il Call Center ai quali rivolgere richieste o indirizzare segnalazioni e/o reclami inerenti al servizio in questione.

### **COSTI DEL SERVIZIO**

I costi dei servizi di base standard per la gestione dei rifiuti urbani sono quelli indicati nella scheda "CS\_1 Costi dei Servizi di Base in tariffa". I costi del servizio comprendono i costi relativi al servizio di guardiania, alle operazioni di raccolta (mezzi e personale impiegato), la gestione dei contenitori presso gli Ecocentri (ammortamenti, fornitura e cessazione), la manutenzione ordinaria e i costi di trattamento e smaltimento derivanti da essa (e.g. pulizia e manutenzione disoleatori, vasche imhoff, vasche rup, caditoie), analisi chimiche, verifiche antincendio, analisi acque di scarico.

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Raccolta rifiuti presso i Cimiteri</b>	<b>SB_12</b>
--	---	--------------

## **SB\_12. Servizio raccolta differenziata dei rifiuti urbani presso i Cimiteri**

### **. OGGETTO DEL SERVIZIO**

Il servizio consiste nella gestione della raccolta differenziata dei rifiuti urbani prodotti dai Cimiteri costituiti da rifiuto secco non riciclabile e da rifiuto umido.

### **TERRITORIO SERVITO**

Il Soggetto Gestore provvede all'esecuzione del servizio in questione presso le utenze "Cimiteri" dislocate sul territorio del Comune.

### **FREQUENZE DI RACCOLTA**

I contenitori del secco non riciclabile e i contenitori dell'umido vengono svuotati con frequenza di norma quindicinale. Il calendario annuale di raccolta viene definito in accordo tra Comune e Soggetto Gestore.

Nel servizio è già prevista una intensificazione delle frequenze di raccolta a ridosso delle festività di Ognissanti.

### **CONTENITORI PER LA RACCOLTA**

Il servizio prevede la fornitura di contenitori, per il rifiuto secco non riciclabile e per il rifiuto umido, muniti di appositi adesivi informativi che agevolano l'utente nella Raccolta Differenziata dei rifiuti.

La dotazione minima di contenitori è costituita da un Kit composto da 1 contenitore da 120 L per il rifiuto secco non riciclabile e da 2 contenitori da 240 L per il rifiuto umido.

Il cimitero è fornito di un numero adeguato di Kit. Il numero delle dotazioni viene stabilito di concerto con il Comune in funzione delle dimensioni del Cimitero e del numero dei punti di conferimento interni necessari.

Tutti i contenitori riportano una matricola esterna identificativa a numerazione univoca e un apposito dispositivo elettromagnetico denominato "transponder", che consente di rilevare i dati necessari alla tariffazione (n. svuotamenti, giornata e orario di esecuzione del servizio).

### **MODALITÀ DI ESECUZIONE**

Sono svuotati solo i contenitori esposti all'esterno del cimitero la sera prima della giornata di raccolta prevista a calendario, salvo attivazione da parte del Comune del servizio aggiuntivo specifico di raccolta interna.

Il Soggetto Gestore offre un servizio a misura di raccolta all'interno dei cimiteri per i Comuni che non abbiano la possibilità di esporre i contenitori la sera prima del giorno di raccolta mediante personale comunale (vedi SM\_1).

### **MEZZI E PERSONALE IMPIEGATO**

Per l'esecuzione del servizio in questione il Soggetto Gestore utilizza gli operatori e i mezzi impiegati nei servizi base di raccolta "porta a porta".

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Raccolta rifiuti presso i Cimiteri</b>	<b>SB_12</b>
--	---	--------------

#### **IMPIANTI DI DESTINO**

Gli impianti di destino coincidono con quelli individuati dal Soggetto Gestore per il servizio base di raccolta “porta a porta”.

#### **DOCUMENTAZIONE DELLE OPERAZIONI DI RACCOLTA E TRASPORTO**

Tutte le operazioni di trasporto sono documentate attraverso la compilazione delle bolle relative ai servizi base di raccolta “porta a porta”.

#### **GESTIONE DIFFORMITÀ NELL’ESECUZIONE DEI SERVIZI**

La gestione delle difformità nell’esecuzione del servizio in questione è analoga a quella adottata nell’esecuzione dei servizi di base “porta a porta”.

#### **MODALITÀ DI GESTIONE DELLE DIFFORMITÀ DEI CONFERIMENTI**

La gestione delle difformità dei conferimenti da parte dell’utenza per il servizio in questione è analoga a quella adottata nell’esecuzione dei servizi di base “porta a porta”.

#### **COSTI DEL SERVIZIO**

I costi del servizio di base standard per la gestione dei rifiuti urbani sono inclusi nelle voci di costo delle schede dei servizi SB\_1.1 e SB\_1.5.

I soli costi relativi al servizio di movimentazione per singolo kit standard all’interno dei cimiteri, qualora attivato, sono contabilizzati a parte in conformità a quanto descritto nella scheda “SM\_1 Servizi a Misura complementari alla Gestione Rifiuti”.

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Servizio Eventi ecosostenibili</b>	<b>SB_13</b>
--	---	--------------

## **SB\_13. Servizio Eventi EcoSostenibili**

### **. OGGETTO DEL SERVIZIO**

Il servizio è finalizzato alla raccolta differenziata al trasporto e avvio a smaltimento e/o recupero dei rifiuti prodotti da manifestazioni temporanee o eventi, compresi gli spettacoli viaggianti (es.: circo), di seguito denominati EcoEventi, che si svolgono sul territorio del Titolare del Servizio.

### **TERRITORIO SERVITO**

Il Soggetto Gestore provvede alla esecuzione del servizio in questione presso le aree di EcoEventi che si svolgono sul territorio del Titolare del Servizio.

### **MODALITÀ DI ESECUZIONE**

Il servizio prevede una prima fase di attivazione dell'EcoEvento in cui il Soggetto Gestore, attraverso risorse organizzate e adeguatamente formate, informa gli organizzatori dell'EcoEvento allo scopo di configurare sulle specifiche necessità un servizio composto di adeguati contenitori e materiale informativo che sia il più adeguato tra le tipologie proposte.

In base alla potenzialità di produzione di rifiuti gli EcoEventi sono classificati in:

- a) EcoEvento MINOR;
- b) EcoEvento MAIOR;

All'interno di queste due tipologie sono stati predisposti sistemi di raccolta dei rifiuti in base alle scelte adottate dagli organizzatori sull'impiego di materiali ecosostenibili nella somministrazione di cibi e bevande.

In fase di attivazione gli addetti agli EcoEventi definiscono con gli organizzatori anche le frequenze di svuotamento dei contenitori per le varie tipologie di rifiuto, che costituiscono ordini di intervento da eseguire.

Oltre ai servizi sopra descritti il Soggetto Gestore assicura servizi di pulizia di aree interessate da EcoEventi con servizi a misura di spazzamento e di pulizia del territorio.

### **MEZZI E PERSONALE IMPIEGATO**

Nell'esecuzione dei servizi in questione vengono utilizzati automezzi normalmente adibiti al servizio di raccolta porta a porta in relazione alle dimensioni dei contenitori a disposizione dell'Evento.

### **CONTENITORI PER LA RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI**

Il Soggetto Gestore fornisce i contenitori per le varie tipologie di rifiuto sulla base dell'attivazione dell'Evento.

I contenitori sono assegnati, in comodato gratuito, in base alla frazione differenziata di rifiuto cui sono destinati.

Per permetterne l'immediato riconoscimento il contenitore viene allestito, in parte o totalmente, con colorazioni specifiche secondo lo standard riassunto nella tabella sottostante:

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Servizio Eventi ecosostenibili</b>	<b>SB_13</b>
--	---	--------------

Le volumetrie e le quantità dei contenitori disponibili, per tipologia di rifiuto, variano in base alla classificazione dell'EcoEvento:

• EcoEvento MINOR

RIFIUTO	COLORE IDENTIFICATIVO
Secco non riciclabile	Grigio (RAL 7012)
Umido	Marrone (RAL 8011)
Carta e cartone	Giallo (RAL 1003)
Imballaggi in materiali misti (VPL)	Blu (RAL 5005)

RIFIUTO	VOLUMI DISPONIBILI
Secco non riciclabile	bidone carrellato da 240 litri
Umido	bidone carrellato da 120 litri
Vetro plastica e lattine	bidone carrellato da 240 litri
Carta	bidone carrellato da 240 litri
Olio vegetale	bidone da 50 litri
Cartone e imballaggi (plastica, vetro, metallo, legno).	autorizzazione accesso all'EcoCentro (durata 1 mese)

• EcoEvento MAIOR

RIFIUTO	VOLUMI DISPONIBILI
Secco non riciclabile	bidone carrellato da 240 o 1000 litri
Umido	bidone carrellato da 240 litri
Stoviglie compostabili	bidone carrellato da 1000 litri
Vetro plastica e lattine	bidone carrellato da 240 o 1000 litri
Carta	bidone carrellato da 1000 litri
Olio vegetale	bidone da 50 litri
Cartone e imballaggi (plastica, vetro, metallo, legno).	autorizzazione accesso all'EcoCentro (durata 1 mese)

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Servizio Eventi ecosostenibili</b>	<b>SB_13</b>
--	---	--------------

In base alla durata dell'EcoEvento o ad una particolare quantità di rifiuto prodotto possono essere richiesti per singola tipologia di rifiuto anche:

- CASSONE SCARRABILE DA 15 mc
- CASSONE SCARRABILE DA 25 mc

#### **PROPRIETÀ DEI MATERIALI E IMPIANTI DI DESTINO**

Tutti i rifiuti raccolti nell'ambito dei servizi in questione sono di esclusiva proprietà del Soggetto Gestore, la quale dispone quindi della titolarità delle deleghe alla riscossione dei corrispettivi e dei proventi (compresi i corrispettivi CONAI).

Il Soggetto Gestore individua gli idonei impianti per il conferimento delle diverse frazioni di rifiuto e opera al fine di ottenere e mantenere minime percentuali di impurità per poter beneficiare dei proventi nella misura massima.

#### **DOCUMENTAZIONE DELLE OPERAZIONI DI RACCOLTA E TRASPORTO**

Tutte le operazioni di trasporto sono documentate attraverso la compilazione di bollee/o formulari di trasporto dove previsto. Ai fini gestionali, i dati di tutti i movimenti, vengono acquisiti in formato elettronico, bonificati e validati entro la prima decade del mese successivo.

#### **GESTIONE DIFFORMITÀ NELL'ESECUZIONE DEI SERVIZI**

Il Soggetto Gestore garantisce l'esecuzione del servizio in conformità a quanto sopra indicato ed a quanto stabilito nella specifica documentazione che disciplina l'esecuzione del servizio in questione, predisposta dal Soggetto Gestore previa approvazione del Titolare del Servizio.

Qualsiasi difformità nell'esecuzione del servizio rilevata dal Cliente (Organizzatore) rispetto a quanto definito deve essere tempestivamente segnalato per consentire al Soggetto Gestore di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico.

#### **COSTI DEL SERVIZIO**

I costi dei servizi di base standard per la gestione dei rifiuti urbani sono quelli indicati nella scheda "CS\_1 Costi dei Servizi di Base in tariffa".

I costi del servizio comprendono i costi relativi alle operazioni di raccolta (mezzi e personale impiegato), la gestione dei contenitori consegnati all'utenza (ammortamenti, fornitura e cessazione), gestione dei sacchetti, i costi di trattamento e smaltimento e vengono detratti i relativi ricavi.

I costi relativi di eventuali servizi a misura, qualora attivati, sono contabilizzati a parte in conformità a quanto descritto nella scheda "SM\_1 Servizi a Misura complementari alla Gestione Rifiuti".

	<b>Servizi di base</b> <b>Gestione Rifiuti Urbani</b> <b>Servizio rapporto utenza</b>	<b>SB_14</b>
--	---	--------------

## SB\_14. Servizio rapporto con l'utenza

### . OGGETTO DEL SERVIZIO

In relazione alle esigenze di comunicazione e di contatto col territorio, il Soggetto Gestore gestisce l'insieme delle strutture e dei canali che curano l'interazione con l'utenza costituiti da:

- EcoSportello
- Sportello Virtuale (Sportello Online e Sportello Telefonico)
- Servizio di Contact Center

### **ECO Sportello**

L'EcoSportello costituisce il servizio di front office dedicato al ricevimento delle utenze per informazioni, gestione pratiche, distribuzione contenitori e sacchetti. All'EcoSportello di riferimento possono accedere tutte le utenze dei Comuni Convenzionati.

La collocazione dell'EcoSportello tiene in considerazione alcuni aspetti logistici quali ad esempio: la collocazione al pian terreno per consentire la facile movimentazione dei contenitori, la presenza di più spazi interni divisi in sala d'attesa, postazioni front office e uffici per la gestione degli appuntamenti, ampia area dedicata al magazzino con accesso separato rispetto all'ingresso utenti e di facile accessibilità per i mezzi addetti alla fornitura, ampia disponibilità di parcheggi.

Oltre all'EcoSportello di riferimento l'Utenza può recarsi presso analoga struttura dislocata in altro Comune gestita dal medesimo Soggetto Gestore.

L'accesso all'EcoSportello avviene su appuntamento, previa prenotazione, così da garantire massima fruibilità e flessibilità in base alle esigenze dell'Utenza.

Per il territorio dei Comuni Convenzionati è previsto 1 Ecosportello posizionato presso la sede aperto 3 giorni alla settimana per 3-3,5 ore ciascuno. Il calendario delle aperture sarà concordato con il Titolare del Servizio, dando priorità alla massima affluenza degli utenti nel rispetto dell'orario di lavoro del personale Valpe.

Negli altri Comuni che non sono sede dell'Ecosportello, potranno essere fissati – se necessari – degli incontri presso la sede comunale (in congrui spazi messi a disposizione gratuitamente dal Comune alla Società) ove il personale di Valpe potrà recarsi con cadenza quindicinale a seguito dell'appuntamento.

Per l'erogazione del servizio il Soggetto Gestore si avvale di personale qualificato, adeguatamente formato e costantemente aggiornato in grado di soddisfare le richieste provenienti dall'Utenza.

A titolo di elenco non esaustivo, le principali attività assicurate dall'addetto all'EcoSportello sono:

- Attivazione, cessazione, modifica dei servizi per le utenze relativi alla gestione dei rifiuti urbani;
- Distribuzione di contenitori e sacchetti;
- Attività di informazione ambientale;
- Accoglimento e verifica delle questioni contabili dell'utenza (solleciti, pagamenti, rimborsi);

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Servizio rapporto utenza</b>	<b>SB_14</b>
--	---	--------------

- Gestione pratiche di revisione fattura;
- Gestione delle segnalazioni di disservizio;
- Gestione segnalazioni difformità;
- Verifica delle pratiche raccolte e pervenute anche tramite Sportello Online e tramite Sportello
- Virtuale, e registrazione telematica dei dati;
- Gestione della corrispondenza e dei contatti con l'utenza giunti anche tramite sistema mail e PEC;
- Gestione delle segnalazioni di abbandoni;
- Gestione degli ordini riguardanti i servizi da eseguire;
- Gestione preventivi per particolari servizi;
- Gestione dei reclami

#### **SPORTELLO VIRTUALE**

Per ampliare e agevolare la fruizione e l'accesso alle informazioni e alle richieste di servizi da parte dell'Utenza, il Soggetto Gestore predispone ulteriori canali alternativi all'EcoSportello:

- Sportello Online
- Sportello Telefonico

Lo Sportello On Line accessibile H24 tramite registrazione, permette all'Utenza attraverso interfacce web di visualizzare informazioni su propri contratti, come ad esempio contenitori in dotazione, svuotamenti effettuati, fatture e stato pagamenti. Inoltre, è possibile gestire attivazioni, cessazioni di contratti e richiedere nuovi servizi attraverso form dedicati e preimpostati che rendono facilitata l'esperienza d'uso.

Lo Sportello Telefonico accessibile tramite appuntamento telefonico o appuntamento in video call, permette all'Utenza di richiedere informazioni, eseguire pratiche di attivazione, cessazione, variazione.

#### **SERVIZIO DI CONTACT CENTER**

Per fornire supporto quotidiano in relazione ai servizi il Soggetto Gestore predispone un servizio di Contact Center che possa gestire le chiamate telefoniche provenienti dall'Utenza (domestiche e non domestiche). I numeri telefonici di riferimento per l'Utenza e gli orari di attività del servizio di Contact Center sono comunicati dal Soggetto Gestore attraverso l'EcoCalendario, la modulistica a disposizione degli Utenti, e pubblicati sul sito web. Per l'erogazione del servizio il Soggetto Gestore si avvale di personale qualificato, adeguatamente formato e costantemente aggiornato.

L'addetto al Contact Center provvederà principalmente, attraverso appositi sistemi software e telefonici a gestire:

- richieste informazioni sui servizi erogati;
- richieste informazioni sulla Tariffa;

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Servizio rapporto utenza</b>	<b>SB_14</b>
--	---	--------------

- segnalazioni di disservizi;
- segnalazioni di rifiuti abbandonati o cestini pieni
- trasmettere ad addetti specifici le richieste degli Utenti che non siano risolvibili
- telefonicamente;
- la prenotazione degli appuntamenti presso l'EcoSportello e degli appuntamenti telefonici/virtuali.

#### **GESTIONE DIFFORMITÀ NELL'ESECUZIONE DEI SERVIZI**

Il Soggetto Gestore garantisce l'esecuzione del servizio in conformità a quanto sopra indicato e di quanto stabilito nella specifica documentazione che disciplina l'esecuzione del servizio in questione, predisposta dal Soggetto Gestore previa approvazione del Titolare del Servizio.

Qualsiasi difformità nell'esecuzione del servizio rilevata dall'Utenza rispetto a quanto definito deve essere tempestivamente segnalata per consentire al Soggetto Gestore di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico.

#### **OBBLIGHI DERIVANTI DALLA REGOLAZIONE ARERA**

Il Soggetto Gestore garantisce il rispetto degli obblighi previsti dalla regolazione ARERA e più precisamente dalla Delibera 15/2022/R/RIF del 18/01/2022 sulla base del posizionamento scelto dall'E.T.C. e ad oggi pari allo Schema I.

#### **COSTI DEL SERVIZIO**

I costi dei servizi di base standard per la gestione dei rifiuti urbani sono quelli indicati nella scheda "CS\_1 Costi dei Servizi di Base in tariffa".

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Avvio porta a porta</b>	<b>SB_15</b>
--	--	--------------

## **SB\_15. Avvio servizio porta a porta**

### **. OGGETTO DEL SERVIZIO**

Su richiesta del Titolare del Servizio per l'avvio del sistema di raccolta porta a porta con tariffazione puntuale con il Soggetto Gestore sono state progettate le fasi propedeutiche all'avvio del modello integrato secondo le tempistiche concordate con il Titolare del Servizio.

### **MODALITÀ DI ESECUZIONE**

#### Acquisizione dati

Nella fase di progettazione il Soggetto Gestore ha provveduto all'acquisizione di tutti quei dati necessari all'avvio del servizio, avvalendosi anche del supporto degli Uffici del Titolare del Servizio, tra i quali:

- banca dati utenze sul territorio (fabbricati e relative unità immobiliari);
- banca dati anagrafica residenti di tutti i Comuni del territorio;
- banca dati anagrafica degli iscritti a ruolo al tributo/tariffa rifiuti;
- altre banche dati disponibili relative ad utenze domestiche e non domestiche.

In base alle correlazioni delle varie banche dati acquisite il Soggetto Gestore ha disposto una prima base dati che consente di programmare le attività conseguenti da svolgere sul territorio.

#### Mappatura del territorio

Il Soggetto Gestore ha provveduto a una mappatura del territorio da servire evidenziando di volta in volta quelle aree del territorio che per densità abitativa, peculiarità architettoniche, ecc. richiedano soluzioni attuative del servizio operativo alternative a quelle consolidate in aree già servite.

#### Censimento Utenze e Distribuzione massiva dei contenitori

Il Soggetto Gestore predispose un crono programma delle fasi di censimento e distribuzione nelle zone in cui ha suddiviso il territorio in accordo con il Titolare del Servizio. Il Soggetto Gestore aggiorna il Titolare del Servizio sullo stato di avanzamento del crono programma e comunica il dettaglio delle zone in cui la distribuzione è conclusa.

Il Soggetto Gestore organizza squadre di rilevazione adeguatamente formate e coordinate, aventi il compito di:

- censire tutte le utenze, intese come unità immobiliari;
- verificare o acquisire l'associazione tra utenza e intestatario;
- verificare o acquisire le informazioni relative a eventuali contenitori in dotazione;
- verificare o acquisire le informazioni indispensabili all'applicazione della tariffa;
- distribuire a ogni utenza i contenitori e i sacchetti per la raccolta differenziata.

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Avvio porta a porta</b>	<b>SB_15</b>
--	--	--------------

Il numero delle squadre sul territorio è commisurato in base al numero di utenze da raggiungere e al periodo necessario per eseguire il censimento e la distribuzione.

Nella fase di distribuzione il rilevatore consegna presso ogni utenza il materiale necessario per la raccolta differenziata dei rifiuti, ovvero contenitori e sacchetti aventi le caratteristiche tecniche specificate nelle schede dei servizi di base (verrà effettuato un solo passaggio).

I contenitori consegnati all'utenza vengono associati alla posizione informatica corrispondente alla precisa unità immobiliare, a sua volta associata ad un intestatario, tramite dispositivi elettronici che registrano i codici identificativi dei contenitori da inserire nel data base centrale del Soggetto Gestore.

Gli addetti alla distribuzione provvedono a consegnare l'EcoCalendario, il materiale informativo e a fornire le prime informazioni utili agli utenti per eseguire una corretta differenziazione dei rifiuti da conferire.

Durante la fase di distribuzione le squadre forniscono consulenza, in particolare alle utenze non domestiche, per la scelta dei servizi da attivare (tipologie, volumetrie, ecc.).

Il Soggetto Gestore si occuperà di ritirare i contenitori dismessi presenti presso le utenze e nel territorio.

#### Consegna materiali presso l'EcoSportello

L'EcoSportello gestito dal Soggetto Gestore è a disposizione dell'Utenza sia per informazioni sull'avvio dei nuovi servizi sia per la consegna del materiale per coloro che non vengono trovati presso l'utenza o che prediligano il ritiro in autonomia e con mezzi propri.

#### **CAMPAGNA DI COMUNICAZIONE**

In concomitanza alla fase di distribuzione, il Soggetto Gestore progetta e predispone un'adeguata campagna di comunicazione che prevede iniziative di coinvolgimento dell'utenza e divulgazione di materiale informativo relativamente alle regole da seguire per una corretta gestione della raccolta differenziata dei rifiuti e alle modalità di applicazione della tariffa puntuale.

Il Soggetto Gestore organizza incontri con proprio personale, destinati alle utenze sul territorio mirati a fornire tutte le informazioni relative ai nuovi servizi di raccolta rifiuti porta a porta e a chiarire i dubbi e le richieste dell'utenza.

#### **GESTIONE DIFFORMITÀ NELL'ESECUZIONE DEI SERVIZI**

Il Soggetto Gestore garantisce l'esecuzione del servizio in conformità a quanto sopra indicato ed in quanto stabilito nella specifica documentazione che disciplina l'esecuzione del servizio in questione, predisposta dal Soggetto Gestore previa approvazione del Titolare del Servizio.

Qualsiasi difformità nell'esecuzione del servizio rilevata dall'Utenza rispetto a quanto definito deve essere tempestivamente segnalato per consentire al Soggetto Gestore di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico.

#### **COSTI DEL SERVIZIO**

I costi del servizio sono stati individuati in base alle peculiarità del progetto e sono stati concordati tra il Soggetto Gestore e il Titolare del Servizio.

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Avvio porta a porta</b>	<b>SB_15</b>
--	--	--------------

I costi del servizio indicato nella presente scheda comprendono i costi relativi alle operazioni di censimento, distribuzione e comunicazione (mezzi, personale impiegato ecosti legati alle attività di comunicazione), alla gestione dei contenitori (ammortamenti, fornitura e cessazione), e alla gestione dei sacchetti.

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Tariffa</b>	<b>SB_16</b>
--	--	--------------

## **SB\_16. Tariffa del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani**

### **. OGGETTO**

Il Soggetto Gestore del servizio pubblico integrato di gestione dei rifiuti urbani, applica e riscuote la Tariffa di Igiene Ambientale approvata dal Titolare del Servizio.

### **MODALITÀ DI APPLICAZIONE**

Il Titolare del Servizio elabora la tariffa per la gestione dei servizi dei rifiuti urbani entro i termini previsti dalle norme vigenti e in conformità a quanto definito nel Regolamento per l'applicazione della tariffa.

Il Titolare del Servizio trasmette annualmente al Soggetto Gestore le tariffe approvate.

Il Soggetto Gestore in accordo con il Titolare del Servizio provvede a redigere annualmente il calendario delle fatturazioni con cadenza semestrale da inoltrare all'Utenza, evidenziando le tempistiche di scadenza e le modalità dei pagamenti.

### **APPLICAZIONE DELLA TARIFFA**

Il Soggetto Gestore applica la tariffa approvata dal Titolare del Servizio sulla base dei servizi resi alle singole utenze, elaborando le fatture e provvedendo alla successiva emissione, stampa e postalizzazione; tutte le operazioni sono effettuate direttamente dal Soggetto Gestore.

### **RISCOSSIONE DELLA TARIFFA**

Il Soggetto Gestore provvede direttamente alla riscossione ordinaria delle fatture emesse alle utenze relative alla Gestione dei Rifiuti Urbani con le modalità previste dal Regolamento per l'applicazione della tariffa.

Il Soggetto Gestore inoltre provvede alla riscossione coattiva delle fatture insolute, sia direttamente che avvalendosi dei concessionari della riscossione, nei modi e nelle forme più opportune, consentite dalla normativa vigente.

Il Soggetto Gestore si occupa anche della gestione diretta degli eventuali rimborsi dovuti all'utenza provvedendo alla gestione della relativa documentazione fiscale e all'invio di quanto dovuto direttamente all'utente richiedente.

### **COSTI DEL SERVIZIO**

I costi dei servizi di base standard per la gestione dei rifiuti urbani, qualora attivati dal Titolare del Servizio, sono quelli indicati nella scheda "CS\_1 Costi dei Servizi di Base intariffa".

I costi del servizio comprendono le voci di costo riguardanti le attività di bollettazione e riscossione della tariffa, i trasferimenti del ministero M.I.U.R. per la gestione dei rifiuti urbani prodotti dagli istituti scolastici, gli accantonamenti a Fondo Rischi legati all'applicazione e riscossione della tariffa, i ricavi derivanti da applicazione di more, interessi e penalità alle Utenze per mancati o ritardati pagamenti della Tariffa.

	<b>Servizi di base Gestione Rifiuti Urbani Periodo transitorio</b>	<b>SB_17</b>
--	--	--------------

## **SB\_17. Gestione del Servizio per il periodo transitorio**

### **AVVIO SERVIZIO**

Il Soggetto Gestore, nel periodo transitorio coincidente con le fasi propedeutiche all'avvio del sistema di raccolta "porta a porta" con tariffa puntuale, ovvero fino al completamento della distribuzione all'utenza dei contenitori per la raccolta differenziata "porta a porta", continua la gestione del servizio secondo la modalità di raccolta attualmente in essere.

Il programma di distribuzione dei contenitori alle utenze per zone prestabilite prevede che tale attività sarà completata in tempo utile ai fine dell'applicazione della tariffa puntuale.

	<b>Servizi a Misura Gestione Rifiuti Urbani Servizi complementari</b>	<b>SM_1</b>
--	---	-------------

## **SM - SERVIZI A MISURA PER LA GESTIONE DEI RIFIUTI**

### **SM\_1 Servizi a Misura complementari alla Gestione Rifiuti**

#### **. OGGETTO DEL SERVIZIO**

Su richiesta del Titolare del Servizio, a completamento dei servizi resi per la Gestione dei Rifiuti Urbani, il Soggetto Gestore predispone dei servizi complementari, cosiddetti Servizi a Misura, aventi lo scopo di soddisfare esigenze peculiari degli Utenti.

Data la peculiarità di detti servizi i relativi costi non sono inseriti nelle voci riportate nella scheda CS\_1 – Costi dei servizi base in tariffa.

Sulla base dello sviluppo dei servizi pervenuto dal Titolare del Servizio e/o dagli utenti, il Soggetto Gestore predispone un preventivo di spesa che, dopo formale accettazione del richiedente, costituisce un ordine di intervento da eseguire entro le tempistiche e al prezzo definito e concordato con il richiedente in base alla complessità dell'intervento medesimo.

#### **TERRITORIO SERVITO**

Il Soggetto Gestore provvede all'esecuzione del servizio su tutto il territorio del Titolare del Servizio.

#### **MODALITÀ DI ESECUZIONE**

##### Pulizia del territorio

Le modalità di esecuzione dei Servizi di Pulizia del Territorio a Misura vengono definite puntualmente per ogni intervento sulla base dello specifico servizio richiesto dalle utenze, in base alla tipologia di rifiuto e alle eventuali normative di riferimento, prevedendo eventualmente un sopralluogo tecnico preventivo.

A titolo di elenco non esaustivo le tipologie di servizio che si possono eseguire sono:

- pulizie straordinarie o particolari;
- raccolta e pulizia di deiezioni animali;
- svuotamenti cestini stradali;
- pulizie di caditoie;
- rimozione di abbandoni di rifiuti;
- rimozione di carogne animali;
- rimozione di rifiuti che per particolari caratteristiche richiedano trattamenti diversi da quelli previsti per i rifiuti urbani (es.: rifiuti pericolosi);
- pulizia di fontane, monumenti pubblici e simili;
- rimozione di manifesti affissi abusivamente e pulizia dei muri;
- lavaggio delle pavimentazioni e dei loggiati ad uso pubblico;

	<b>Servizi a Misura Gestione Rifiuti Urbani Servizi complementari</b>	<b>SM_1</b>
--	---	-------------

- diserbo di aree pedonabili (strade, marciapiedi, piste ciclabili, aree verdi, anche alberate di pertinenza stradale, piazze, piazzali, parcheggi, gallerie) ed altri spazi pubblici e/o ad uso pubblico;
- recupero e smaltimento di pannelli oleoassorbenti.

Per servizi che non rientrano tra quelli descritti ma che per analogia possano essere svolti con le risorse umane, di mezzi e attrezzature di cui normalmente il Soggetto Gestore dispone, viene predisposta apposita valutazione tecnico economica da sottoporre all'accettazione del richiedente.

#### Altri servizi a Misura

Ad ulteriore completamento, per esigenze non contemplate o derivanti da necessità straordinarie il Soggetto Gestore predispone, a titolo di elenco non esaustivo, i seguenti servizi vari:

- servizio di smaltimento/trattamento/recupero rifiuti;
- servizio di raccolta e trasporto rifiuti;
- servizio di vendita/fornitura materiali (contenitori, sacchetti, ecc.);
- servizio di noleggio contenitori (contenitori di varie volumetrie e dimensioni fino al cassone scarrabile);
- servizi aggiuntivi per manifestazioni temporanee ed eventi;
- prestazione di servizio di personale del Soggetto Gestore (Operatore, EcoSportellista, Coordinatore, ecc.);
- servizio di movimentazione/esposizione per il conferimento di contenitori nei cimiteri.

#### **MEZZI E PERSONALE IMPIEGATO**

Per l'esecuzione del servizio in questione il Soggetto Gestore utilizza operatori e mezzi adeguati alla tipologia di servizio da eseguire.

#### **IMPIANTI DI DESTINO**

Il Soggetto Gestore individua gli idonei impianti per il conferimento del rifiuto derivanti dai servizi in questione.

#### **DOCUMENTAZIONE DELLE OPERAZIONI DI RACCOLTA E TRASPORTO**

Tutte le operazioni di trasporto sono documentate attraverso la compilazione di bollee/o formulari di trasporto dove previsto. Ai fini gestionali, i dati di tutti i movimenti, vengono acquisiti in formato elettronico, bonificati e validati entro la prima decade del mese successivo.

#### **GESTIONE DIFFORMITÀ NELL'ESECUZIONE DEI SERVIZI**

Il Soggetto Gestore garantisce l'esecuzione del servizio in conformità a quanto sopra indicato ed in quanto stabilito nella specifica documentazione che disciplina l'esecuzione del servizio in

	<b>Servizi a Misura Gestione Rifiuti Urbani Servizi complementari</b>	<b>SM_1</b>
--	---	-------------

questione, predisposta dal Soggetto Gestore previa approvazione del Titolare del Servizio.

Qualsiasi difformità rilevata dal Soggetto Gestore nel corso dell'esecuzione del servizio rispetto al preventivo accettato viene tempestivamente segnalata al richiedente il servizio allo scopo di definire un nuovo preventivo.

Qualsiasi difformità nell'esecuzione del servizio rilevata dal richiedente rispetto a quanto definito deve essere tempestivamente segnalata per consentire al Soggetto Gestore di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico.

Il Soggetto Gestore mette a disposizione l'EcoSportello presso il quale rivolgere richieste o indirizzare segnalazioni e/o reclami inerenti il servizio in questione.

#### **PREZZI DEL SERVIZIO A MISURA**

Tali servizi non sono compresi nei costi di Servizi di Base in Tariffa; la copertura dei costi relativi ai servizi descritti nella presente scheda avviene tramite la fatturazione dei servizi al richiedente.

#### **FATTURAZIONE**

Gli interventi eseguiti, rientranti in questa tipologia di servizio, sono direttamente contabilizzati, sulla base dei preventivi accettati e delle quantificazioni previste a consuntivo (es.: rilievo del peso dei rifiuti a destino, ore impiegate dal personale, ecc.); il Soggetto Gestore provvede direttamente alla fatturazione dei servizi contabilizzati ai Clienti sulla base del Prezzario concordato e approvato dal Titolare del Servizio secondo le specifiche riportate nella scheda descrittiva (SM\_X)

	<b>Servizi a Misura Gestione Rifiuti Urbani Servizi Rifiuti Cimiteriali</b>	<b>SM_2</b>
--	---	-------------

## SM\_2 Servizio a Misura Rifiuti Cimiteriali

### OGGETTO DEL SERVIZIO

Il servizio consiste nella raccolta, trasporto e avvio a smaltimento e/o recupero dei rifiuti derivanti da operazioni di esumazione ed estumulazione effettuate presso cimiteri del territorio del Titolare del Servizio, definiti ai sensi della normativa vigente e costituiti da:

- assi e resti lignei delle casse utilizzate per la sepoltura;
- simboli religiosi, piedini, ornamenti e mezzi di movimentazione della cassa (ades. maniglie);
- avanzi di indumenti, imbottiture e similari;
- resti non mortali di elementi biodegradabili inseriti nel cofano;
- resti metallici di casse opportunamente disinfettati (ad. es. zinco, piombo).

Il servizio prevede inoltre la raccolta di materiali lapidei e inerti provenienti dall'attività di esumazione e/o estumulazione.

### TERRITORIO SERVITO

Il Soggetto Gestore provvede alla esecuzione del servizio presso i Cimiteri del territorio del Titolare del Servizio sulla base delle richieste pervenute.

### MODALITÀ DI ESECUZIONE

Le modalità di esecuzione del servizio in questione vengono definite e programmate puntualmente per ogni intervento in conformità allo specifico servizio richiesto e in base alla quantità e tipologia di rifiuto.

Sulla base delle richieste pervenute dal singolo Comune, il Soggetto Gestore predispone un preventivo di spesa che, dopo formale accettazione del Comune richiedente, costituisce un ordine di intervento da eseguire entro le tempistiche definite e concordate con il richiedente in base alla complessità dell'intervento medesimo e alla tipologia di rifiuto.

Il conferimento dei rifiuti può avvenire esclusivamente su contenitori forniti dal Soggetto Gestore. Per i rifiuti derivanti da esumazione ed estumulazione ad eccezione dei resti metallici il Soggetto Gestore fornisce i contenitori di tipo "big bag", o altri appositi imballaggi a perdere flessibili, dotati di alloggiamento esterno per il posizionamento da parte dei richiedenti di apposita etichettatura secondo standard, testo e formato predisposto dal Soggetto Gestore e comunque riportante la dicitura "Rifiuti urbani da esumazione e estumulazione".

Per i rifiuti costituiti da resti metallici il Soggetto Gestore fornisce contenitori di tipo "big bag", o altri appositi imballaggi a perdere flessibili.

I "big bag" dovranno essere conferiti chiusi, senza materiali sporgenti.

Per i rifiuti costituiti da materiali lapidei e inerti il Soggetto Gestore fornisce cassoni scarrabili.

Il richiedente il servizio comunica al Soggetto Gestore il completamento delle operazioni di esumazione e/o estumulazione unitamente alla dichiarazione di conformità del rifiuto secondo

	<b>Servizi a Misura</b> <b>Gestione Rifiuti Urbani</b> <b>Servizi Rifiuti Cimiteriali</b>	<b>SM_2</b>
--	---	-------------

modulistica appositamente predisposta.

Il Soggetto Gestore garantisce il servizio di raccolta dei contenitori resi disponibili a cura del richiedente presso aree che consentono agli automezzi utilizzati spazi di manovra agevoli per operare in rispetto alle prescrizioni di sicurezza. Il servizio di raccolta è garantito entro 10 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di completamento delle operazioni di esumazione e/o estumulazione.

#### **MEZZI IMPIEGATI**

Tali servizi non sono compresi nei costi di Servizi di Base in Tariffa; per l'esecuzione del servizio in oggetto il Soggetto Gestore utilizza automezzi idonei.

#### **IMPIANTI DI DESTINO**

Il Soggetto Gestore individua gli idonei impianti per il conferimento del rifiuto derivanti dalla raccolta dei rifiuti derivanti da esumazioni e/o estumulazioni.

#### **DOCUMENTAZIONE DELLE OPERAZIONI DI RACCOLTA E TRASPORTO**

Tutte le operazioni di trasporto sono documentate attraverso la compilazione di bollee/o formulari di trasporto dove previsto. Ai fini gestionali, i dati di tutti i movimenti, vengono acquisiti in formato elettronico, bonificati e validati entro la prima decade del mese successivo.

#### **GESTIONE DIFFORMITÀ NELL'ESECUZIONE DEI SERVIZI**

Il Soggetto Gestore garantisce l'esecuzione del servizio in conformità a quanto sopra indicato ed in quanto stabilito nella specifica documentazione che disciplina l'esecuzione del servizio in questione, predisposta dal Soggetto Gestore previa approvazione del Titolare del Servizio.

Qualsiasi difformità rilevata dal Soggetto Gestore nel corso dell'esecuzione del servizio rispetto al preventivo accettato viene tempestivamente segnalata al richiedente il servizio allo scopo di definire un nuovo preventivo;

Qualsiasi difformità nell'esecuzione del servizio rilevata dal richiedente rispetto a quanto definito deve essere tempestivamente segnalato per consentire al Soggetto Gestore di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico;

#### **PREZZI DEL SERVIZIO A MISURA**

I prezzi dei servizi a Misura, qualora attivati dal singolo Comune saranno indicati secondo le modalità descritte nella scheda "SM\_4 Altri servizi a Misura".

#### **FATTURAZIONE**

Gli interventi eseguiti, rientranti in questa tipologia di servizio, sono direttamente contabilizzati, sulla base dei preventivi accettati e delle quantificazioni previste a consuntivo (es.: rilievo del peso dei rifiuti a destino, ecc.).

Il Soggetto Gestore provvede direttamente alla fatturazione dei servizi contabilizzati ai Clienti

	<b>Servizi a Misura Gestione Rifiuti Urbani Servizi Rifiuti Cimiteriali</b>	<b>SM_2</b>
--	---	-------------

sulla base del Prezzario concordato e approvato dal Titolare del Servizio secondo le specifiche riportate nella scheda descrittiva.

	<b>Servizi a Misura Gestione Rifiuti Urbani Servizi Spazzamento</b>	<b>SM_3</b>
--	---	-------------

## **SM\_3 Servizio a Misura Spazzamento**

### **. OGGETTO DEL SERVIZIO**

Il servizio consiste nel servizio di spazzamento per gli interventi che non rientrano in quanto descritto nella Scheda SB\_6 Servizio di base Spazzamento del territorio, ovvero spazzamenti straordinari non previsti nella pianificazione ordinaria, o richieste di intervento provenienti da utenze private.

### **TERRITORIO SERVITO**

Il Soggetto Gestore provvede alla esecuzione del servizio sul territorio del Titolare del Servizio sulla base delle richieste pervenute.

Lo spazzamento stradale viene effettuato su suolo pubblico o ad uso pubblico. Il Soggetto Gestore potrà garantire il servizio in presenza di aree e strade private, qualora la totalità dei proprietari e/o aventi titolo ne faccia richiesta e rilasci formale autorizzazione all'accesso, esclusivamente nei casi in cui sia possibile accedervi agevolmente e lo svolgimento del servizio possa avvenire in tutta sicurezza.

### **MODALITÀ DI ESECUZIONE**

Il servizio consiste nella raccolta dei rifiuti giacenti su strade e aree pubbliche mediante spazzamento meccanico delle strade da muro a muro, carreggiata e marciapiedi compresi.

Le modalità di esecuzione del servizio in questione vengono comunque definite e programmate puntualmente per ogni intervento sulla base dello specifico servizio richiesto.

Sulla base delle richieste pervenute il Soggetto Gestore predispone un preventivo di spesa che, dopo formale accettazione del richiedente, costituisce un ordine di intervento da eseguire entro le tempistiche definite e concordate con il richiedente in base alla complessità dell'intervento medesimo.

Il servizio di spazzamento è garantito entro 10 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta.

Il Soggetto Gestore, inoltre, garantisce un servizio di spazzamento con esecuzione entro 48 ore lavorative dal ricevimento della richiesta attivabile tramite pagamento di un diritto di chiamata definito dal Soggetto Gestore.

### **MEZZI PER LA RACCOLTA E PERSONALE IMPIEGATO**

Nell'esecuzione del servizio di spazzamento, l'equipaggio della macchina spazzatrice è generalmente composto da un autista ed eventualmente da un operatore servente attrezzato con idonea attrezzatura quali soffiatori, ramazze e pale.

Gli addetti adottano la massima attenzione per non creare intralci al traffico e per contenere il più possibile la dispersione di polveri e quant'altro possa arrecare inconvenienti agli addetti stessi e agli utenti.

	<b>Servizi a Misura Gestione Rifiuti Urbani Servizi Spazzamento</b>	<b>SM_3</b>
--	---	-------------

### **IMPIANTI DI DESTINO**

Il Soggetto Gestore individua gli idonei impianti per il conferimento del rifiuto derivanti dallo spazzamento. Il Soggetto Gestore può conferire il rifiuto derivante dallo spazzamento presso l'Ecocentro, e provvedere successivamente al conferimento presso gli impianti di destino individuati.

### **DOCUMENTAZIONE DELLE OPERAZIONI DI RACCOLTA E TRASPORTO**

Tutte le operazioni di trasporto sono documentate attraverso la compilazione di bolle e/o formulari di trasporto dove previsto. Ai fini gestionali, i dati di tutti i movimenti, vengono acquisiti in formato elettronico, bonificati e validati entro la prima decade del mese successivo

### **GESTIONE DIFFORMITÀ NELL'ESECUZIONE DEI SERVIZI**

Il Soggetto Gestore garantisce l'esecuzione del servizio in conformità a quanto sopra indicato ed in quanto stabilito nella specifica documentazione che disciplina l'esecuzione del servizio in questione, predisposta dal Soggetto Gestore previa approvazione del Titolare del Servizio.

Qualsiasi difformità rilevata dal Soggetto Gestore nel corso dell'esecuzione del servizio rispetto al preventivo accettato viene tempestivamente segnalata al richiedente il servizio allo scopo di definire un nuovo preventivo.

Qualsiasi difformità nell'esecuzione del servizio rilevata dal Titolare del Servizio rispetto a quanto definito deve essere tempestivamente segnalato per consentire al Soggetto Gestore di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico.

### **PREZZI DEL SERVIZIO A MISURA**

Tali servizi non sono compresi nei costi di Servizi di Base in Tariffa; i prezzi dei servizi a Misura, qualora attivati dal singolo Comune, saranno indicati secondo le modalità descritte nella scheda "SM\_4 Altri servizi a Misura".

### **FATTURAZIONE**

Gli interventi eseguiti, rientranti in questa tipologia di servizio, sono direttamente contabilizzati, sulla base dei preventivi accettati e delle quantificazioni previste a consuntivo (es.: rilievo del peso dei rifiuti a destino, €/ora mezzo impiegato, ecc.).

Il Soggetto Gestore provvede direttamente alla fatturazione dei servizi contabilizzati ai Clienti secondo le specifiche riportate nella scheda descrittiva.

	<b>Servizi a Misura</b> <b>Gestione Rifiuti Urbani</b> <b>Altri servizi</b>	<b>SM_4</b>
--	---	-------------

## SM\_4. Altri servizi a misura

### . OGGETTO

Su richiesta del Titolare del Servizio, a completamento dei servizi resi per la Gestione dei Rifiuti Urbani, il Soggetto Gestore predispone dei servizi complementari, cosiddetti Servizi a Misura a domanda individuale, aventi lo scopo di soddisfare esigenze peculiari del Titolare del Servizio e degli Utenti.

Data la peculiarità di detti servizi i relativi costi non sono inseriti nelle voci riportate nella scheda CS\_1– Costi dei Servizi base in tariffa.

Sulla base dello sviluppo dei servizi pervenuto dal Titolare del Servizio, dal Comunee/o dagli utenti, il Soggetto Gestore predispone un preventivo di spesa che, dopo formale accettazione del richiedente, costituisce un ordine di intervento da eseguire entro le tempistiche e al prezzo definito e concordato con il richiedente in base alla complessità dell'intervento medesimo.

A titolo esemplificativo sono elencati eventuali servizi a misura che la società sarà in grado di sviluppare:

- smaltimento/trattamento;
- servizi aggiuntivi per manifestazioni ed eventi;
- posizionamento e ritiro di eventuali transenne a delimitazione dell'areainteressata dal mercato e a regolazione del traffico veicolare;
- raccolta incluso/escluso trattamento;
- spazzamento;
- fornitura materiali;
- altri servizi specifici;
- recupero rifiuti urbani eccedenti o difformi;
- raccolta a domicilio rifiuti ingombranti;
- prestazione di servizio – personale;
- smaltimento carogne animali;
- servizio raccolta e smaltimento cimiteriali.

### RISCOSSIONE

Il Soggetto Gestore provvede direttamente alla riscossione ordinaria delle fatture emesse ai Clienti per i servizi “a misura”, complementari al servizio di gestione di rifiuti urbani.

Il Soggetto Gestore inoltre provvede alla riscossione coattiva delle fatture insolute, sia direttamente con il proprio personale dedicato, sia avvalendosi dei concessionari della riscossione, nei modi e nelle forme più opportune, consentite dalla normativa vigente.

Il Soggetto Gestore si occupa anche della gestione degli eventuali rimborsi dovuti ai Clienti provvedendo direttamente alla gestione della documentazione fiscale e all'invio di quanto dovuto direttamente all'utente richiedente.

	<b>Costi dei Servizi</b>	<b>CS_1</b>
--	--------------------------	-------------

## CS\_COSTI DEI SERVIZI

### CS\_1. Costi dei Servizi di Base in tariffa

La presente scheda definisce i costi per i servizi di gestione dei rifiuti urbani attivati a livello di Comuni Convenzionati così come descritti nelle singole schede di cui al presente documento.

Si precisa che per effetto delle disposizioni nazionali conseguenti alla costituzione e assegnazione delle competenze assegnate all'Autorità nazionale ARERA, la determinazione dei corrispettivi riconosciuti al gestore sottoindicati è effettuata in base alle norme del Metodo Tariffario Arera (MTR) cui si conforma il contratto di servizio.

Le voci di costo indicate nel seguente prospetto sono riferite ai servizi attivati per tutti i Comuni Convenzionati, e tengono conto, per tali servizi, delle componenti di costo ed eventuale ricavo, ove previsto.

Ogni voce contiene inoltre il riferimento alle singole schede del Disciplinare, ove sono descritti in maniera analitica gli elementi costitutivi del servizio.

Sono, inoltre, inserite le voci relative ad imposte e tasse versate dal Soggetto Gestore.

I costi sotto riportati per l'anno 2023 includono anche i trasferimenti del Ministero M.I.U.R. per la gestione dei rifiuti urbani prodotti dagli Istituti Scolastici.

SCHEDE DI RIFERIMENTO	DESCRIZIONE VOCI DI COSTO	TOTALE
SB_1	Raccolta porta a porta	
SB_2	Servizio raccolta ingombranti a domicilio	
SB_3	Servizio Raccolta di indumenti usati	
SB_4	Gestione del Servizio ultimo conferimento per le seconde case	
SB_5	Servizio raccolta e trasporto rifiuti urbani potenzialmente pericolosi (RUP)	
SB_6	Servizio di spazzamento - Servizio standard	
SB_7	Gestione dei cestini stradali - Servizio Standard	
SB_8	Servizio pulizia del territorio (NdQ)	
SB_9	Servizio di gestione dei rifiuti a pesatura utenze non domestiche	
SB_10	Servizio di gestione dei rifiuti prodotti dai mercati rionali	
SB_11	Servizio EcoCentri	
SB_12	Servizio raccolta differenziata dei rifiuti urbani presso i Cimiteri	
SB_13	Servizio Eventi EcoSostenibili	
SB_14	Servizio rapporto con l'utenza	
SB_15	Avvio servizio porta a porta	
<b>TOTALE</b>		<b>3.187.699 €</b>

	<b>Costi dei Servizi</b>	<b>CS_1</b>
--	--------------------------	-------------

Per i Comuni facenti parte del territorio del Titolare del Servizio il valore totale dei servizi attivi è definito sulla base del costo totale  $C_n$ , riferito all'annualità in corso corrisponde al totale indicato nella tabella soprastante.

In riferimento ai servizi ed ai relativi costi di cui alle tabelle della presente scheda, che danno luogo al calcolo del valore annuale dei servizi, il Gestore elabora annualmente il Piano Economico e Finanziario per la gestione dei rifiuti urbani ai sensi delle normative vigenti, al fine di consentire al Titolare del Servizio di determinare la tariffa per la gestione dei rifiuti urbani.

Il Piano Economico e Finanziario e il budget di riferimento vengono trasmessi dal Gestore al Titolare del Servizio entro il mese precedente fissato per l'approvazione del Bilancio di Previsione, ai fini del loro esame e approvazione.

Il Titolare del Servizio, nel caso preveda agevolazioni tariffarie per l'Utenza, ove previsto, può richiedere al Gestore di integrare nel Piano Economico e Finanziario costi aggiuntivi necessari per garantire l'integrale copertura degli eventuali relativi minori introiti.

Il Gestore fornisce inoltre al Titolare del Servizio i dati relativi alle basi imponibili necessarie allo stesso per elaborare la tariffa di gestione dei rifiuti urbani secondo i format concordati, che includono, ad esempio, il numero delle utenze domestiche e non domestiche distinte per categoria di appartenenza, il numero e le tipologie dei contenitori forniti alle stesse, il quantitativo di rifiuti raccolti e i volumi vuotati distinti per tipo di utenze e contenitori, ecc. Il dettaglio dei dati delle basi imponibili che il Gestore deve fornire è comunque stabilito nel Regolamento per la disciplina della tariffa per la gestione dei rifiuti urbani. I dati forniti sono estratti dal sistema informatico di gestione delle utenze del Gestore.