BAGNOLO - CANNOLE - CARPIGNANO SALENTINO - CASTRIGNANO DE' GRECI
CORIGLIANO D'OTRANTO- CURSI - GALATINA – MARTANO - MELPIGNANO
PALMARIGGI - SOGLIANO CAVOUR - SOLETO - STERNATIA - ZOLLINO

ARO N. 5/LE
AMBITO DI RACCOLTA OTTIMALE
PROVINCIA di LECCE

CARTA DEI SERVIZI
PER LA GESTIONE DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI
ai sensi della L.R. 20 agosto 2012, n. 24

0 PREMESSA 3

1 PRINCIPI NORMATIVI 5

2 LA NORMATIVA REGIONALE DI RIFERIMENTO 7

2.1 . Riorganizzazione dei servizi di raccolta integrata dei rsu 7

3 AMBITO DI RACCOLTA OTTIMALE ARO 5/LE 9

3.1 Introduzione 9

3.2 Perimetrazione ARO ex l.r. 24/2012 10

4 MODALITA' ORGANIZZATIVE DEI SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI E STANDARD DI QUALITA' 14

4.1 Separazione e detenzione dei propri rifiuti da parte dell'utenza 15
4.1.1 Kit per la separazione dei rifiuti solidi urbani previsti per l'utenza domestica 15
4.1.2 Kit per la separazione dei rifiuti solidi urbani previsti per l'utenza non domestica 16
4.1.3 Raccolte delle diverse frazioni di rifiuto 17
4.1.4 Centro Comunale/Intercomunale di Raccolta 24

4.2 Costruzione condivisa con la collettività delle modalità di erogazione dei nuovi servizi 28
4.2.1 Valutazioni da effettuarsi in sede progettuale 29
4.2.2 Avvio e messa a regime di nuovi servizi di raccolta integrata 30
4.2.3 Monitoraggio e valutazione durante la durata del contratto 32

4.3 Criteri di premialità fiscale e obiettivo della "tariffa puntuale" 38

TABELLA 1 – QUADRO RIEPILOGATIVO DEI SERVIZI MINIMI DA RACCOLTA DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI 40

0 PREMESSA

I Comuni di BAGNOLO - CANNOLE - CARPIGNANO SALENTINO - CASTRIGNANO DE' GRECI - CORIGLIANO D'OTRANTO - CURSI - GALATINA - MARTANO - MELPIGNANO - PALMARIGGI - SOGLIANO CAVOUR - SOLETO - STERNATIA - ZOLLINO fanno parte dell'Ambito di Raccolta Ottimale 5/LE.

Quanto di seguito elaborato rappresenta lo Schema unico di "Carta dei Servizi" e contiene gli standard tecnici relativi ai servizi di spazzamento, raccolta e trasporto dei rifiuti solidi urbani ed assimilati che tutti i Comuni dell'ARO 5/LE intendono adottare e far eseguire sul proprio territorio.

L'impegno di redigere la Carta dei Servizi è assunto nel rispetto di quanto previsto nel Piano Regionale Gestione Rifiuti Urbani con il fine di arrivare nel breve tempo ad una generale condivisione dei principi e degli impegni e di realizzare il servizio unico dell'ARO 5/LE.

La Carta dei Servizi è infatti un documento che individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei Cittadini-Utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità, impegnando il soggetto gestore ad assicurare il massimo livello di qualità del servizio nei confronti dei Cittadini-Utenti, nel rispetto dei principi, delle regole e degli standard in essa prestabiliti, garantendo la chiarezza del rapporto ed il miglioramento continuo del servizio anche attraverso l'individuazione di idonei strumenti di controllo e monitoraggio, definendo le modalità esecutive del servizio.

La presente Carta dei Servizi è adottata in attuazione dei principi contenuti nella Legge Regionale 20 Agosto 2012 n. 24 e ss. mm. ii. che stabilisce all'art. 10 c. 2 che i Comuni facenti parte dell'ARO debbono disciplinare l'erogazione dei servizi di spazzamento, raccolta e trasporto rifiuti secondo un modello di funzionamento da definire con Deliberazione di Giunta Regionale costituendosi in una delle forme indicate dal medesimo art. 10 co. 2 e nella DGR 2877 del 20 .12.2012, concernente il modello organizzativo dell'ARO per lo svolgimento delle funzioni associate di organizzazione del servizio di raccolta, spazzamento e trasporto da parte dei comuni, dispone che "i comuni facenti parte dell'ARO si costituiscano nelle forme previste dall'art. 10 co. 2 della L. R. 20/08/2012 n. 24 e ss. mm. ii., non oltre 30 giorni dalla data di pubblicazione della presente deliberazione ed attivino le procedure di affidamento entro 90 giorni dalla loro costituzione, come indicato dall'art. 14 co. 2 della medesima legge".

Sulla base delle richiamate norme e considerato;

- Che La Giunta Regionale della Regione Puglia con DGR n. 957 del 13/05/2013 ha stabilito di attivare le procedure sostitutive di cui all'art. 14 c. 2 della L.R. 24/2012 e ss.mm.ii. relativa agli adempimenti propedeutici all'affidamento dei servizi di raccolta, spazzamento e trasporto a livello di ARO.
- Che Il decreto n. 2 del 18.06.2013 del Commissario ad Acta – avente ad oggetto:"DGR 957/2013 – Procedure sostitutive. COSTITUZIONE dell'ARO 5/LE" – recando disposizioni in merito alla Costituzione dell'ARO LE/5 e approvava il testo della convenzione dell'ARO 5/LE. Successivamente, la DGR 1169 del 10/06/2014 ha stabilito di attivare le procedure sostitutive di cui all'art. 14 c. 2 della L.R. 24/2012 e ss.mm.ii. relativa agli adempimenti propedeutici all'affidamento dei servizi di raccolta, spazzamento e trasporto a livello di ARO, nominando l'ing. Lovascio quale Commissario ad Acta per l'ARO 5/LE.
- Che tali adempimenti propedeutici sono elencati nell'art. 5 della Convenzione di Aro e che la lettera b) dell'art. 5 della suddetta Convenzione **demanda all'Assemblea Aro**, nelle more della

operatività dell'Organo di Governo dell'Ambito Territoriale Ottimale e dell'Autorità regionale di regolamentazione dei servizi pubblici locali di rilevanza economica, **la definizione degli obblighi di servizio pubblico e universale per i servizi di spazzamento, raccolta e trasporto dei rifiuti urbani ed assimilati relativamente all'intero territorio dell'A.R.O., sulla base dello schema di Carta dei servizi** adottato in sede di prima attuazione dalla Giunta regionale, ai sensi dell'art. 11 della l.r. 24/2012 e ss.mm.ii;

Risulta necessaria

- **l'adozione della Carta dei Servizi da parte dell'assemblea di Aro in quanto atto dovuto, nel rispetto della tempistica imposta dal Commissario ad Acta.**

Pertanto si definisce il seguente iter amministrativo, da concludere entro e non oltre il 31/12/2014:

1) **Adozione della Carta dei Servizi da parte dell'assemblea di Aro**
2) **Recepimento del Commissario ad Acta**
3) **Approvazione della Carta dei Servizi (senza nessuna modifica) da parte di ciascun Comune facente parte dell'Aro con delibera di Consiglio Comunale**

1 PRINCIPI NORMATIVI

L'art. 177, D. Lgs. 152/2006 (cd. "Codice ambientale"), come modificato dal D. Lgs 205/2010, individua con grande chiarezza ed efficacia lo scopo della normativa dedicata alla gestione dei rifiuti.

La relativa disciplina è stata dettata per perseguire una sola finalità: "*proteggere l'ambiente e la salute umana*".

A tal fine propone una serie di azioni:

- prevenzione o riduzione degli impatti negativi della produzione e della gestione dei rifiuti;
- riduzione degli impatti complessivi dell'uso delle risorse e miglioramento della loro efficacia.

Sempre lo stesso articolo 177 contiene alcuni importanti principi che devono improntare la corretta gestione dei rifiuti e che richiamano i seguenti criteri di ordinata convivenza civile e di rispetto di quel complesso e delicato equilibrio che dovrebbe derivare dall'intersecarsi tra attività antropiche e tutela dell'ambiente.

Tra questi, assumono particolare rilievo i seguenti:

- La gestione dei rifiuti costituisce attività di pubblico interesse e rappresenta uno dei servizi di interesse economico generale, pertanto i comportamenti dei cittadini e delle imprese sono vincolati all'osservanza di specifici obblighi e appositi limiti imposti dal Legislatore;
- i rifiuti devono essere recuperati e smaltiti senza pericolo per la salute dell'uomo e senza recare pregiudizio all'ambiente e, in particolare:
    - senza determinare rischi per l'acqua, l'aria, il suolo, nonché per la fauna e la flora;
    - senza causare inconvenienti da rumore o odori;
    - senza danneggiare il paesaggio e i siti di particolare interesse, tutelati in base a normativa vigente.

Il successivo art. 178 stabilisce che la gestione dei rifiuti è effettuata conformemente ai principi di:

- precauzione
- prevenzione
- sostenibilità
- proporzionalità
- responsabilizzazione
- cooperazione

di tutti i soggetti coinvolti nella produzione, nella distribuzione, nell'utilizzo e nel consumo di beni da cui originano i rifiuti, nonché dal principio comunitario "chi inquina paga".

A tal fine la gestione dei rifiuti si deve ispirare a criteri e principi di razionalizzazione nella fruizione del servizio, in armonia con i principi espressi nell'ordinamento nazionale anche in materia sanitaria, perseguendo criteri di efficacia e di efficienza, economicità trasparenza, fattibilità tecnica ed economica, nonché nel rispetto delle norme vigenti in materia di partecipazione e accesso alle informazioni ambientali.

In questo quadro di riferimento normativo il presente documento trova ispirazione per adempiere a quanto sancito nel D.Lgs. 152/06 art. 151 in cui si indica l'obbligo di adottare la carta del servizio sulla base degli atti d'indirizzo vigenti e nella legge 244 del 24.12.2007 (legge finanziaria 2008) che in particolare all'art. 461 aggiunge nuove indicazioni in materia di carta della qualità dei servizi.
La Carta dei servizi è un impegno sulla qualità reso ai clienti e agli altri portatori d'interesse da parte del gestore di servizi pubblici ed agisce sulla chiarezza del rapporto e sulle strategie di miglioramento del servizio. Impegna a misurare il conseguimento degli standard dei servizi, a informarne i cittadini e a individuare procedure di miglioramento in continuo. Assume un'importante funzione di riferimento per la corretta fruizione del servizio sia in termini quali-quantitativi di erogazione sia in termini di funzionalità d'uso; individua strumenti e procedure affinchè sia forte il valore dei cittadini e quindi i bisogni dei cittadini che devono essere recepiti quali obiettivi a cui arrivare con gli standard qualitativi e di prestazione indicati nella stessa.

La Carta dei servizi si prefigge dunque :

- il raggiungimento di obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- il miglioramento del rapporto tra utenti e fornitori dei servizi;
- l'orientamento al cittadino alle sue aspettative e alle sue esigenze.
- la qualità dei prodotti/servizi facendo crescere la percezione del cliente e la conformità ad una serie di parametri tra cui la compatibilità, il rispetto della salute, la sicurezza, la continuità, etc.

Queste devono diventare le componenti fondamentali della Carta dei servizi intese come impegni vincolanti per il gestore a favore di tutti gli utenti.

La Carta dei Servizi garantisce i principi di corretta comunicazione perché il cittadino-cliente deve essere informato e su questo deve crescere l'impegno di diffusione delle informazioni che devono essere chiare esplicite, continue ed integrate.
A seguito del nuovo assetto organizzativo in materia di servizi di igiene urbana stabilito dalla Legge Regionale n. 24 del 20 agosto 2012 "Rafforzamento delle pubbliche funzioni nell'organizzazione e nel governo dei servizi pubblici locali", sono stati ridefiniti gli ambiti sub-provinciali passando dalle tre ATO provinciali agli 11 Ambiti di Raccolta Ottimale (ARO) finalizzati all'efficentamento e alla migliore qualità dei servizi a livello territoriale.
Il presente documento fa riferimento all'ambito territoriale denominato ARO LE/5.

2 LA NORMATIVA REGIONALE DI RIFERIMENTO

- **l.r. 24/2012 *"Rafforzamento delle pubbliche funzioni nell'organizzazione e nel governo dei Servizi pubblici locali"e s.m.i.***

2.1. RIORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI DI RACCOLTA INTEGRATA DEI RSU

L'obiettivo che ci si propone di perseguire attraverso la progettazione dei nuovi servizi di raccolta integrata dei rifiuti solidi urbani è quello di raggiungere i tassi di raccolta differenziata previsti dal D.Lgs. n. 152/2006 e ss.mm.ii. (65 % nel 2012), i tassi di recupero e riciclo previsti dalla Direttiva 2008/98/CE e dal D.Lgs. 152/06 (50% al 2020) cambiando l'attuale sistema essenzialmente finalizzato alla raccolta degli scarti indifferenziati utilizzando i cassonetti stradali e solo in maniera residuale volto ad intercettare scarti valorizzabili da avviare al recupero.

I nuovi servizi di raccolta dei rifiuti solidi urbani dovranno essere di tipo integrato ed organizzati tenendo in debita considerazione le diverse tipologie di utenze da servire (utenze domestiche e non domestiche), la propensione di queste a produrre scarti recuperabili (organico, carta, cartone, plastica, legno, ecc..), unitamente alle migliori modalità di raccolta possibili alla luce delle intercettazioni indicate nella letteratura di settore per le diverse tipologie ipotizzabili (cassonetto stradale, porta a porta, ecc..) e delle caratteristiche del territorio comunale (densità abitativa, consistenza e tipologia del reticolo stradale, ecc..), tenendo conto degli standard minimi di servizio definiti dall'art.11 comma 3 della l.r. 24/2012.

I nuovi servizi di raccolta integrata dei rifiuti devono incidere in modo da garantire il raggiungimento dei seguenti obiettivi generali:

1. **sviluppare circuiti di intercettazione dei rifiuti ad alta produttività**
2. **garantire la massima purezza dei materiali raccolti**

Per quanto attiene l'**Obiettivo 1)**, al fine di rispettare le nuove disposizioni normative in materia di recupero dei rifiuti solidi urbani, è necessario implementare raccolte dedicate per flussi specifici di scarti valorizzabili evitando, salvo casi di conclamata impossibilità, le raccolte multi-materiali e privilegiando l'impiego di tecniche di esecuzione consolidate che hanno dato prova di generare flussi significativi di materiali da avviare al recupero (es. domiciliare).

Alle predette considerazioni di carattere normativo, va aggiunto che a seguito del completamento degli interventi di adeguamento degli impianti di trattamento di recupero/smaltimento dei rifiuti solidi urbani indifferenziati, negli ultimi anni si è venuto a determinati un aumento significativo dei costi di gestione post-raccolta di questa frazione.

In ragione di quanto rappresentato, la necessità di sottrarre allo smaltimento ingenti flussi di scarti recuperabili trova valide motivazione sia sotto il profilo della tutela dell'ambiente ma anche del contenimento della spesa a beneficio della fiscalità generale. I nuovi servizi di raccolta dovranno essere finalizzati ad intercettare la massima quantità possibile di scarti recuperabili in modo da centrare gli obiettivi di recupero previsti dal D.Lgs. 152/06 e ss.mm.ii. recepiti dal presente piano regionale e contenere i costi complessivi del ciclo di gestione integrata dei rifiuti solidi urbani. Le frazioni merceologiche da intercettare obbligatoriamente con sistema a flussi separati, ai sensi dell'art. 11 comma 3 lett. b) della l.r. 24/2012 per tutte le utenze sono:

a) *organico*
b) *carta/cartone*
c) *vetro*
d) *plastica e metalli (possibile raccolta congiunta)*

Con riferimento all'**Obiettivo 2)**, in coerenza con l'art. 181 del D.Lgs. 152/06 e ss.mm.ii., è necessario che nella definizione delle tecniche di raccolta è necessario propendere per quei modelli di servizio che, oltre a massimizzare i flussi, assicurino anche l'intercettazione di rifiuti "*puliti*" ovvero caratterizzata da un basso tasso di impurezza poiché scevri da materiali estranei che richiedono trattamenti supplementari per aumentarne la purezza agevolandone l'avvio al recupero effettivo ed oggettivo. Questo anche al fine di ridurre le attuali tariffe di conferimento dei rifiuti intercettati agli impianti di selezione che attualmente restano alte rispetto a quelle registrate in altre regioni italiane a causa del quantitativo ridotto di rifiuti avviati al recupero ed all'elevato tasso di impurezza che si registra all'interno della massa raccolta, dovuto ad un sistema di raccolta (effettuato mediante cassonetto stradale) che non consente un controllo preventivo degli scarti conferiti al servizio pubblico da parte dell'utente.

3 AMBITO DI RACCOLTA OTTIMALE ARO 5/LE

3.1 INTRODUZIONE

La tendenza del Legislatore negli ultimi anni è stata caratterizzata dal perseguimento dell'obiettivo di una deframmentazione delle gestioni dei servizi di raccolta al fine di razionalizzare la spesa pubblica imponendo la gestione associata di talune funzioni nei Comuni.

Già l'art.14 (*Patto di stabilità interno ed altre disposizioni sugli enti territoriali*) del D.L. 31 maggio 2010, n.78 "*Misure urgenti in materia di stabilizzazione finanziaria e di competitività economica*" ha previsto l'obbligo in capo ai Comuni con popolazione inferiore a 5.000 abitanti di esercitare le funzioni fondamentali in forma associata demandando altresì alla Regione l'onere di legiferare, per i Comuni con popolazione compresa tra 5.000 e 100.000 abitanti, in merito al dimensionamento di ambiti territoriali ottimali per l'esercizio delle funzioni fondamentali in forma associata.

Recentemente tale disposizione è stata modificata dal d.l. 95/2012 convertito in l.n. 135/2012 "Disposizioni urgenti per la revisione della spesa pubblica con invarianza dei servizi ai cittadini, nonché misure di rafforzamento patrimoniale delle imprese del settore bancario", denominata "*Spending Review*".

All'art. 19 si definiscono le funzioni fondamentali dei Comuni, nonché si disciplina l'esercizio obbligatorio associato delle stesse per i Comuni sino a 5 mila abitanti.

Nello specifico è elencato analiticamente il ventaglio delle funzioni fondamentali comunali da svolgersi obbligatoriamente in forma associata attraverso Unioni di Comuni, ai sensi dell'articolo 32 del d.lgs. 267/2000, o convenzioni, ad esclusione delle funzioni legate allo stato civile e servizi anagrafici da parte dei Comuni con popolazione fino a 5.000 abitanti (eliminata quindi la divisione tra sopra e sotto i 1.000 abitanti), ovvero 3.000 abitanti se appartenenti o appartenuti a Comunità montane. La medesima disciplina si applica alle funzioni associate che richiedono l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

Viene dunque eliminata la precedente disposizione che differenziava i Comuni con popolazione superiore o inferiore a 1.000 abitanti.

Inoltre, la norma ribadisce:

- la **competenza regionale per l'individuazione della dimensione territoriale ottimale per lo svolgimento associato delle suddette funzioni**;
- il limite demografico minimo di 10.000 abitanti per le Unioni, salvo diversa determinazione regionale;
- la durata triennale delle convenzioni e la verifica della loro efficienza ed efficacia al termine di detto periodo, a pena di obbligatoria trasformazione in Unione;

- la tempistica applicativa delle funzioni fondamentali: 3 entro il 1° gennaio 2013 e le restanti entro il 1° gennaio 2014.

Si aggiunge che il decreto modifica i commi da 1-16 dell'articolo 16 del DL n. 138/2011, convertito in l. n. 148/2011), rendendo facoltativa e non più obbligatoria la costituzione di Unioni di Comuni "speciali" per i Comuni con popolazione fino a 1.000 abitanti, distinte da quelle costituite ai sensi dell'articolo 32 del TUEL, con contestuale svolgimento associato di tutte le loro funzioni amministrative e dei servizi pubblici; tale esercizio può essere assicurato anche mediante convenzioni ai sensi dell'articolo 30 del TUEL.

Il dettame normativo in tema di gestione associata delle funzioni comunali è stato stabilito con specifico riferimento ai servizi pubblici locali dalla l. n. 27/2012, che ha introdotto l'articolo 3-bis nella l. n. 148/2011, precedentemente citata.

La Regione Puglia ha disciplinato recentemente i servizi pubblici locali nei settori del trasporto pubblico locale e del ciclo integrato di gestione dei rifiuti urbani con la legge regionale n. 24 del 20 agosto 2012.

La legge citata prevede una differente perimetrazione degli ambiti ottimali per le due macro-fasi del ciclo di gestione dei rifiuti urbani; in particolare si stabilisce per il segmento di mercato relativo allo spazzamento, raccolta e trasporto una dimensione sub-provinciale del bacino territoriale ottimale (Ambito di Raccolta Ottimale - ARO), mentre per le fasi di smaltimento, si dispone una dimensione territoriale su scala provinciale (Ambito Territoriale Ottimale- ATO).

La l.r. 24/2012, come modificata dalla l.r. 42/2012, prevede la possibilità che i nuovi servizi di spazzamento raccolta e trasporto possano essere svolti ad una scala spaziale minima di Ambito di Raccolta Ottimale (sono vietati affidamenti diretti da parte dei Comuni per effetto di quanto disposto dall'art. 24 della legge in questione), a condizione che i Comuni siano costituiti in Unione di Comuni, ovvero abbiano disciplinato l'attività mediante convenzione di servizi ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs. 267/2000 e ss.mm.ii.

Con Deliberazione di Giunta Regionale n. 2877/2012 è stato proposto lo schema di Convenzione tra i Comuni che definisce il modello funzionamento dell'ARO.

3.2 PERIMETRAZIONE ARO EX L.R. 24/2012

L'art. 8 c. 6 della L.R. 24/2012 ha previsto che in sede di prima attuazione, fino all'approvazione del Piano regionale dei rifiuti, la perimetrazione degli ARO, quale articolazione interna degli ATO, è disposta dalla Giunta Regionale con deliberazione entro 60 giorni dall'entrata in vigore della legge, viste le proposte di perimetrazione trasmesse dai Comuni entro 30 giorni dall'entrata in vigore della legge.

Di seguito si riporta l'attuale perimetrazione degli Ambiti di Raccolta Ottimale in provincia di Lecce:

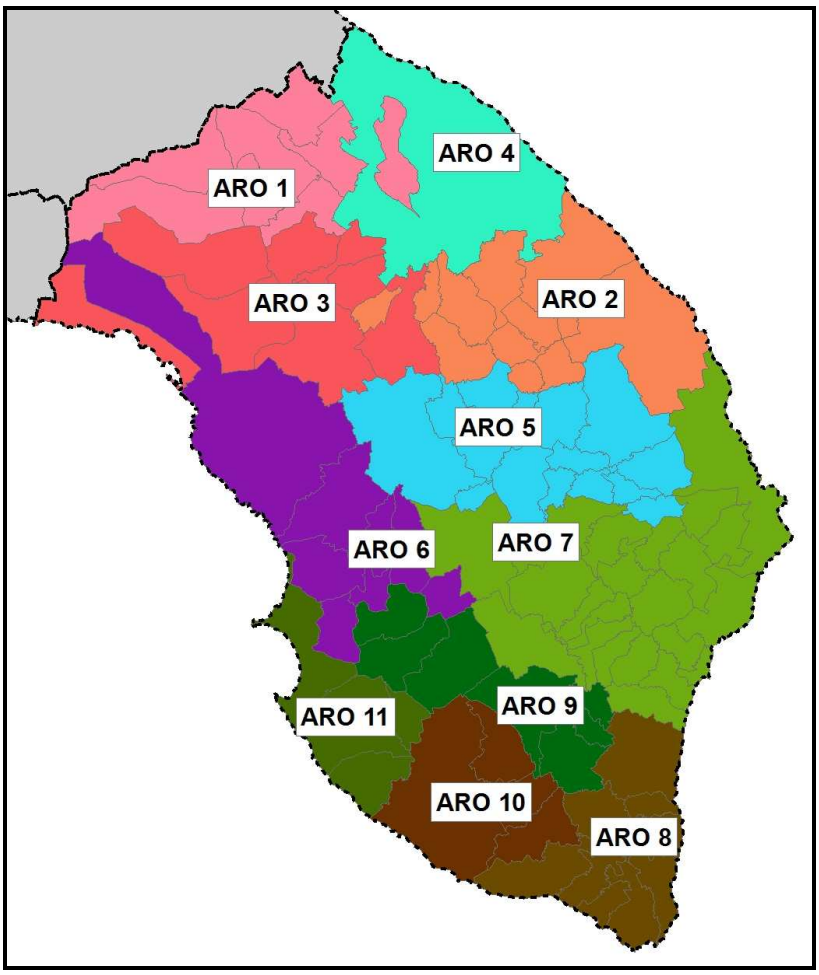

Figura 1. Perimetrazione ARO Provincia di Lecce

Si sottolinea che tale ripartizione costituisce un importante passo avanti nell'organizzazione su scale territoriali più ampie de servizi di spazzamento, raccolta e trasporto. Tali perimetrazioni potranno essere suscettibili di modifiche in termini di fusione tra ARO, a condizione che questo consenta una migliore erogazione, in termini di efficienza ed economicità, dei servizi. Si intende che ulteriori modifiche alla perimetrazione degli ARO, ovviamente concorrenti ad una loro riduzione di numero, potranno essere definite con delibera di giunta regionale.

I criteri utili a consentire l'aggregazione dei Comuni a scala maggiore degli ARO sono definiti dalla DGR 2147/2012.

ARO 5/LE							
DATI 2013	popolazione*	superficie (km^2)	densità ($ab./km^2$)	produzione totale** (kg/Anno)	Produzione Annua procapite (kg/ab. x anno)	Produzione Giornaliera procapite (kg/ab x giorno)	Produzione Giornaliera Totale (kg/365gg)
BAGNOLO DEL SALENTO	1.865	6,80	274,30	638.529,00	342,37	0,94	1.749,39
CANNOLE	1.717	20,00	85,90	649.563,00	378,31	1,04	1.779,62
CARPIGNANO SALENTINO	3.836	48,00	79,90	1.514.457,00	394,80	1,08	4.149,20
CASTRIGNANO DE' GRECI	3.991	9,50	420,10	1.487.021,00	372,59	1,02	4.074,03
CORIGLIANO D'OTRANTO	5.854	28,10	208,30	2.057.604,00	351,49	0,96	5.637,27
CURSI	4.228	8,50	515,60	1.318.165,00	311,77	0,85	3.611,41
GALATINA	27.337	81,60	335,00	11.840.990,00	433,15	1,19	32.441,07
MARTANO	9.392	21,80	430,80	3.435.670,00	365,81	1,00	9.412,79
MELPIGNANO	2.241	10,90	205,60	1.132.077,00	505,17	1,38	3.101,58
PALMARIGGI	1.535	8,80	174,40	525.814,00	342,55	0,94	1.440,59
SOGLIANO CAVOUR	4.001	5,20	769,40	1.515.350,00	378,74	1,04	4.151,64
SOLETO	5.539	30,00	184,60	1.518.929,00	274,22	0,75	4.161,45
STERNATIA	2.365	16,50	143,30	877.986,00	371,24	1,02	2.405,44
ZOLLINO	2.062	9,90	208,30	736.506,00	357,18	0,98	2.017,82
Totali/*medie*	**75.963**	**305,60**	***288,25***	**29.248.661,00**	***369,96***	***1,01***	***5723,81***

* da urbistat.it

** da rifiutiebonifica.puglia.it

il dato evidenziato in giallo è ottenuto aggiungendo ai dati pubblicati su rifiutiebonifica, il dato medio di un mese mancan

ARO 5/LE	gestore	scadenza/stato contratto	sistema raccolta
BAGNOLO DEL SALENTO	A.T.I. TRA LE DITTE: BIANCO IGIENE AMBIENTALE S.R.L. ECOTECNICA S.R.L. MUCCIO S.R.L.	15/06/2018	porta a porta
CANNOLE		11/05/2018	porta a porta
CARPIGNANO SALENTINO		01/06/2018	porta a porta
CASTRIGNANO DE' GRECI		15/06/2018	porta a porta
CORIGLIANO D'OTRANTO		13/07/2018	porta a porta
CURSI		13/05/2018	porta a porta
MARTANO		30/04/2018	porta a porta
MELPIGNANO		03/08/2018	porta a porta
PALMARIGGI		12/05/2018	porta a porta
STERNATIA		29/06/2018	porta a porta
ZOLLINO		01/06/2018	porta a porta
SOGLIANO CAVOUR	GIALPLAST	in proroga	porta a porta
SOLETO	SETA EU. SPA	in proroga	porta a porta
GALATINA	CENTRO SALENTO AMBIENTE SPA SOC. MISTA Comune-Ecotecnica	in proroga	porta a porta

4 MODALITA' ORGANIZZATIVE DEI SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI E STANDARD DI QUALITA'

Nel presente paragrafo sono esplicitati " *gli obblighi di servizio pubblico e universale, gli standard minimi delle prestazioni che devono essere assicurati nell'espletamento del servizio pubblico locale*, al fine di raggiungere gli obiettivi di qualità ambientale e di razionalizzare i costi complessivi del servizio integrato di raccolta e trasporto dei RSU.

Gli standard sono stati definiti rispettando i contenuti minimi indicati nell'art. 11 comma 3 della l.r. 24/2012 e di seguito riportati, per gli aspetti relativi alla fase di spazzamento, raccolta e trasporto:

a) lo spazzamento meccanizzato e manuale deve essere svolto in maniera tale da garantire che l'Organo di governo riceva il miglior servizio in accordo con le proprie esigenze territoriali, organizzato secondo criteri di efficacia, efficienza ed economicità;
b) a tutti i cittadini deve essere garantito il servizio di raccolta differenziata di qualità e flussi separati almeno per l'organico, la carta/cartone e il vetro; i flussi di plastica e metalli possono essere raccolti congiuntamente;
c) il trasporto dei rifiuti deve essere organizzato in modo da contenere le emissioni di CO_2, anche mediante la realizzazione di idonee stazioni di trasferenza e/o trasbordo, ovvero utilizzando mezzi di trasporto alternativi al trasporto su gomma;
d) il servizio di raccolta dell'organico deve essere organizzato in modo tale da massimizzare la capacità di intercettazione e la qualità merceologica, minimizzando le impurità;
e) la tariffazione del servizio di trattamento della frazione organica da rifiuto urbano può essere definita anche considerando il livello di impurità;
f) il compostaggio domestico deve essere sempre favorito ove tecnicamente possibile; il servizio di raccolta differenziata dell'organico può essere sostituito, anche parzialmente, dal compostaggio domestico soprattutto nelle aree con bassa densità abitativa;

Di seguito sono riassunte le caratteristiche peculiari ed essenziali per la gestione dei servizi di raccolta rifiuti ed igiene urbana:

1. Separazione e detenzione delle diverse frazioni merceologiche dei rifiuti urbani e speciali assimilati, all'interno degli spazi privati di pertinenza dell'utenza servita;
2. Conferimento delle diverse frazioni merceologiche dei rifiuti urbani e speciali assimilati al servizio pubblico di raccolta con modalità differenziate a seconda delle caratteristiche dell'area urbana servita e degli immobili di residenza e secondo un calendario predefinito;

3. Corretta quantificazione ed intercettazione dei flussi dei rifiuti urbani e speciali assimilati dalle utenze non domestiche;
4. Condivisione con la collettività delle modalità di erogazione del nuovo servizio, in fase di progettazione, attuazione e monitoraggio;
5. Adozione di iniziative di sensibilizzazione, controllo degli inadempimenti durante lo svolgimento del servizio.

4.1 SEPARAZIONE E DETENZIONE DEI PROPRI RIFIUTI DA PARTE DELL'UTENZA

Al fine di *modificare* le abitudini consolidate delle utenze domestiche e non domestiche e di invogliare queste ultime a separare alla fonte i propri rifiuti solidi urbani, mutuando quanto fatto nei contesti in cui il tasso di raccolta differenziata è in linea con le disposizioni normative, è da prevedere la fornitura, per il tramite dei gestori dei servizi di raccolta, di adeguati materiali di consumo utili per sensibilizzare ed agevolare gli utenti nella separazione dei rifiuti all'interno degli immobili privati e, conseguentemente, favorire il loro successivo conferimento al servizio pubblico nei tempi e con le modalità previste dal regolamento di igiene ambientale e dalla carta dei servizi.

Di seguito saranno illustrati i kit–tipo di materiali di consumo che normalmente vengono consegnati alle singole utenze da scegliersi in ragione delle specifiche esigenze (consistenza del nucleo familiare rispetto al n. componenti, tipologia di utenza non domestica interessata, ecc..) e della consistenza delle produzioni attese di un determinato flusso di scarti recuperabili fra due ritiri successivi.

4.1.1 Kit per la separazione dei rifiuti solidi urbani previsti per l'utenza domestica

Nelle aree del paese in cui l'incidenza della raccolta differenziata ha raggiunto livelli soddisfacenti, per le utenze domestiche si prevede una fornitura periodica di idonei strumenti, di seguito elencati ed eventualmente dotati di idonei sistemi di tracciabilità, affinché gli utenti siano in grado di effettuare la separazione dei rifiuti presso la propria abitazione:

- ✓ **Sacchetti compostabili a norma** per la raccolta della frazione organica (scarti dalla preparazione e consumo dei pasti) nei diversi modi previsti dal regolamento del servizio e dalla nuova carta dei servizi, eventualmente dotati di idonei sistemi di tracciabilità;
- ✓ **Sacchetti di materiale cellulosico per la raccolta della carta e del cartone** eventualmente dotati di idonei sistemi di tracciabilità;
- ✓ **Sacchetti per la raccolta della plastica** eventualmente dotati di idonei sistemi di tracciabilità.

Al fine di ridurre i costi per la collettività, può essere stabilito che il conferimento di carta e plastica venga effettuato direttamente nei contenitori dell'utenza.

Il numero di pezzi da fornire all'utente per ogni tipologia di scarti da raccogliere deve essere pari al numero dei ritiri annui previsti prevedendo un'aliquota aggiuntiva del 10 % per far fronte a produzioni occasionali di particolari flussi non preventivabili, danneggiamento accidentale di sacchetti già forniti, ecc..

Oltre ai materiali di consumo, potrà rendersi necessaria anche la fornitura, una tantum (almeno una volta ogni 5 anni) delle seguenti attrezzature riutilizzabili (nel caso dei mastelli per la raccolta di organico ed indifferenziato la fornitura dovrebbe essere obbligatoria per quelle utenze per le quali è prevista l'esposizione diretta in strada dei rifiuti, laddove compatibile con il contesto urbanistico, nei giorni ed agli orari previsti dal contratto di servizio):

- ✓ **Mastello di volumetria idonea (almeno 15 / 25 lt)** per la raccolta della frazione organica nei diversi modi previsti dal regolamento del servizio e dalla nuova carta dei servizi;
- ✓ **Mastello (esempio 50 lt)** per la raccolta della frazione secca residua nei diversi modi previsti dal regolamento del servizio e dalla nuova carta dei servizi;

4.1.2 Kit per la separazione dei rifiuti solidi urbani previsti per l'utenza non domestica

Analogamente a quanto rappresentato per le utenze domestiche, nelle realtà in cui la raccolta differenziata è il linea con le soglie indicate dalla normativa vigente, anche per le utenze non domestiche è prevista un'adeguata fornitura di materiali di consumo.

Stante la mutevole composizione merceologica dei rifiuti assimilati agli urbani, si dovrebbero fornire, per ogni tipologia di utenza non domestica, un numero congruo e di materiali di seguito elencati la cui taglia è da definirsi in funzione delle produzioni attese in funzione delle specifiche raccolte annue da erogare:

- ✓ **Sacchi compostabili a norma** per la raccolta della frazione organica nei diversi modi previsti dal regolamento del servizio e dalla nuova carta dei servizi, eventualmente dotati di idonei sistemi di tracciabilità;
- ✓ **Sacchi di materiale plastico** per la raccolta della frazione indifferenziata nei diversi modi previsti dal regolamento del servizio e dalla nuova carta dei servizi, eventualmente dotati di idonei sistemi di tracciabilità;
- ✓ **Sacchi trasparenti per la raccolta della plastica** eventualmente dotati di idonei sistemi di tracciabilità.

Al fine di ridurre i costi per la collettività, può essere stabilito che il conferimento di carta e plastica venga effettuato direttamente nei contenitori dell'utenza.

Per le utenze non domestiche è altresì prevista la fornitura, una tantum, delle seguenti tipologia di attrezzature la cui capacità è da valutarsi in funzione delle produzioni attese in funzione delle raccolte annue da erogare:

- ✓ **Contenitori di volumetria variabile da 120 lt a 1.700 lt** per la raccolta di diverse frazioni di rifiuti assimilati in caso di produzioni di ingenti quantità;
- ✓ **Mastello da 50 lt** per la raccolta della frazione organica nei diversi modi previsti dal regolamento del servizio e dalla nuova carta dei servizi;
- ✓ **Ecobox da 50 lt** per la raccolta della carta negli uffici e nelle scuole, ovvero contenitori di volumetria variabile da 120lt a 1100 lt per le altre utenze;
- ✓ **Contenitori di volumetria variabile da 120 lt a 1.100 lt** per la raccolta periodica del vetro

4.1.3 Raccolte delle diverse frazioni di rifiuto

Nei Comuni dell'Aro in cui si applica il porta a porta con raccolta monomateriale, L'UTENZA DOMESTICA ha da sempre manifestato la necessità di avere almeno tre giorni di raccolta della frazione organica, che, specie nei mesi caldi, dà luogo a cattivi odori se conservata per più di due giorni in casa. Per questo, considerati i 6 giorni previsti per la raccolta settimanale, il servizio può essere effettuato nel modo seguente:

FRAZIONE ORGANICA: 3 RITIRI /SETTIMANA

FRAZIONE INDIFFERENZIATA: 1 RITIRO/SETTIMANA

PLASTICA: 1 RITIRO/SETTIMANA

CARTA: 2 RITIRI/MESE

VETRO: 2 RITIRI/MESE

METALLI: 1 VOLTA/MESE (IN SOSTITUZIONE DI UN RITIRO FRAZIONE ORGANICA o Altro)

Ciascun Comune dell'Aro può organizzare il calendario in base alle esigenze dell'utenza rispettando i criteri minimi di seguito riportati.

4.1.3.1 Raccolta della frazione organica [FORSU]

Per frazione organica si intendono i rifiuti alimentari e di cucina prodotti da nuclei domestici, ristoranti, servizi di ristorazione e punti vendita al dettaglio raccolti in modo differenziato.

Il gestore deve predisporre una tabella nella propria Carta dei Servizi nella quale siano indicati:

- i rifiuti di uso comune, individuati per categorie merceologiche omogenee, destinati alla raccolta differenziata in oggetto [resti di frutta, ortaggi, carne, pesce, gusci d'uova, alimenti deteriorati, fondi di caffè o tè, pane, pasta, riso,alimenti crudi o cotti purché non caldi,

fazzoletti bagnati o sporchi di sostanze organiche, residui da manutenzione di verde domestico, etc.] nonché

- i rifiuti di uso comune che, pur presentando proprietà organiche, devono escludersi dalla raccolta [lettiere ed escrementi di animali domestici, fazzoletti sporchi di detergenti o sostanze chimiche, gusci bivalvi di frutti di mare, pannolini sporchi, etc.].

Il gestore assicura la raccolta differenziata della frazione organica mediante un servizio domiciliare, fatte salve specifiche esigenze, da indicare adeguatamente da parte del soggetto erogatore, che necessitino la raccolta mediante contenitori o cassoni. Resta fermo che tale ipotesi accede in via del tutto residuale e deve risultare compatibile con quanto predisposto dall'Ente appaltante.

La frequenza minima di raccolta per le utenze domestiche in area urbana deve essere compresa tra 3 e 4 volte a settimana, in funzione anche della stagione di raccolta, che si può distinguere:

periodo A : dal 1° maggio al 31 ottobre

periodo B : dal 1° novembre al 30 aprile

Nelle aree a bassa densità abitativa non è prevista la raccolta della FORSU, il cui recupero deve essere effettuato mediante auto-compostaggio, salvo specifiche e motivate esigenze, in coerenza all'art. 11 comma 3 lett. f) della l.r 24/2012. Ai fini del calcolo degli indici di raccolta differenziata dovranno essere proposte all'Autorità competente per la formale validazione idonee metodologie di stima della FORSU sottratta ai normali sistema di raccolta e sottoposta ad auto-compostaggio.

Il gestore è tenuto ad indicare nella Carta dei Servizi le caratteristiche (tipologia e capacità) dei contenitori e dei sacchi deputati alla raccolta della FORSU e le modalità di conferimento.

La capacità ed il numero dei contenitori saranno definiti in funzione della produzione pro capite di FORSU stimata nei documenti di Pianificazione e del numero utenze da servire.

La raccolta separata dei rifiuti organici deve essere effettuata preferibilmente e prioritariamente con contenitori a svuotamento riutilizzabili, ovvero, in subordine, con sacchetti compostabili certificati.

L'igienizzazione dei contenitori e il lavaggio esterno degli stessi deve essere effettuata a cura dell'utenza, prevedendo almeno un lavaggio mese per il periodo tra ottobre e aprile e due lavaggi mese per la restante parte dell'anno.

Per i rifiuti speciali assimilati agli urbani prodotti dalle utenze non domestiche si devono garantire elevate frequenze di raccolta puntuale per particolari categorie quali ad esempio ristorazione, vendita beni alimentari, ortofrutta.

4.1.3.2 Raccolta della frazione verde

Per frazione verde si intendono i residui della manutenzione del verde pubblico e privato costituito da sfalci, foglie, potature, piante, terriccio, paglia, cortecce, segature, ramaglie e ceppi, etc. raccolti in modo differenziato.

Il gestore assicura la raccolta differenziata di sfalci e potature per le sole utenze domestiche mediante conferimento in centri comunali di raccolta (CCR).

Nel caso sia attivato un servizio domiciliare su chiamata l'intervento viene effettuato nella giornata concordata con l'utente ed entro 3 giorni feriali dalla richiesta.

4.1.3.3 Raccolta della carta e del cartone

La frazione carta e cartone comprende tutti i materiali cartacei costituiti da materie prime fibrose prevalentemente vegetali raccolti in modo differenziato.

Il gestore deve predisporre una tabella nella Carta dei Servizi nella quale siano indicati:

I. **i materiali di uso comune**, individuati per categorie merceologiche omogenee, **destinati alla raccolta differenziata in oggetto** con precisa indicazione che essi devono essere conferiti puliti cioè non contaminati da sostanze organiche [giornali, riviste, quaderni, carta da pacco, carta del pane pulita, cartone ondulato, cartoni delle pizze *se non sporchi*, cassette di cartone per la frutta, scatole in cartoncino; contenitori in cartone per il sale e lo zucchero, scatole per i detersivi [fustino], scatole per scarpe, libri (senza copertina plastificata), calendari (togliere le parti che non sono in carta), faldoni per ufficio senza anelli, depliant, fogli pubblicitari e volantini se non plastificati, imballaggi di carta o cartone, tetrapak (bricco del latte e di altre bevande quali i succhi di frutta, passate di pomodoro e il vino), fogli vari e buste da lettera (togliendo parti adesive, in plastica o metallo), cartoni piegati, imballaggi di cartone, scatole per alimenti, blister, cartone per bevande (salvo diverse indicazioni da parte del gestore del servizio di raccolta), pacchetti di sigarette (eliminando la pellicola plastica esterna e quella interna in alluminio), etc.] nonché

II. **i materiali di uso comune che,** pur presentando proprietà cartacee**, devono escludersi dalla raccolta** [carta oleata per alimenti, carta da forno, carta carbone, carta vetrata, carta plasticata, carta lucida da disegno, pergamena, carta sporca di prodotti detergenti o altre sostanze chimiche, etc.]

Per le utenze domestiche il gestore assicura la raccolta differenziata congiunta della carta e del cartone mediante un servizio domiciliare. Nelle aree extraurbane il conferimento avverrà utilizzando i CCR.

La frequenza minima di raccolta per le utenze domestiche in area urbana deve essere di una volta a settimana, o, in caso di raccolta porta a porta monomateriale, almeno due volte al mese .

Il gestore del servizio è tenuto ad indicare nella Carta dei Servizi le caratteristiche (tipologia e capacità) dei contenitori o dei sacchi (preferibilmente di carta) deputati alla raccolta della carta e del cartone e le modalità di conferimento.

La capacità ed il numero dei contenitori saranno definiti in funzione della produzione pro capite di carta e cartone stimata nei documenti di Pianificazione e del numero utenze da servire.

La raccolta di tali frazioni dovrà essere effettuata con contenitori a svuotamento riutilizzabili .

Per i rifiuti speciali assimilati agli urbani prodotti dalle utenze non domestiche si devono garantire raccolta puntuali per particolari categorie quali ad esempio vendita al dettaglio, uffici, scuole.

4.1.3.4 Raccolta della plastica

La frazione plastica comprende il materiale da imballaggio ed in genere le materie plastiche utilizzate in commercio per contenere bevande, alimenti, detersivi e detergenti, raccolti in modo differenziato.

Le materie plastiche più diffuse sul mercato dei prodotti di consumo sono:

- PET, polietilentereftalato: bottiglie per bevande;
- PE, polietilene: sacchetti, flaconi per detergenti, giocattoli e altri imballaggi;
- PP, polipropilene: contenitori per alimenti, flaconi per detersivi e detergenti;
- PVC, cloruro di polivinile: vaschette per le uova, tubi;
- PS, polistirene (polistirolo): vaschette per alimenti, tappi.

Il gestore deve predisporre nella Carta dei Servizi, secondo le più aggiornate indicazioni dei consorzi di recupero e riciclo, una tabella nella quale siano indicati:

I. i materiali di uso comune, individuati per categorie merceologiche omogenee, destinati alla raccolta differenziata in oggetto con precisa indicazione che essi devono essere conferiti svuotati e ripuliti

II. i materiali di uso comune che, pur presentando proprietà plastiche, devono escludersi dalla raccolta

Per le utenze domestiche il gestore assicura la raccolta differenziata mediante un servizio domiciliare.

Nelle aree extraurbane il conferimento avverrà utilizzando i CCR.

La frequenza minima di raccolta per le utenze domestiche in area urbana deve essere di una volta a settimana, o, in caso di raccolta porta a porta monomateriale, almeno tre volte al mese .

Il gestore del servizio è tenuto ad indicare nella Carta dei Servizi le caratteristiche (tipologia e capacità) dei contenitori e sacchi deputati alla raccolta della plastica e de metalli e le modalità di conferimento.

La capacità ed il numero dei contenitori saranno definiti in funzione della produzione pro capite di plastica stimata nei documenti di Pianificazione e del numero utenze da servire.

La raccolta di tali frazioni dovrà essere effettuata con contenitori a svuotamento riutilizzabili o con sacchi trasparenti di materiale plastico.

Per i rifiuti speciali assimilati agli urbani prodotti dalle utenze non domestiche si devono garantire raccolta puntuali per particolari categorie quali ad esempio ristorazione, vendita al dettaglio.

4.1.3.5 Raccolta dei metalli

La frazione dei metalli comprende il materiale da imballaggio utilizzato in commercio per contenere bevande, alimenti, olii, spray etc. raccolti in modo differenziato nonché i materiali ferrosi.

I metalli più diffusi sul mercato per la realizzazione di imballaggi di bevande ed alimenti vari sono:

- alluminio (per le bevande gassate, prodotti alimentari…)
- lamierino in acciaio (per prodotti alimentari ec…)

Il gestore deve predisporre nella Carta dei Servizi, secondo le più aggiornate indicazioni dei consorzi di recupero e riciclo, una tabella nella quale siano indicati:

I. i materiali di uso comune, individuati per categorie merceologiche omogenee, destinati alla raccolta differenziata in oggetto con precisa indicazione che essi devono essere conferiti svuotati e ripuliti

II. i materiali di uso comune che, pur presentando proprietà ferrose, devono escludersi dalla raccolta

Per le utenze domestiche il gestore assicura la raccolta differenziata mediante un servizio domiciliare.

Nelle aree extraurbane il conferimento avverrà utilizzando i CCR.

La frequenza minima di raccolta per le utenze domestiche in area urbana deve essere di una volta al mese.

Il gestore del servizio è tenuto ad indicare nella Carta dei Servizi le caratteristiche (tipologia e capacità) dei contenitori deputati alla raccolta dei metalli e le modalità di conferimento.

La capacità ed il numero dei contenitori saranno definiti in funzione della produzione pro capite di plastica stimata nei documenti di Pianificazione e del numero utenze da servire.

La raccolta di tale frazione dovrà essere effettuata con contenitori a svuotamento riutilizzabili e, a tal fine, possono essere utilizzati quelli già in dotazione per la raccolta della frazione indifferenziata.

Per i rifiuti speciali assimilati agli urbani prodotti dalle utenze non domestiche si devono garantire raccolta puntuali per particolari categorie quali ad esempio ristorazione, vendita al dettaglio.

4.1.3.6 Raccolta del vetro

La frazione del vetro comprende tutti gli imballaggi in vetro comunemente utilizzati nel commercio per contenere liquidi o alimenti.

Il gestore deve predisporre una tabella nella Carta dei Servizi nella quale siano indicati:

I. i materiali in vetro di uso comune individuati per categorie merceologiche omogenee, destinati alla raccolta differenziata in oggetto con precisa indicazione che essi devono essere conferiti ripuliti e privi di elementi di diversa natura [tappi in metallo] [vetro: bottiglie comunemente destinate nel commercio a contenere bevande, olio e passate di pomodoro, vasetti per alimenti, vetri rotti, bicchieri, caraffe, fiale vuote] nonché

II. i materiali di uso comune che, pur presentando proprietà simili, devono escludersi dalla raccolta [vetro: vetro retinato, vetro opale (boccette di profumo), ceramiche, cristalli, pirex, lampadine, specchi, etc.].

Per le utenze domestiche nei comuni in cui si effettua il porta a porta monomateriale la frequenza minima di raccolta per le utenze domestiche in area urbana deve essere di due volte a mese.

In alternativa il gestore assicura la raccolta differenziata del vetro mediante contenitori ubicati in area urbana oppure mediante conferimento in CCR. I contenitori più idonei per la raccolta del vetro sono le campane, per cui *l'utilizzo di cassonetti e/o bidoni andrà adottato in modo residuale, solo laddove vi siano particolari e specifiche condizioni urbanistiche*.

E' da considerare particolarmente meritevole di valutazione ogni proposta migliorativa del servizio inerente la raccolta del vetro distinto per colori.

La frequenza minima di raccolta dalle campane in area urbana deve essere di una volta ogni quindici giorni. Tutti le possibili tipologie di contenitori stradali [campane/cassonetti/bidoni] sono svuotati periodicamente a seconda della loro capacità e dell'utenza servita, anche utilizzando idonei sistemi di verifica del grado di riempimento.

Il gestore del servizio è tenuto ad indicare nella Carta dei Servizi le caratteristiche (tipologia e capacità) dei contenitori deputati alla raccolta del vetro e le modalità di conferimento.

In caso di servizio porta a porta la raccolta di tale frazione dovrà essere effettuata con contenitori a svuotamento riutilizzabili e, a tal fine, possono essere utilizzati quelli già in dotazione per la raccolta della frazione indifferenziata.

In caso di raccolta tramite campane, la capacità ed il numero dei contenitori saranno definiti in funzione della produzione pro capite di vetro stimata nei documenti di Pianificazione e del numero utenze da servire.

Il lavaggio interno ed esterno delle campane deve essere effettuato almeno 2 volte all'anno.

Per i rifiuti speciali assimilati agli urbani prodotti dalle utenze non domestiche si devono garantire raccolta puntuali per particolari categorie quali ad esempio ristorazione, vendita al dettaglio.

4.1.3.7 Raccolta del rifiuto indifferenziato (secco residuo)

Per le utenze domestiche il gestore assicura la raccolta del secco residuo mediante un servizio domiciliare.

Nelle aree extraurbane il conferimento avverrà utilizzando i CCR, salvo specifiche esigenze: in tali casi si dovrà prevedere di dotare le utenze di contenitori dedicati da esporre all'atto del conferimento secondo un calendario prestabilito.

La frequenza minima di raccolta per le utenze domestiche in area urbana deve essere tra una e due volte a settimana, anche in funzione anche delle frequenze stagionali previste per la raccolta della FORSU.

Il gestore può istituire un servizio di raccolta con contenitori di prossimità (per le utenze autorizzate) per la sola raccolta di pannolini/pannoloni, in particolare nel caso la frequenza di raccolta sia di una sola volta a settimana.

Il gestore del servizio è tenuto ad indicare nella Carta dei Servizi le caratteristiche (tipologia e capacità) dei contenitori o dei sacchi deputati alla raccolta del secco residuo e le modalità di conferimento.

La capacità ed il numero dei contenitori saranno definiti in funzione della produzione pro capite di secco residuo stimata nel Piano Regionale dei Rifiuti Urbani e del numero utenze da servire.

La raccolta di tali frazioni dovrà essere effettuata con contenitori a svuotamento riutilizzabili .

Per i rifiuti speciali assimilati agli urbani prodotti dalle utenze non domestiche si devono garantire raccolta puntuali per particolari categorie quali ad esempio ristorazione, vendita al dettaglio. Al fine di minimizzare la probabilità di smaltimenti impropri, non dovranno essere adottati sistemi di raccolta stradale in aree industriali ovvero in aree con diffusa presenza di attività artiginali/industriali.

4.1.3.8 Raccolta rifiuti urbani pericolosi [RUP]

Il gestore assicura un servizio di raccolta dei rifiuti urbani pericolosi di origine domestica (RAEE, pile esaurite, batterie e accumulatori, oli minerali esausti, contenitori C/T/F/X (es. barattoli e bombolette contenenti smalti e vernici), lampade al neon, farmaci scaduti e strumenti farmaceutici e parafarmaceutici

mediante conferimento in CCR o in contenitori ubicati sul territorio ovvero tramite servizio a chiamata (RAEE di grosse dimensioni).

In particolare:

- la raccolta dei farmaci scaduti deve essere effettuata mediante conferimento in appositi contenitori ubicati presso le farmacie e le strutture sanitarie;
- la raccolta delle pile esauste deve essere effettuata mediante conferimento in appositi contenitori ubicati presso supermercati, le rivendite di tabacchi e scuole;
- la raccolta di contenitori etichettati T e/o F deve essere effettuata mediante conferimento in appositi contenitori ubicati presso ferramenta e rivendite di tabacchi
- il conferimento dei RAEE deve essere effettuato prioritariamente presso i rivenditori all'atto dell'acquisto del nuovo. Diversamente è ammesso il conferimento solo nei CCR.

Il gestore deve specificare nella Carte dei Servizi tipologia ed ubicazione dei contenitori, la tipologia dei rifiuti conferibili, la frequenza di svuotamento in base alla produzione del rifiuto ed alla distribuzione dei contenitori in rapporto ai residenti serviti.

Il lavaggio interno ed esterno dei contenitori viene garantito almeno 1 volta all'anno.

4.1.3.9 Raccolta rifiuti urbani non pericolosi (frazioni residuali)

Il gestore assicura un servizio di raccolta dei rifiuti urbani non pericolosi residuali di origine domestica (oli e grassi commestibili, ingombranti, tessili, inerti da piccole riparazioni domestiche, etc…) mediante conferimento in CCR ovvero mediante servizio a chiamata (ingombranti).

Il gestore è tenuto ad indicare nella Carta dei Servizi per ogni singola frazione la tipologia dei rifiuti conferibili, le quantità e le modalità di conferimento.

Oltre al conferimento presso i centri comunali di raccolta, per la raccolta degli ingombranti il gestore attiva un servizio di raccolta gratuita a domicilio, che può essere richiesto mediante l'apposito numero verde. Il servizio viene effettuato nella giornata concordata con l'utente entro 5 giorni feriali dalla richiesta. In tale ipotesi il conferimento avviene sempre a livello stradale.

4.1.4 Centro Comunale/Intercomunale di Raccolta

Il Centro Comunale di Raccolta costituisce un elemento cardine dei nuovi servizi di raccolta integrata poiché a questa struttura è demandato il compito di ampliare la gamma dei servizi offerti all'utenza (raccolta sfalci di potatura, inerti, tessili, olio alimentare, ecc.) consentendo il conferimento di frazioni che l'utenza non è riuscita a conferire attraverso il servizio di raccolta domiciliare (es. carta e cartone, plastica, ecc..) unitamente ad altre che non sono oggetto di raccolte specifiche (es. rifiuti pericolosi di origine domestiche

derivanti di produzione estemporanee, ecc..) o che sono oggetto di servizi di raccolta (es. RAEE e Ingombranti).

Fra le opere edili che l'appaltatore si impegna a realizzare, oltre all'obbligo di realizzare/adeguare il manufatto al contesto architettonico urbano, si prevede la realizzazione delle seguenti opere civili ed impianti:

- ✓ verde ornamentale lungo la recinzione esistente utilizzando il terreno derivante dalla bonifica del piano di posa del piazzale di deposito dei cassoni scarrabili;
- ✓ viabilità veicolare e pedonale di larghezza almeno 3,00 m dedicato all'utenza di accesso ai punti di carico e scarico da realizzarsi in elevazione rispetto alla piazzale di deposito dei cassoni scarrabili (muri di contenimento in cemento e pavimentazione in asfalto);
- ✓ Piazzale di deposito dei cassoni scarrabili (muri di contenimento in cemento e pavimentazione in asfalto) ed altri contenitori per lo stoccaggio di rifiuti prevalentemente di tipo non pericoloso;
- ✓ Tettoia e pavimentazione in cemento per il posizionamento al coperto dalle intemperie dei contenitori per lo stoccaggio dei rifiuti pericolosi diversi dai RAEE;
- ✓ Posizionamento del prefabbricato uso ufficio e allacciamento alle reti tecnologiche (elettricità, telefono, ecc..) ed igienico sanitarie (idrico, fognarie);
- ✓ Impianto di trattamento acque meteoriche e di prevenzione incendi stante la previsione di quantitativi di rifiuti in deposito superiori alle soglie previste per legge;
- ✓ Impianto di illuminazione esterna;
- ✓ Segnaletica stradale orizzontale e verticale e cartellonisti recante le norme di accesso al sito

In ragione delle esigenze definite dagli ARO – in termini di densità abitative, tempi di percorrenza etc..- a titolo meramente indicativo, tali centri potrebbero essere dimensionati in relazione a flussi di circa 20.000 abitanti.

Di seguito si riporta l'elenco completo dei rifiuti solidi urbani e speciali assimilati ex All.1 del D.M.A. 08.04.2008 e ss.mm.ii. conferibili ad un Centro Comunale di Raccolta rimandando alle determinazione che saranno assunto in sede di comunicazione ex art.2 c.1 del predetto decreto per definire quelli che saranno effettivamente ritirati:

- ✓ imballaggi in carta e cartone (codice CER 15 01 01)
- ✓ imballaggi in plastica (codice CER 15 01 02)
- ✓ imballaggi in legno (codice CER 15 01 03)
- ✓ imballaggi in metallo (codice CER 15 01 04)

- ✓ imballaggi in materiali misti (CER 15 01 06)
- ✓ imballaggi in vetro (codice CER 15 01 07)
- ✓ contenitori T e/o FC (codice CER 15 01 10* e 15 01 11*)
- ✓ rifiuti di carta e cartone (codice CER 20 01 01)
- ✓ rifiuti in vetro (codice CER 20 01 02)
- ✓ frazione organica umida (codice CER 20 01 08 e 20 03 02)
- ✓ abiti e prodotti tessili (codice CER 20 01 10 e 20 01 11)
- ✓ solventi (codice CER 20 01 13*)
- ✓ acidi (codice CER 20 01 14*)
- ✓ sostanze alcaline (codice CER 20 01 15*)
- ✓ prodotti fotochimici (20 01 17*)
- ✓ pesticidi (CER 20 01 19*)
- ✓ tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio (codice CER 20 01 21)
- ✓ rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (codice CER 20 01 23*, 20 01 35* e 20 01 36)
- ✓ oli e grassi commestibili (codice CER 20 01 25)
- ✓ oli e grassi diversi da quelli al punto precedente, ad esempio oli minerali esausti (codice CER 20 01 26*)
- ✓ vernici, inchiostri, adesivi e resine (codice CER 20 01 27* e 20 01 28)
- ✓ detergenti contenenti sostanze pericolose (codice CER 20 01 29*)
- ✓ detergenti diversi da quelli al punto precedente (codice CER 20 01 30)
- ✓ farmaci (codice CER 20 01 31* e 20 01 32)
- ✓ batterie ed accumulatori di cui alle voci 160601* 160602* 160603* (provenienti da utenze domestiche) (codice CER 20 01 33*) (2)
- ✓ rifiuti legnosi (codice CER 20 01 37* e 20 01 38)
- ✓ rifiuti plastici (codice CER 20 01 39)
- ✓ rifiuti metallici (codice CER 20 01 40)
- ✓ sfalci e potature (codice CER 20 02 01)

- ✓ ingombranti (codice CER 20 03 07)
- ✓ cartucce toner esaurite (codice CER 20 03 99)
- ✓ **rifiuti assimilati ai rifiuti urbani sulla base dei regolamenti comunali, fermo restando il disposto di cui all'articolo 195, comma 2, lettera e), del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, e successive modifiche** quali:
    - o toner per stampa esauriti diversi da quelli di cui alla voce 08 03 17* (provenienti da utenze domestiche) (codice CER 08 03 18)
    - o imballaggi in materiali compositi (codice CER 15 01 05)
    - o imballaggi in materia tessile (codice CER 15 01 09)
    - o pneumatici fuori uso (solo se conferiti da utenze domestiche) (codice CER 16.01.03)
    - o filtri olio (codice CER 16 01 07*)
    - o componenti rimossi da apparecchiature fuori uso diversi da quelli di cui alla voce 16 02 15* (limitatamente ai toner e cartucce di stampa provenienti da utenze domestiche) (codice CER 16 02 16)
    - o gas in contenitori a pressione (limitatamente ad estintori ed aerosol ad uso domestico) (codice CER 16 05 04* codice CER 16 05 05)
    - o miscugli o scorie di cemento, mattoni, mattonelle, ceramiche, diverse da quelle di cui alla voce 17 01 06* (**solo da piccoli interventi di rimozione eseguiti direttamente dal conduttore della civile abitazione, non superiori a 50 kg/anno, quantificati sulla base di idoneo sistema di contabilità**) (codice CER 17 01 07)
    - o rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione, diversi da quelli di cui alle voci 17 09 01*, 17 09 02* e 17 09 03*(solo da piccoli interventi di rimozione eseguiti direttamente dal conduttore della civile abitazione) (codice CER 17 09 04)
    - o batterie ed accumulatori diversi da quelli di cui alla voce 20 01 33* (codice CER 20 01 34)
    - o rifiuti prodotti dalla pulizia di camini (solo se provenienti da utenze domestiche) (codice CER 20 01 41)
    - o terra e roccia (codice CER 20 02 02)

Per i centri posti al servizio di un bacino di utenza superiore ai 15.000 ab., il Centro Comunale di Raccolta dovrebbe essere aperto tutti i giorni (tranne quelle di riposo settimanale per gli addetti) per un

monte complessivo di 24 ore/settimana di apertura al pubblico incrementabili, secondo le necessità, nel periodi di Alta Stagione.

In ogni caso sarebbe fortemente consigliata l'apertura del centro nelle giornate di sabato, mattina e pomeriggio, e domenica mattina.

Negli altri casi si potrebbe prevedere l'apertura per un monte ore complessivo inferiore alla soglia delle 24 ore/settimana fatta salva la possibilità di incrementare le ore di apertura, secondo le necessità, nel periodi di Alta Stagione (es. frazioni marine). Durante il periodo di apertura della struttura dovrà essere sempre presidiata almeno un **operatore di IV livello** che, nel rispetto di quanto previsto dal CCNL, oltre alle mansioni di pesatura e verifica di cui al livello precedente, svolge attività di registrazione carico/scarico dei rifiuti su appositi registri e/o modulistica previsti dalle normative che, poiché in possesso di preparazione acquisita mediante addestramento o esperienze equivalenti, effettua anche operazioni di controllo in attuazione di istruzioni prestabilite inerenti la conduzione dell'impianto.

E' auspicabile che, data la qualifica, per contenere i costi di gestione, l'operatore possa effettuare i necessari trasporti agli impianti di recupero e/o smaltimento dei rifiuti accumulati nei container presenti all'interno del centro comunale di raccolta negli orari di chiusura al pubblico del centro comunale di raccolta nei quali egli risulterà comunque in servizio.

Se necessario, l'**operatore di IV livello** potrà essere coadiuvato di **operatori di II livello** con mansione di addetto ad operazioni elementari di sollevamento, trasporto e deposito materiali e di selezione differenziata dei rifiuti; ecc..

Il Centro Comunale di Raccolta sarà condotto nel rispetto delle disposizioni ex Allegato I del D.M.A. 8 aprile 2008, così come modificato dal D.M. 13 maggio 2009, oltre che delle linee guida di cui alla DGR 645/2009, eventualmente aggiornabili con successivi provvedimenti.

Uno schema tipo dell'organizzazione logistica del CCR è di seguito riportato.

4.2 COSTRUZIONE CONDIVISA CON LA COLLETTIVITÀ DELLE MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI NUOVI SERVIZI

La condivisione degli obiettivi di servizio e la preventiva illustrazione delle modalità con cui questi saranno erogati risponde alla precisa necessità di favorire il gradimento dell'utenza (*cittadini ed attività economiche*) rispetto alle scelte che l'ente competente sarà chiamato ad adottare per rispondere alle esigenze dettate dalla normativa vigente in materia di gestione dei rifiuti solidi urbani.

In particolare, per quanto attiene i servizi di raccolta integrata, è necessario che la collettività possa sentirsi partecipe delle scelte operate dall'amministrazione comunale poiché, soprattutto nel caso delle utenze domestiche, l'adesione al servizio comunale comporta, oltre all'impegno di separare i rifiuti "alla

fonte", anche la necessità di adottare modalità di conferimento degli stessi adeguati alle necessità degli utenti ed alle caratteristiche degli immobili.

Questo aspetto è cruciale affinché si possa effettivamente ottenere un livello di raccolta differenziata al passo con i tempi.

4.2.1 Valutazioni da effettuarsi in sede progettuale

Una delle criticità che si riscontrano il fase di progettazione di servizi di raccolta integrata dei rifiuti solidi urbani è legata alla definizione di accorgimenti e soluzioni gestionali che tengano conto degli usi, delle caratteristiche della popolazione (età, alimentazione) e delle caratteristiche urbanistiche del territorio da servire.

Infatti, modalità di erogazione del servizio che si attagliano poco alle abitudini e agli usi della collettività o che non tengono conto delle caratteristiche urbanistiche del territorio da servire, seppur indicati dalla letteratura tecnica come i più redditizi per intercettazione di cospicue quantità di frazioni merceologiche di materiali recuperabili, possono risultare scarsamente applicabili in un determinato contesto per l'indisponibilità o la difficoltà che incontra l'utenza ad aderire al servizio attivato dall'amministrazione comunale.

Allo scopo di rendere quanto più possibile estesa la partecipazione dell'utenza alla definizione del nuovo servizio di raccolta differenziata, è opportuno avviare un'attività di consultazione della collettività volta ad illustrare, in maniera preventiva, le nuove modalità di raccolta ipotizzabili al fine di misurare il gradimento della cittadinanza rispetto alle ipotesi prese in considerazione.

L'attività di informazione e consultazione della collettività viene riassunta come di seguito riportato :

- ✓ Conferenza di presentazione del nuovo servizio;
- ✓ Incontri con partiti politici e consiglieri comunali;
- ✓ Incontri con i funzionari degli Uffici Tecnici Comunali, Ordine degli Ingeneri ed Ordine degli Architetti finalizzati a suggerire la predisposizione nelle nuove costruzioni o in caso di ristrutturazione di strutture esistenti, di adeguati spazi condominiali o presidii stradali utilizzabili che consentano di effettuare agevolmente le attività di raccolta delle diverse frazioni di rifiuto;
- ✓ Incontri con amministratori di condominio;
- ✓ Incontri con associazioni di categoria;
- ✓ Incontri con i cittadini;
- ✓ Per ogni circoscrizione sarebbe opportuno ripetere le consultazioni sopra descritte, coinvolgendo in particolare i cittadini e gli amministratori di condominio

- ✓ Banner visibile sul portale del Comune, con reindirizzo a semplice sito apposito e possibilità di porre quesiti in forma scritta;
- ✓ Presenza sui giornali locali.

Nell'ambito del processo di condivisione degli obiettivi dei nuovi servizi di raccolta integrata con la collettività potranno essere segnalate dai partecipanti, in varie forme, anche per le vie brevi o a mezzo stampa, ecc. rilievi, appunti e suggerimenti in merito a possibili criticità di cui tenere conto in fase di stesura definitiva del progetto prevedendo delle soluzioni ad hoc.

Dette segnalazioni, formalizzate anche da singoli cittadini, dovranno essere raccolte e sistematizzate e recepite, per quanto possibile, dal gruppo di progettazione dei diversi servizi di dettaglio, fermo restando la compatibilità delle richieste/segnalazioni con impegni di mezzi/attrezzature o manodopera non sostenibile economicamente.

4.2.2 Avvio e messa a regime di nuovi servizi di raccolta integrata

Il rinnovo dei servizi di raccolta dei rifiuti solidi urbani costituisce un elemento particolarmente delicato poiché spesso impatta con usi ed abitudini dei cittadini consolidati nel tempo ma soprattutto perché comporta un cambio delle modalità di conferimento che, di fatto, sono molto "*libere*" poiché basate prevalentemente sull'impiego di cassonetti "*accessibili*" senza limitazioni particolari.

Il modello di raccolta integrata previsto nel presente Schema di Carta dei Servizi, da un lato permette di raggiungere gli ambizioni obiettivi di avvio al recupero di rifiuti solidi urbani previsti dalla normativa, dall'altro segna un'evoluzione significativa rispetto a precedenti comportamenti **rendendo necessaria un'attività di informazione, comunicazione ed accompagnamento da effettuarsi prima dell'avvio del nuovo servizio che consenta una transizione efficace e capace di generare circoli virtuosi nel precorso cambiamento**.

Di qui la necessità di programmare l'accompagnamento del passaggio dai tradizionali servizi stradali a quelli domiciliari, utilizzando strumenti e sistemi di comunicazione più o meno tradizionali da integrarsi con interventi diretti di informazione puntuale delle utenze coinvolte (domiciliare) e non solo diffusa (dalle prime fasi di definizione concertata del servizio, alla costituzione di gruppi di supporto all'attuazione ed alla comunicazione, alla disponibilità di servizi di informazione rivolti alla singola utenza come sportelli, mail, numero verde dedicato, forum e newsletter, etc.).

Al fine di creare una linea di riferimento che ogni ARO potrà modificare a seconda delle specifiche esigenze che si andranno a rilevare, di seguito si elencano analiticamente le attività che al minimo si ritiene che debbano realizzarsi per rispondere alle esigenze precedentemente espresse.

Dovendo dotarsi di strumenti per una comunicazione tanto ampia quanto efficace e contemporaneamente garantire un servizio di accompagnamento che minimizzi le difficoltà che un cambio di

abitudini inevitabilmente crea, le fasi della comunicazione ed i relativi strumenti specifici vengono di seguito riportati:

- ✓ **Azioni da svolgere nei primi 3 mesi di contratto (start up):** Presentazione del nuovo servizio per le utenze domestiche, articolato per diverse aree urbanistiche e con differente densità abitativa; Presentazione del nuovo servizio per le utenze non domestiche; Progettazione grafica coordinata e produzione adeguato Materiale informativo; Riunioni di supporto secondo un calendario definito; Manifesti e striscioni stradali per richiamare l'attenzione sul nuovo servizio, Portale web collegato al sito del comune, Riepilogativo delle attività;
- ✓ **Azioni da svolgere a partire dall'effettivo avvio del nuovo servizio a completamento del 1° anno di contratto:** Attivazione numero verde a servizio dei cittadini, Gestione e manutenzione dello spazio web, Attività di contatto dopo l'avvio del servizio, Campagne di sostegno delle attività e dei risultati del servizio, Assistenza in situ da parte del personale selezionato; Attivazione di una sezione di controllo dell'utenza inosservante la cui attività deve essere opportunamente inclusa nelle informazioni date all'utenza.
- ✓ **Azioni da svolgere per gli anni successivi al primo:** Progettazione grafica coordinata, Fornitura di materiale informativo, Numero verde a servizio dei cittadini, Gestione e manutenzione dello spazio web, Assistenza da parte del personale selezionato, Comunicazione a sostegno delle attività del servizio e promozione dei risultati del servizi; Mantenimento di una sezione di controllo dell'utenza inosservante la cui attività deve essere opportunamente inclusa nelle informazioni date all'utenza.

L'avvio del nuovo servizio, comprendente la fase di start up vera propria, comporta un notevolissimo impegno di risorse umane per un orizzonte di tempo limitato appositamente formate e selezionate che consentano di raggiungere singolarmente le diverse tipologie di utenze (condomini piccoli e grandi, utenze non domestiche, ecc..).

Atteso il compenso simbolico che dovrebbe essere riservato ai predetti operatori stante la valenza di "*servizio civile*" dell'attività da svolgersi, trattasi di unità da selezionarsi preferibilmente nel mondo del volontariato ambientalista, frequentatori delle Università delle Terza Età, fra gli studenti degli ultimi anni delle scuole superiori, ecc..

Questo poiché, state le risorse limitate che ogni amministrazione potrebbe impegnare, è necessario selezionare personale motivato che si impegni per senso civico piuttosto che per fruttare un'occasione di lavoro vera e propria.

I soggetti che saranno selezionanti dovranno sostenere un corso di durata definita dall'Amministrazione per l'illustrazione dei seguenti contenuti minimi:

- ✓ Generalità sulla raccolta dei rifiuti solidi urbani e sugli obblighi normativi previsti per legge;
- ✓ Illustrazione del regolamento comunale dei servizi di igiene ambientale e disciplina dell'assimilazione dei rifiuti speciali non pericolosi agli urbani;
- ✓ Illustrazione del regolamento di accesso al Centro Comunale di Raccolta;
- ✓ Organizzazione del servizio di raccolta per utenze domestiche;
- ✓ Organizzazione del servizio di raccolta per utenze non domestiche;
- ✓ La funzione degli ispettori ambientali, multe e sanzioni;
- ✓ Modulistica per l'utenza (consegna attrezzature e materiali di consumo).

4.2.3 Monitoraggio e valutazione durante la durata del contratto

Per garantire un'esecuzione del servizio e delle relative attività di comunicazione sempre efficace e reattivo nel cogliere le criticità per risolvere nel migliore e più breve tempo possibile, per acquisire basi informative su cui poi basare la valutazione, è necessario compiere un monitoraggio delle attività definendo indicatori e standard di qualità del servizio da utilizzarsi nella Carta dei Servizi che i gestori sono tenuti a redigere.

4.2.3.1 Continuità e regolarità dell'erogazione

La gestione dei rifiuti costituisce ad ogni effetto servizio pubblico essenziale e, di conseguenza, attività di pubblico interesse. In virtù di tanto il soggetto erogatore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni avvalendosi di una struttura organizzativa che le consente di monitorare lo svolgimento regolare dell'erogazione.

L'organizzazione dei mezzi e delle risorse deve consentire la risoluzione di particolari situazioni di emergenza, pericolo o disagio, anche su segnalazione delle Autorità competenti.

Il personale operante nei servizi di igiene ambientale deve essere dotato obbligatoriamente di apposito cartellino di riconoscimento.

Nelle ipotesi di eventi di forza maggiore, guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento delle attrezzature e degli impianti utilizzati determinanti un'interruzione del servizio comunque non superiore alle 48 ore, il soggetto erogatore deve prevedere l'attivazione un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

Il gestore fornisce tempestiva informazione all'utenza sui motivi della sospensione, sulla previsione dei tempi di ripristino e sulle provvisorie modalità di erogazione del servizio.

In caso di interruzione dovuta a sciopero dei lavoratori si applicano le disposizioni della L. n. 146/1990 e s.m.i. che disciplina l'esercizio di tale diritto nei servizi in oggetto.

4.2.3.2 Servizio di spazzamento e di igiene urbana

Il servizio di spazzamento si presta meno degli altri servizi di igiene urbana alla definizione di standard. La “domanda di servizio” può variare in modo notevole in ragione della zona, della tipologia residenziale, della stagione.

Si deve garantire almeno lo spazzamento dell’intera area urbana con le seguenti frequenze (salvo diverse esigenze dell’Ente appaltante):

- area ad intensa presenza turistica e/o commerciale: 1 volta al giorno inclusi i festivi;
- area residenziale con densità medio-alta: a giorni alterni, esclusi i festivi;
- area residenziale con densità bassa: 1 volta a settimana.

I cestini gettacarte rappresentano una parte integrante dell’offerta di servizio di spazzamento; nelle aree urbane abitativa va garantita la presenza di 150 cestini ogni 10.000 abitanti. Inoltre, in aree ad densità di traffico pedonale molto alta, va garantita la presenza di un cestino gettacarte ogni 50 metri di strada pedonabile su entrambi i lati. La tipologia dei cestini e la loro forma deve essere adeguata al contesto urbano in cui sono allocati.

I servizi aggiuntivi sono parte della prassi diffusa dello spazzamento: vanno garantiti almeno il lavaggio strade, la pulizia dei mercati, la disinfestazione, diserbo, la raccolta siringhe, la cancellazione delle scritte murarie.

4.2.3.3 Interventi programmati - Durata massima e tempi di preavviso

Nell’ipotesi di interventi programmati che determinano una sospensione del servizio, il gestore indica i tempi di durata massima delle interruzioni programmate, che comunque non devono essere superiori a 24 ore, dandone preavviso con almeno due giorni di anticipo nelle modalità indicate nella Carta dei Servizi.

4.2.3.4 Pronto intervento

Il Gestore garantisce la disponibilità di servizi di pronto intervento h. 24 e relative modalità di accesso e di eventuale futura programmazione, istituendo un n° verde e indicando:

I. il tempo massimo di primo intervento dalla segnalazione;
II. il tempo massimo di primo intervento dalla segnalazione in caso di situazioni di pericolo;
III. le prime istruzioni comportamentali nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo con conseguente aumento del tempo di intervento;

Infine, assicura lo svuotamento dei contenitori entro 1 giorno dalla richiesta.

4.2.3.5 Modalità del servizio raccolta rifiuti

Il gestore è tenuto ad indicare nella Carta dei Servizi i criteri utilizzati per l'organizzazione del servizio di raccolta per ciascuna frazione merceologica.

In particolare per il servizio di raccolta il gestore predilige mezzi ed attrezzature a basso impatto ambientale (rumorosità ed emissioni).

Il servizio di raccolta non va di norma eseguito nelle ore di punta.

4.2.3.6 Indicatori di qualità relativi alla raccolta differenziata

Il gestore del servizio è tenuto ad indicare nella Carta dei Servizi le condizioni organizzative per:

a) Raccolta dati

Il gestore comunica mensilmente le quantità di rifiuti raccolti, specificando le frazioni oggetto avviate a recupero fornendo per ogni materiale un quadro analitico delle condizioni di purezza (e dunque degli scarti presenti) nel raccolto. A questo proposito organizza periodiche campagne di comunicazione e partecipazione dei cittadini.

In particolare il gestore comunica:

- quantità di rifiuti indifferenziati raccolti;
- quantità di rifiuti differenziati raccolti per ogni frazione merceologica;
- impianti di destinazione dei rifiuti raccolti, siano essi impianti di recupero, riciclo smaltimento, termodistruzione etc.;
- frequenze medie del servizio di spazzamento (comprese le differenze tra le frequenze di servizio in aree con esigenze di servizio diverse) distinte in frequenze del servizio di spazzamento manuale e frequenze del servizio di spazzamento meccanizzato;

b) Sistemi di contabilità analitica

Ai fini di una corretta analisi e soprattutto dell'avvio di una forma di incentivazione degli utenti impegnati nella raccolta differenziata, nella Carta dei Servizi vengono individuati, forme, strumenti e criteri per riconoscere tale impegno sia individuale sia presso centri specifici; sono da promuovere ed applicare forme di tracciabilità rifiuti, ai fini della progressiva applicazione di tariffe puntuali.

c) Garanzia del riciclo

Il gestore trasporta i rifiuti raccolti in modo differenziato agli impianti individuati a livello di ARO o di ATO, impegnandosi a dimostrare in ogni momento la destinazione e il corretto riciclo; provvede a periodica relazione attestante destinazione e garanzia (gradite specifiche procedure di certificazione).

d) Raccolta mediante centri comunali/intercomunali di raccolta

Il gestore deve indicare le caratteristiche, l'ubicazione, le tipologie di rifiuti conferibili, le modalità di conferimento degli stessi, nonché gli orari di apertura. Per quanto attiene le ore settimanali consigliate di apertura si fa riferimento a quanto indicato nel precedente paragrafo relativi ai centri comunali/intercomunali di raccolta.

e) Igienicità del servizio

Le frequenze di lavaggio sono calibrate sulla necessità di garantire adeguati livelli di igiene pubblica; i valori devono essere differenziati sulla natura del rifiuto raccolto e sulle condizioni climatiche, dato che un parametro fortemente critico per la tutela dell'igiene urbana è rappresentato dalla putrescibilità del rifiuto conferito, a sua volta funzione dei parametri citati; in prospettiva potranno essere contemplate, in fasi successive del lavoro, valori maggiormente diversificati per le caratteristiche territoriali interessato dal servizio.

La frequenza del lavaggio esterno degli automezzi per il trasporto rifiuti è di almeno una volta a settimana. Per il lavaggio dei contenitori fare riferimento a quanto esplicitato nei paragrafi precedenti.

4.2.3.7 Controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori

Il Gestore assicura il ripristino della funzionalità dei contenitori per i rifiuti urbani e assimilati, entro 3 giorni dalla verifica o segnalazione di malfunzionamento.

4.2.3.8 Scostamento tra servizio reso e servizio programmato

Il gestore deve garantire l'erogazione del servizio non effettuato secondo programma entro il giorno successivo. Per i servizi di raccolta domiciliare non è ammesso ritardo.

4.2.3.9 Intervento su chiamata per svuotamento contenitori

Il gestore controlla il servizio sul territorio ed assicura un servizio di intervento su chiamata per svuotamento contenitori. Per favorire tali attività dota il proprio personale in servizio sul territorio di collegamento radio-telefonico con le sedi aziendali.

In particolare il gestore assicura entro 2 giorni feriali dalla chiamata lo svuotamento dei contenitori.

Le attività di ripristino in situazioni che comportano pericolo per l'uomo o per l'ambiente o di particolare disagio vengono effettuate dal gestore entro 2 ore dalla segnalazione.

4.2.3.10 Crisi impiantistica

In caso di crisi delle operazioni di smaltimento e recupero, il gestore ne dà adeguato preavviso al responsabile di ARO ed all'Organo di governo d'Ambito, sottoponendo alle Autorità competenti una proposta relativa alle misure da adottare per superare il periodo di crisi. Non sono imputabili al gestore ritardi conseguenti alla mancata individuazione da parte dell'organo di governo d'Ambito, degli impianti di destinazione dei rifiuti raccolti.

4.2.3.11 Valutazione della qualità del servizio

Il gestore predispone appropriati strumenti (su base informatica) per la registrazione delle informazioni e dei dati relativi ai livelli di qualità del servizio fornito e li mantiene costantemente aggiornati.

Il gestore assicura la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati e conserva in modo aggiornato ed accessibile la documentazione necessaria per assicurarne la verificabilità per un periodo non inferiore a 3 anni successivi a quello della registrazione.

Il gestore svolge apposite verifiche, con cadenza almeno semestrale, sulla qualità ed efficacia dei servizi prestati in conformità agli standard di qualità definiti nella propria Carta di Servizio.

A questo fine il gestore si avvale anche, ponendole a confronto, delle valutazioni degli utenti eventualmente acquisite dal Comitato consultivo, dalle Associazioni di categoria o dei consumatori.

Con cadenza prestabilita annuale, il gestore pubblica un **Rapporto sulla Qualità del Servizio** (RQS) e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente, nel quale vengono tra l'altro indicati:

- le prestazioni effettivamente fornite in relazione ai livelli di servizio definiti e promessi,
- gli indicatori di gestione
- le cause del mancato rispetto degli stessi,
- le azioni correttive intraprese per porvi rimedio,
- il numero ed il tipo di reclami ricevuti ed il seguito dato ad essi (confronto con l'anno precedente),
- la percentuale degli appuntamenti rispettati (confronto con l'anno precedente),
- le attività svolte per rilevare la soddisfazione degli utenti ovvero il grado della qualità del servizio percepita dagli utenti (questionari, riunioni pubbliche, interviste a campione, etc.),
- i risultati di tali rilevazioni.

Il gestore istituisce un apposito Ufficio interno che svolge funzioni di valutazione dei risultati conseguiti e di controllo del corretto adempimento delle procedure e del rispetto degli standard indicati nella propria Carta.

4.2.3.12 Completezza e accessibilità all'informazione

Per garantire all'utente la costante informazione sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possono interessarlo, i gestori definiscono gli strumenti da utilizzare, anche in concomitanza con il rapporto sulla qualità del servizio. In particolare, ciascun gestore, dopo il primo anno di gestione del servizio invia una pubblicazione a tutti gli utenti e, per gli anni successivi, pubblica su proprio sito web ed aggiorna con frequenza annuale le seguenti informazioni minime:

quantità raccolte e rifiuti avviati al recupero;

condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente fra le due parti;

procedure e agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa incentivante (vedi raccolte differenziate).

meccanismo di composizione e variazione della tariffa nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata (qualora attivata),

andamento del servizio in merito ai fattori di gestione e alle caratteristiche di qualità;

risultati di analisi merceologiche, tipologiche, qualitative e quantitative sulla composizione dei rifiuti.

A tale scopo il gestore istituisce un numero verde con operatore in orario di ufficio e segreteria telefonica.

Per le attività di comunicazione ed informazione il gestore assegna un budget annuale non inferiore allo 0,3% dell'importo annuale del contratto.

4.2.3.13 Indicatori di gestione

Per indicatori si intendono quei parametri di natura tecnica che, essendo misurabili, possono rappresentare in forma sintetica ed esaustiva lo stato delle gestioni e fornire indicazioni quali-quantitative sul livello di efficienza, efficacia ed economicità del servizio attraverso l'identificazione di appositi range di variazione e di valore limite/obiettivo. Si citano in proposito i principali parametri di valutazione per il servizio di raccolta:

copertura del servizio,

numero di cassonetti,

mezzi e volumi di compattazione,

sistemi di rilevazione e pesatura,

personale specializzato,

addetti e organizzazione,

4.2.3.14 Continuità del servizio

Il servizio dovrà essere effettuato con continuità, salvo i casi di forza maggiore .

Il Gestore deve organizzarsi per fronteggiare adeguatamente tali situazioni assicurando in ogni caso i seguenti livelli minimi di servizi:

- reperibilità 24 ore su 24 per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni;
- adozione di un piano di gestione delle interruzioni del servizio approvato dal soggetto affidante, che disciplina, tra l'altro, le modalità di informativa agli Enti competenti ed all'utenza interessata.

4.2.3.15 Ulteriori impegni del gestore

Il Gestore si impegna ad assicurare il rispetto di tutte le norme di legge vigenti in materia, fornisce informazioni in merito alle problematiche ambientali affrontate durante l'esercizio annuale, comprensive dell'impatto ambientale prodotto dalle infrastrutture e delle misure adottate per mitigare gli effetti negativi per l'ambiente

4.2.3.16 Tabella riassuntiva

Il gestore, in allegato alla propria Carta dei Servizi, per una migliore comprensibilità e leggibilità della stessa da parte dell'utente, predispone una tabella riassuntiva degli standard di servizio.

La carta verrà resa disponibile a tutti gli utenti e consegnata a ciascun nuovo utente al momento della sottoscrizione del contratto di utenza. La stessa sarà altresì disponibile sul sito del gestore. In generale, quanto stabilito dalla carta dei servizi deve essere applicata anche alle sottoutenze (es. utenti condominiali con contatori divisionali).

4.3CRITERI DI PREMIALITÀ FISCALE E OBIETTIVO DELLA "TARIFFA PUNTUALE"

La quantità dei materiali prodotti da parte di una singola utenza costituisce la base di calcolo dell'importo, richiesto all'utenza sotto forma di tributo o tariffa, da chiedere al cittadino a fronte del servizio effettivamente erogato; tale quantità potrebbe essere espressa in termini di "svuotamenti" (nel caso di raccolta domiciliare effettuata mediante l'impiego di contenitori),"ritiri" (nel caso di raccolta domiciliare effettuata mediante l'impiego di mastelli/sacchi) o di conferimento di materiali a cura dell'utenza presso punti ecologici.

Nella consapevolezza che il sistema di pesatura puntuale del rifiuto prodotto non è di facile attuazione, il Legislatore ha introdotto con il D.P.R. 158/99 un sistema di calcolo del tributo basato su una produzione "presuntiva" tramite coefficienti (K) stabiliti e differenziati in base alle categorie di appartenenza di ciascuna utenza e divisi tra Nord, Centro, Sud.

La Legge n. 147 del 27.12.2013 (legge di stabilità 2014) così prevede ai commi 651 e 652:

651. Il comune nella commisurazione della tariffa tiene conto dei criteri determinati con il regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158.
652. Il comune, in alternativa ai criteri di cui al comma 651 e nel rispetto del principio «chi inquina paga», sancito dall'articolo 14 della direttiva 2008/98/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 19 novembre 2008, relativa ai rifiuti, può commisurare la tariffa alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia delle attività svolte nonché al costo del servizio sui rifiuti.
Le tariffe per ogni categoria o sottocategoria omogenea sono determinate dal comune moltiplicando il costo del servizio per unità di superficie imponibile accertata, previsto per l'anno successivo, per uno o più coefficienti di produttività quantitativa e qualitativa di rifiuti.
Nelle more della revisione del regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158, al fine di semplificare l'individuazione dei coefficienti relativi alla graduazione delle tariffe il comune può prevedere per gli anni 2014 e 2015 l'adozione dei coefficienti di cui all'allegato 1, tabelle 2, 3a, 3b, 4a e 4b, del citato regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica n. 158 del 1999, inferiori ai minimi o superiori ai massimi ivi indicati del 50 per cento e può altresì non considerare i coefficienti di cui alle tabelle 1° e 1b del medesimo allegato 1.

Pertanto ciascun Comune dell'Aro prevede i coefficienti presuntivi nei propri Regolamenti per l'applicazione del tributo, fermo restando che deve essere obiettivo prioritario promuovere ed incentivare lo sviluppo di sistemi di gestione della raccolta rifiuti che possano effettuare la contabilità dei materiali conferiti.

A tal fine è stata anche prevista, nell'art. 7 della l.r. 38/2011, una riduzione dell'ecotassa nel caso in cui un Ente locale *"abbia adottato un sistema di monitoraggio e controllo delle quantità e della qualità delle frazioni raccolte in modo differenziato basato sugli strumenti dell'Information and Communication Technology"*.

Per giungere a questo risultato è necessario creare la condizione imprescindibile per l'implementazione di un criterio di calcolo più equo costituito dall'organizzazione di un sistema di raccolta che sia in grado di monitorare e verificare puntualmente il comportamento dell'utenza anche con l'introduzione di sistemi identificativi attraverso i quali istituire una contabilità dei materiali conferiti da parte di un specifica utenza.

In tal modo "chi meno inquina, meno paga".

Tabella 1 – Quadro riepilogativo dei servizi minimi da raccolta dei rifiuti solidi urbani