

Allegato n. 2 deliberazione Assemblea n. 8 del 31/07/2024

DISCIPLINARE TECNICO DEL SERVIZIO AFFIDATO A RETIAMBIENTE S.P.A. PER IL PERIODO 2021 -2035

Allegato n.1 al Contratto di Servizio

2^ Revisione del 31.07.2024

I	DISPOSIZIONI GENERALI	8
I.1	SERVIZI OGGETTO DELL’AFFIDAMENTO	8
I.2	CARATTERE DI SERVIZIO PUBBLICO	12
I.3	ESTENSIONE TERRITORIALE DEL SERVIZIO	13
I.4	SCHEMA GENERALE DI GESTIONE DEI RIFIUTI NELLA FASE DI RIORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI E NEL PERIODO A REGIME	14
I.5	ASSETTO DEGLI IMPIANTI E DETERMINAZIONE DEI FLUSSI	16
II	DISPOSIZIONI PER LA GESTIONE DEI SERVIZI	17
II.1	AUTOMEZZI.....	17
II.2	ATTREZZATURE	18
II.3	PERSONALE	20
III	MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI	22
III.1	Criteri generali	22
III.1.1	Servizi di raccolta fondamentali: RUI, FORSU, carta, imballaggi in plastica, vetro e metalli	22
III.1.2	Servizi di raccolta per altre frazioni	24
III.1.3	Frequenze di servizio delle raccolte	26
III.1.4	Efficienze di intercettazione per le diverse tipologie di servizi	26
III.1.5	Prescrizioni relative ai servizi di raccolta	28
III.1.6	Sistemi di raccolta e applicazioni di meccanismi di misurazione puntuale	29
III.2	Servizi stradali e di prossimità di raccolta dei rifiuti (SERVIZIO BASE)	29
III.2.1	Modelli organizzativi del servizio stradale	31
III.2.2	Volumetria disponibile e densità contenitori	32
III.2.3	Contenitori e veicoli	33
III.2.4	Rur (rifiuto urbano residuo)	34
III.2.5	Forsu (frazione organica) e verde	35
III.2.6	Imballaggi in vetro e/o plastica e/o metalli	36
III.2.7	Carta e Cartone	36
III.2.8	Rifiuti tessili (abiti usati)	37
III.2.9	Lavaggio e/o sanificazione contenitori	37
III.3	Servizi domiciliari di raccolta dei rifiuti	39
III.3.1	Tipologie di utenze servite da raccolte domiciliari	45
III.3.2	Servizi domiciliari "on demand"	46
III.3.3	Rur - rifiuto urbano residuo (servizio base)	48
III.3.4	Forsu - rifiuto organico (servizio base)	48
III.3.5	Vetro (servizio base)	49
III.3.6	Imballaggi in plastica e metalli (servizio base)	49
III.3.7	Carta e cartone (servizio base)	50
III.3.8	Verde (sfalci, ramaglie, potature) (servizio aggiuntivo)	50

III.3.9	Rifiuti di prodotti sanitari assorbenti (PSA) (servizio aggiuntivo).....	50
III.3.10	Oli vegetali esausti (servizio aggiuntivo)	51
III.4	Servizi a chiamata	51
III.4.1	Rifiuti urbani pericolosi (RUP), quali pile e farmaci (servizio base)	52
III.4.2	Ingombranti e beni durevoli (servizio base)	52
III.4.3	Raccolte dedicate per utenze non domestiche (tutte le frazioni) (servizio aggiuntivo).....	54
III.4.4	Verde (sfalci, ramaglie, potature) (servizio aggiuntivo)	54
III.4.5	Rifiuti di prodotti sanitari assorbenti (PSA) (servizio base)	55
III.4.6	Oli vegetali esausti (servizio base)	56
III.5	Servizi di raccolta puntuali	57
III.5.1	Raccolta puntuale grandi utenze (servizio aggiuntivo)	57
III.5.2	Raccolta amianto da piccoli lavori domestici (servizio aggiuntivo)	59
III.5.3	Raccolta Rifiuti Cimiteriali (servizio base)	59
III.6	Servizi di raccolta a centri comunali di raccolta (ccr) e gestione dei centri (servizio base)	60
III.6.1	Integrazioni con centri di riutilizzo	62
III.7	Servizi di igiene urbana	63
III.7.1	Modalità operative del servizio di spazzamento e lavaggio strade.....	64
III.7.2	Requisiti generali del servizio di spazzamento e lavaggio strade.....	65
III.7.3	Standard qualitativo del servizio di spazzamento	68
III.7.4	Spazzamento Manuale (servizio base)	68
III.7.5	Spazzamento Meccanizzato (servizio base)	69
III.7.6	Spazzamento Combinato/Misto (servizio base).....	70
III.7.7	Lavaggio Strade (servizio base)	71
III.7.8	Servizi accessori di pulizia e igiene urbana.....	72
III.7.8.1	Raccolta e pulizia fiere e mercati, manifestazioni (servizio aggiuntivo)	72
III.7.8.2	Servizio di rimozione foglie (servizio aggiuntivo)	73
III.7.8.3	Posizionamento occasionale/stagionale/straordinario contenitori (servizio aggiuntivo)	74
III.7.8.4	Posizionamento isole ecologiche mobili, anche di tipo automatizzato (servizio aggiuntivo)	74
III.7.8.5	Svuotamento aggiuntivo e/o manutenzione e/o installazione e/o sostituzione di cestini (servizio aggiuntivo)	75
III.7.8.6	Servizio di rimozione deiezioni animali (servizio aggiuntivo)	75
III.7.8.7	Raccolta dei rifiuti presso le spiagge libere ed altri tratti di costa balneabili e fruibili liberamente tramite contenitori posizionati in appositi punti di raccolta (servizio aggiuntivo)	76
III.7.8.8	Pulizia e lavaggio superfici pubbliche di particolare pregio	76
III.7.9	Rimozione rifiuti abbandonati, incluse piccole carcasse animali, relitti di veicoli abbandonati, rifiuti abbandonati su spiagge, arenili e rive lacuali e fluviali, pronto intervento (servizi base).....	77
III.7.9.1	Rimozione rifiuti abbandonati	77
III.7.9.2	Rimozione rifiuti costituiti da relitti di veicoli abbandonati	80
III.7.9.3	Servizio rimozione piccole carcasse animali	81
III.7.9.4	Rimozione rifiuti abbandonati su spiagge e arenili	81
III.7.9.5	Rimozione rifiuti abbandonati su sponde fluviali	81
III.7.9.6	Servizio di pronto intervento.....	82
III.8	Fornitura di sacchi e contenitori all'utenza, incluso kit per raccolta organico domestico e per autocompostaggio (servizio BASE).....	82
III.9	Servizi di supporto alla riduzione dei rifiuti e al riutilizzo (servizio base)	82

III.10	Gestione degli impianti inclusi nel perimetro di affidamento ai fini del trattamento, recupero e/o smaltimento dei rifiuti (servizio base);	85
III.11	Trasporto dei rifiuti ai siti di conferimento (servizio base)	85
III.12	Valorizzazione e cessione dei materiali destinati a trattamento e riciclo/recupero (servizio base)	86
III.12.1	Frazioni secche da raccolta differenziata di cui al punto 1 dell'Allegato E alla parte IV del D.LGS n. 152/2006 e altre frazioni valorizzabili.....	86
III.12.2	Ulteriori frazioni da raccolta differenziata	86
III.12.3	Forsu.....	86
III.12.4	Rifiuti da spazzamento	87
III.12.5	Prodotti Sanitari assorbenti	87
III.12.6	Frazioni destinabili a recupero energetico	87
III.12.7	Compost	87
III.12.8	FOS (frazione organica stabilizzata)	87
III.13	Gestione del rapporto con l'utente, informazione e comunicazione (servizio base)	87
III.13.1	Obiettivi, strumenti di comunicazione e standard	88
III.13.2	Obblighi del Gestore relativamente all'attività di informazione e comunicazione	90
III.13.3	Redazione, aggiornamento e diffusione della Carta della Qualità dei Servizi e monitoraggio della qualità dei servizi	92
III.13.4	Avvio e messa a regime di nuovi servizi	94
III.14	Attività di monitoraggio, controllo e reporting (servizio base)	96
III.15	Servizi preliminari alla determinazione degli importi tributari e alla riscossione della tassa sulla gestione rifiuti (Gestione TARI) (SERVIZIO AGGIUNTIVO)	96
III.16	Servizio di Applicazione tariffa in base all'effettiva produzione di rifiuti D.M. 20 Aprile 2017 (servizio aggiuntivo)	97
III.16.1	Tecnologie di gestione della misurazione puntuale	98
III.16.2	Determinazione della quota variabile della tariffa sulla base della misurazione puntuale	99
III.17	Supporto compostaggio domestico, monitoraggio e certificazione (servizio aggiuntivo)	99
III.18	Servizi di vigilanza sul rispetto della regolamentazione della gestione dei rifiuti (Servizio aggiuntivo) ..	100
III.19	Siti inquinati riferibili a passate attività di gestione rifiuti urbani (art 27 c1 lett. c) L.R 25/98) e post gestione (servizio aggiuntivo)	101
III.20	Gestione impianti compostaggio di comunità/prossimità (SERVIZIO AGGIUNTIVO)	102
III.21	Gestione ecocompattatori	102
III.22	Piano annuale delle attività	103
IV	PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DI OPERE/LAVORI PREVISTI DALLA PIANIFICAZIONE.....	109
IV.1	Centri di raccolta rifiuti	109
IV.1.1	Prescrizioni relative ai centri di raccolta	114
IV.1.2	Specifiche tecniche per la realizzazione dei Centri di Raccolta	115

IV.1.2.1	Integrazioni con centri di riutilizzo	115
IV.2	Impianti previsti dalla pianificazione.....	115
V	STANDARD DI PRODUTTIVITA DEI SERVIZI	117
V.1	Produttività dei servizi domiciliari.....	117
V.2	Produttività dei servizi stradali e di prossimità	118
V.3	Produttività dei servizi a chiamata	120
V.4	Produttività dei servizi puntuali	121
V.5	Produttività dei servizi a centro di raccolta	121
V.6	Produttività dei servizi di igiene urbana	122
VI	STANDARD MINIMALI RICHIESTI NELLA GESTIONE DEGLI IMPIANTI ESISTENTI TRASFERITI.....	124
VI.1	Certificazione del sistema di gestione ambientale.....	124
VI.2	Standard di gestione impianti TM, TMB, Compostaggio	124
VI.3	Standard per la messa in manutenzione degli impianti trasferiti attivi	124
VII	- PERIMETRO DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO NEL PERIODO DI AFFIDAMENTO	126
VII.1	SEZIONE A - Comuni oggetto di erogazione del servizio ed impianti in affidamento a partire dalla sottoscrizione del contratto (perimetro base)	126
VII.1.1	SEZIONE A/1 – Comuni oggetto di erogazione del servizio a partire dalla sottoscrizione del contratto	126
VII.1.2	SEZIONE A/2 – Impianti oggetto di gestione a partire dalla sottoscrizione del contratto.	128
VII.2	SEZIONE B - Comuni/servizi ed impianti oggetto di affidamento SUCCESSIVAMENTE al 01.01.2021 (perimetro differito)	129
VII.2.1	SEZIONE B/1 – Comuni oggetto di affidamento successivo alla scadenza dei rispettivi contratti con i Gestori Uscenti.	129
VII.2.2	SEZIONE B/2 – Impianti oggetto di gestione successiva alla scadenza dei rispettivi contratti con i Gestori Uscenti	130
VII.3	SEZIONE C - Estensione del “perimetro completo”	130
VII.3.1	SEZIONE C/1 – Perimetro completo di esecuzione del servizio	130
VIII	OBBLIGHI DI COMUNICAZIONE E PENALI.....	131
VIII.1	PROCEDURA PER IRROGAZIONE PENALI.....	131
VIII.2	CONTROLLO DA PARTE DELL'AUTORITÀ E DELLE AMMINISTRAZIONI COMUNALI.....	132

VIII.3	PENALIZZAZIONI CORRELATE AL CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA	134
VIII.4	PENALIZZAZIONI CORRELATE AL CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI DI RIDUZIONE DEL CONFERIMENTO A DISCARICA e DI RECUPERO ENERGETICO	135
VIII.5	COMUNICAZIONI E PENALI: SERVIZI BASE ED AGGIUNTIVI DI RACCOLTA E SPAZZAMENTO	135
VIII.5.1	Programma dei servizi e comunicazioni.....	135
VIII.5.2	Piano annuale delle attività.....	137
VIII.5.3	Mancata esecuzione/interruzione dei servizi di raccolta ed igiene urbana	138
VIII.5.4	Efficienza e qualità della raccolta differenziata (Titolo II Allegato A Deliberazione ARERA 387/2023/R/rif)	142
VIII.5.5	Ulteriori penali	143
VIII.6	COMUNICAZIONI E PENALI: Gestione rapporto con l'utenza, informazione e comunicazione	146
VIII.6.1	Report mensile dei quantitativi raccolti	146
VIII.6.2	Relazione tecnico-economica.....	147
VIII.6.3	Piano di comunicazione e Carta dei Servizi	147
VIII.6.4	Gestione rapporto con l'utenza	148
VIII.7	COMUNICAZIONI E PENALI: SERVIZI DI TRATTAMENTO E SMALTIMENTO E GESTIONE DEGLI IMPIANTI	148
VIII.7.1	Obblighi di monitoraggio, comunicazione e registrazione impianti (Titolo III, IV, V, VI Allegato A Deliberazione ARERA 2023 387/2023/R/rif)	149
VIII.7.2	Analisi merceologiche	150
VIII.7.3	Ulteriori penali	151
IX	PROCEDURE E STRUMENTI DI VERIFICA E CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ GESTIONALI – SISTEMA DUALE + SIT	152
IX.1	Premessa	152
IX.2	Organizzazione generale della procedura di controllo	152
IX.3	Specifiche dei sistemi di localizzazione flotta mezzi via GPS/GPRS e blackbox	155
X	ALLEGATO 1 - RIEPILOGO STANDARD TECNICI	157
XI	ALLEGATO 2 – SCHEMA RELAZIONE ANNUALE IMPIANTI	164
XII	ALLEGATO 3 – PREZZIARIO DEI SERVIZI	172
XII.1	Costi del personale operativo	172
XII.2	Costi del personale di coordinamento	172
XII.3	Costi dei mezzi, delle attrezzature e dei centri di raccolta	173
XII.4	Costi dei beni di consumo	175
XII.5	Costi generali	175

XII.6	COSTI SERVIZI SPECIFICI	176
--------------	--------------------------------------	------------

XIII	ALLEGATO 4 - LINEE GUIDA PER L'IMPLEMENTAZIONE E GESTIONE DEL SISTEMA DI CONTROLLO (SISTEMA DUALE+SIT) DEL 23/11/2021.....	177
-------------	---	------------

3.	REQUISITI TECNICI MINIMI DEL SISTEMA	179
-----------	---	------------

3.1	Premessa e requisiti strutturali generali	179
------------	--	------------

3.2	Requisiti minimi dell'architettura del sistema	181
------------	---	------------

3.3	Funzionalità minime del sistema	183
------------	--	------------

4.	APPENDICE: INTEGRAZIONE TRA IL SISTEMA GESTIONALE E APP PER LE UTENZE.....	190
-----------	---	------------

I DISPOSIZIONI GENERALI

I.1 SERVIZI OGGETTO DELL’AFFIDAMENTO

Il presente Disciplinare contiene la regolamentazione del Servizio oggetto di affidamento alla Società *in house* RetiAmbiente S.p.A. individuata con Delibera dell’Assemblea n. 12 del 13/11/2020 quale Gestore unico del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani sul territorio dell’A.T.O. Toscana Costa¹.

Il Servizio che l’Autorità d’Ambito per il servizio di gestione integrata rifiuti urbani (d’ora in poi anche solo “Autorità”) affida al Gestore Unico è così composto:

- **“Servizi base”**, ovvero servizi che costituiscono il nucleo essenziale del Servizio di Ambito;
- **“Servizi aggiuntivi a richiesta”**, ovvero servizi complementari ai servizi base la cui attivazione può essere richiesta dalle singole amministrazioni comunali;
- **“Progettazione e Realizzazione delle infrastrutture e degli impianti opere/lavori attualmente previsti dalla Pianificazione di Ambito, dal DTA e dal Piano Industriale di RetiAmbiente”** e ulteriormente declinati nel “Programma degli interventi”. La realizzazione dovrà avvenire secondo le tempistiche e nel dettaglio descritti nel Piano Industriale, ovvero le attività di progettazione e le attività di realizzazione di impianti previsti dalla programmazione/pianificazione del Servizio (Piano Straordinario) e rientranti nel perimetro di estensione del Servizio di Ambito e delle ulteriori previsioni impiantistiche contenute nel Piano Industriale del Gestore, allegato al Contratto.

In particolare, il Gestore dovrà svolgere, sul territorio dei Comuni dell’A.T.O. Toscana Costa, i servizi di seguito indicati:

- A) **SERVIZI BASE, che il Gestore è obbligato a svolgere in tutti i Comuni**, secondo gli standard tecnici di cui al Cap. III:

A.1 - Servizi fondamentali di raccolta

- a. Servizi di Raccolta stradale, anche mediante campane o contenitori di tipo interrato, dei rifiuti indifferenziati e differenziati costituiti da:
 - Raccolta stradale Rur (rifiuto urbano residuo indifferenziato);
 - Raccolta stradale rifiuto organico (frazione organica-Forsu e Verde);
 - Raccolta stradale carta e cartone;
 - Raccolta stradale imballaggi in vetro e/o plastica e/o metalli;
 - Raccolta stradale abiti usati;
 - Lavaggio e/o sanificazione contenitori stradali;
- b. Servizi di Raccolta domiciliare dei rifiuti differenziati e indifferenziati costituiti da:
 - Raccolta domiciliare Rur (rifiuto urbano residuo indifferenziato);
 - Raccolta domiciliare rifiuto organico (Forsu);
 - Raccolta domiciliare carta e cartone;
 - Raccolta domiciliare vetro;

¹ Comprende i Comuni delle Province di Massa Carrara, Lucca, Pisa e Livorno, esclusi per quest’ultima quelli di Campiglia Marittima, Castagneto Carducci, Piombino, Sassetta, San Vincenzo e Suvereto.

- Raccolta domiciliare imballaggi in plastica e imballaggi metallici (modalità cosiddetta multimateriale leggero Mml);
- c. Servizi di raccolta a chiamata dei rifiuti costituiti da:
 - Rifiuti urbani pericolosi (Rup), quali Pile e Farmaci;
 - Rifiuti ingombranti/RAEE e beni durevoli;
 - Rifiuti di prodotti sanitari assorbenti (Psa)
 - o oppure raccolti in modo integrato ad altre raccolte (fino a 3/7);
 - Oli vegetali esausti
 - o oppure raccolti in modo integrato ad altra raccolta (1/7);
- d. Servizi di raccolta puntuale:
 - Raccolta puntuale rifiuti cimiteriali;

A.2 - Servizi fondamentali di igiene urbana

- a. Servizi di spazzamento e lavaggio strade:
 - Spazzamento manuale, incluso svuotamento cestini;
 - Spazzamento meccanizzato;
 - Spazzamento misto/combinato;
 - Lavaggio strade.
- b. Rimozione rifiuti abbandonati, incluse piccole carcasse animali, relitti di veicoli abbandonati, rimozione di rifiuti abbandonati su spiagge, arenili e rive lacuali e fluviali, pronto intervento.

A.3 - Servizi di raccolta a Centri di raccolta e gestione dei Centri di raccolta e isole di raccolta mobili;

A.4 - Fornitura di sacchi e contenitori all'utenza, incluso kit per raccolta organico domestico e per autocompostaggio;

A.5 - Trasporto dei rifiuti agli impianti di smaltimento e/o recupero;

A.6 - Gestione del rapporto con l'utente e comunicazione;

A.7 - Attività di monitoraggio, controllo e reporting;

A.8 - Commercializzazione dei rifiuti e/o materie prime e/o materie prime secondarie e/o dei sottoprodotti, derivanti dalle operazioni di raccolta, trattamento, recupero e/o smaltimento;

A.9 - Gestione del sistema impiantistico e delle infrastrutture (es. Centri di raccolta), delle strutture, dei mezzi e delle attrezzature, funzionali al servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani sull'ATO e nella disponibilità del Gestore a partire dalla data di decorrenza del Contratto di Servizio;

A.10 - Gestione di nuovi impianti;

A.11 - Servizi di supporto alla riduzione dei rifiuti e al riutilizzo;

B) SERVIZI AGGIUNTIVI A RICHIESTA, da attivarsi solo se richiesti dai Comuni e secondo le specifiche richieste dei Comuni per quanto attiene al dimensionamento degli stessi, che il Gestore è obbligato a svolgere:

B.1 - Servizi aggiuntivi di raccolta

- a. Servizi di raccolta domiciliare:

- Raccolta domiciliare di rifiuti verdi (sfalci, ramaglie, potature);
- Raccolta domiciliare rifiuti di prodotti sanitari assorbenti;
- Raccolta domiciliare oli vegetali esausti.
- b. Servizi di raccolta a chiamata:
 - Raccolta a chiamata di rifiuti verdi (sfalci, ramaglie, potature);
 - Raccolte dedicate per utenze non domestiche (tutte le frazioni);
- c. Servizi di raccolta puntuale:
 - Servizi di raccolta puntuale grandi utenze;
 - Raccolta amianto da piccoli lavori domestici (e smaltimento).

B.2 - Servizi aggiuntivi di igiene urbana (servizi accessori di pulizia e igiene urbana)

- a. Raccolta e pulizia fiere e mercati, manifestazioni;
- b. Servizio aggiuntivo di rimozione foglie;
- c. Posizionamento contenitori;
- d. Posizionamento isole ecologiche mobili;
- e. Svuotamento aggiuntivo e/o manutenzione e/o installazione e/o sostituzione di cestini;
- f. Servizio aggiuntivo di rimozione deiezioni animali;
- g. Raccolta dei rifiuti presso le spiagge libere ed altri tratti di costa balneabili e fruibili liberamente tramite contenitori posizionati in appositi punti di raccolta e montaggio/smontaggio di attrezzature funzionali alla raccolta dei rifiuti;
- h. Pulizia e lavaggio superfici pubbliche di particolare pregio

B.3 - Servizio di applicazione tariffa in base all'effettiva produzione di rifiuti;

B.4 - Supporto compostaggio domestico, monitoraggio e certificazione;

B.5 - Servizi preliminari alla determinazione degli importi tributari e alla riscossione della tassa sulla gestione dei rifiuti;

B.6 - Servizi di vigilanza sul rispetto della regolamentazione della gestione dei rifiuti e in particolare sul corretto conferimento dei rifiuti attraverso appositi agenti accertatori;

B.7 - Gestione post chiusura e/o bonifica discariche esaurite;

B.8 - Gestione impianti compostaggio di comunità/prossimità;

B.9 – Gestione eco-compattatori.

- C) **PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DELLE INFRASTRUTTURE E DEGLI IMPIANTI OPERE/LAVORI attualmente previsti dalla Pianificazione di Ambito, nel DTA e nel Piano Industriale di RetiAmbiente, e come ulteriormente declinati nel "Programma degli interventi". Tali interventi dovranno essere realizzati secondo le tempistiche e nel dettaglio descritti nel Piano Industriale e nel Programma degli interventi.**

Si tratta delle attività strumentali al servizio di gestione integrata dei rifiuti identificati nella progettazione e realizzazione di opere ed impianti, riferiti a:

- 1) realizzazione di N. 36 nuovi Centri di raccolta, come nel dettaglio indicati al Par. IV.1;

- 2) riconversione dell'impianto sito in loc. Pioppogatto (Massarosa) in impianto di selezione e stabilizzazione con potenzialità massima pari a 140.000 t/a finalizzata alla selezione spinta del rifiuto indifferenziato per massimizzare il recupero di materia e la produzione di CSS di alta qualità. Nelle more della conclusione dell'intervento, qualora autorizzato, attivazione di una linea di compostaggio aerobico della frazione organica finalizzata alla riduzione del deficit di trattamento di ambito (sino a 40.000 t/a di frazione organica più 10.000 t/a di frazione verde) e contemporanea riduzione della capacità di trattamento della frazione indifferenziata sino a 100.000 t/a;
- 3) adeguamento, successivamente all'ingresso nel perimetro di affidamento, dell'impianto Cermec di Gotara (Massa): l'intervento prevede un ampliamento della capacità complessiva di trattamento della frazione organica e verde (compreso eventualmente biomasse, rifiuti spiaggiati e legno) con rifacimento dell'intero impianto fino alla potenzialità al servizio dell'Ambito di 60.000 t/a di frazione organica e 37.000 t/a di frazione verde e contestuale chiusura e riconversione dell'impianto TMB la cui area dovrà essere destinata alle funzioni sopra indicate;
- 4) revamping dell'impianto sito in loc. Buraccio (Porto Azzurro), al fine di consentire un funzionamento ottimale per il trattamento della frazione organica e verde raccolta sul territorio dell'Isola d'Elba con la potenzialità di 8.000 t/a (6.000 t/a di organico e 2.000 t/a di verde);
- 5) realizzazione di un impianto di recupero materia mineralizzata e bio-metano derivante dal trattamento del sottovaglio (FOP) in uscita da TM da realizzare per un flusso di circa 42.000 t/a presso l'impianto di loc. Pioppogatto (Massarosa) o in alternativa in loc. Ospedaletto (PI);
- 6) realizzazione di 4 nuove "Ri-fabbriche dei Materiali", una per provincia, piattaforme di pre-pulitura e preparazione al riciclo delle frazioni secche da RD raccolte con sistemi domiciliari spinti di "porta a porta" o tramite il conferimento presso i CCR (carta e cartone, plastica e metalli);
- 7) realizzazione di riciclerie;
- 8) realizzazione di un impianto di trattamento dei rifiuti ingombranti con due linee di trattamento per una potenzialità complessiva di 50.000 t/a in loc. Ospedaletto (Pisa);
- 9) realizzazione di un impianto per il trattamento delle terre di spazzamento (integrabile con trattamento alghe e rifiuti provenienti da spiagge e coste) per il recupero di sabbia e materiali lapidei con una potenzialità di 30.000 t/a;
- 10) realizzazione di un impianto per l'avvio a recupero di prodotti assorbenti per l'igiene della persona a Capannori (LU), con una potenzialità di 15-30.000 t/a.
- 11) chiusura e/o post-gestione delle seguenti discariche (da parte del Gestore nel caso in cui venga esercitata formalmente la relativa opzione da parte dei soggetti od enti proprietari degli impianti e venga stipulato specifico accordo tra l'Autorità ed i medesimi soggetti od enti proprietari dell'impianto), anche mediante il completamento delle volumetrie previste e/o pianificate:
 - discarica di Campo nell'Elba-Literno;
 - discarica di Molazzana-Selve di Castellana;
 - discarica di Croce al Marmo-Pisa;
 - discarica delle Selvette-Capannori;

- 12) post-gestione della discarica di Montecatini Val di Cecina-Buriano così come regolata da Accordo del 15.10.2018 tra Autorità ed i Comuni di Casale Marittimo, Castelnuovo Val di Cecina, Montecatini Val di Cecina, Pomarance, Volterra.

Alla luce delle nuove scelte derivanti dall'aggiornamento della Pianificazione Regionale (Piano Regionale Economia Circolare-PREC) l'Autorità procederà alla revisione ed aggiornamento del proprio strumento di pianificazione e/o programmazione a scala di Ambito (Piano di Ambito). Tali revisioni porteranno, se necessario, ad una verifica ed aggiornamento del Contratto di servizio, del Piano Industriale ad esso allegato, del programma degli interventi e della relativa Pianificazione Economica e finanziaria, secondo la procedura di cui all'Art. 41 del Contratto di Servizio.

I.2 CARATTERE DI SERVIZIO PUBBLICO

I servizi soggetti al presente Disciplinare sono da considerarsi ad ogni effetto servizi pubblici e costituiscono attività di pubblico interesse.

Ai sensi dell'Art. 178 del D.lgs. 152/2006, la gestione dei rifiuti dovrà essere effettuata nel rispetto dei principi di precauzione, di prevenzione, di sostenibilità, di proporzionalità, di responsabilizzazione e di cooperazione di tutti i soggetti coinvolti nella produzione, nella distribuzione, nell'utilizzo e nel consumo di beni da cui originano i rifiuti, nonché del principio "chi inquina paga".

A tal fine, la stessa dovrà essere effettuata altresì secondo criteri di efficacia, efficienza, economicità, trasparenza, fattibilità tecnica ed economica, nonché nel rispetto delle norme vigenti in materia di partecipazione e di accesso alle informazioni ambientali.

I servizi non potranno essere sospesi o abbandonati, salvo comprovati casi di forza maggiore, contemplati dalla normativa vigente in materia ed immediatamente segnalati all'Autorità.

In caso di astensione dal lavoro del personale per sciopero o per riunioni sindacali, il Gestore dovrà impegnarsi al rispetto delle norme contenute nella L. 146/90 e successive modificazioni ed integrazioni, per l'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali. Il Gestore si farà carico della dovuta informazione agli uffici comunali competenti e agli utenti (come disciplinato nella Carta della Qualità dei Servizi, di cui al successivo Par. III.13.3) attraverso gli organi di stampa e televisioni nelle forme e nei modi adeguati, almeno cinque giorni lavorativi prima dell'inizio della sospensione o ritardo del servizio. Dovranno essere altresì comunicati i modi, i tempi e l'entità di erogazione dei servizi nel corso dello sciopero, nonché le misure per la loro riattivazione. Qualora lo sciopero coincidesse con eventi o iniziative di interesse pubblico dove è generalmente richiesta una maggiore attenzione per il decoro o la sicurezza, fermo restando che per i casi più rilevanti, potrà essere richiesto di provvedere, a onere e cura del Gestore, alla distribuzione alle utenze dell'area interessata di apposito avviso una settimana prima dello sciopero.

Infine, le modalità di svolgimento dei servizi, gli indicatori e gli standard di servizio oggetto del presente Disciplinare Tecnico del Servizio sono conformi al "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (allegato A alla Delibera ARERA 15/2022/R/RIF), di seguito anche più semplicemente "TQRIF", come recepiti dall'Autorità d'Ambito con Delibera d'Assemblea n. 13 del 13.04.2022 avente ad oggetto "Schema Carta della Qualità del servizio integrato di gestione rifiuti urbani in vista dell'approvazione della Carta unica per singola gestione ai sensi art. 5 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) - allegato A alla Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF: approvazione".

Il presente Disciplinare Tecnico del Servizio, inoltre, fa propri i livelli generali di qualità contrattuale e tecnica e gli obblighi di servizio previsti per lo Schema Regolatorio III (livello qualitativo intermedio) di cui all'articolo 3 del TQRIF, approvato con Delibera d'Assemblea n. 16 del 29.04.2022.

Fa proprie, inoltre, le previsioni della Delibera ARERA 3 agosto 2023 n. 387/2023/R/rif in ordine agli obblighi di monitoraggio e trasparenza sull'efficienza della raccolta differenziata e sugli impianti di trattamento dei rifiuti urbani.

Il presente Disciplinare Tecnico del Servizio, infine, s'intende aggiornato automaticamente:

- ai livelli generali di qualità contrattuale e tecnica e agli obblighi di servizio che dovessero scaturire dalla modifica del suddetto Schema Regolatorio deliberata dall'Autorità d'Ambito (es. passaggio allo Schema Regolatorio IV);
- agli ulteriori livelli generali di qualità contrattuale e tecnica ed agli ulteriori obblighi di servizio che l'ARERA dovesse introdurre, qualora direttamente applicabili.

I.3 ESTENSIONE TERRITORIALE DEL SERVIZIO

L'area di riferimento per l'erogazione del servizio è costituita dal territorio dei Comuni dell'A.T.O. Toscana Costa, così come individuati nel successivo Capitolo VII.

Il perimetro di esercizio del servizio rappresenta la delimitazione del territorio nel quale viene effettivamente svolto il servizio.

I servizi di cui al presente Disciplinare sono espletati su aree pubbliche ovvero su quelle private soggette ad uso pubblico, essendo escluso l'obbligo per il Gestore di espletare tali servizi in aree private, salvo diversi accordi tra Gestore e amministrazioni comunali.

Fermi restando gli obblighi contrattuali ed al fine di agevolare l'attività del Gestore, anche in riferimento alle indicazioni ed alle prescrizioni del presente Disciplinare Tecnico e delle *"Linee guida per l'implementazione e gestione del sistema di controllo (sistema duale + SIT)"* di cui al Cap. XIII, ogni Comune o prestatore d'opera incaricato del servizio di gestione tariffa e rapporti con gli utenti, s'impegna a condividere col Gestore le anagrafiche degli utenti TARI secondo le modalità operative che verranno concordate (ad es. utilizzando il "tracciato" fornito dal Gestore). In riferimento a tali anagrafiche il Comune/prestatore d'opera ed il Gestore dovranno accordarsi affinché le stesse siano dinamicamente aggiornate.

Ai fini della valutazione della produttività dei servizi, è adottata la classificazione empirica per i Comuni secondo la metodologia individuata dal Documento Tecnico Attuativo (*paragrafo n. 5.3.1 – Dispersione della popolazione e standard di produttività dei servizi*):

- alta dispersione;
- alta concentrazione;
- normale.

Tale classificazione, che viene riportata nel Piano Annuale delle Attività, potrà essere periodicamente aggiornata ai fini della verifica della coerenza degli standard di produttività dei servizi adottati.

I.4 SCHEMA GENERALE DI GESTIONE DEI RIFIUTI NELLA FASE DI RIORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI E NEL PERIODO A REGIME

Lo Schema Generale di Gestione di riferimento, per quanto riguarda l'articolazione complessiva del sistema di gestione dei rifiuti nell'Ambito (raccolta, trasporto, igiene, trattamento), nel periodo di affidamento, è contenuto nel Piano Industriale allegato al Contratto di Servizio.

Tale Schema è stato sviluppato sulla base ed in coerenza con lo Schema generale di Gestione di ambito, contenuto nel Documento Tecnico Attuativo del PS, sviluppato dall'autorità ed approvato con Determina N. 21 DG del 23/12/2019.

Esso costituisce pertanto lo Schema di riferimento per quanto riguarda l'evoluzione dei servizi, degli obiettivi di raccolta differenziata, dell'evoluzione impiantistica e della conseguente allocazione dei flussi di rifiuti, per il periodo di Affidamento previsto.

Sulla base del Piano d'Ambito che dovrà essere approvato entro 180 giorni dalla pubblicazione del Piano regionale dei rifiuti e dell'economia circolare (PREC), potranno essere previste integrazioni e/o modifiche.

Per quanto riguarda l'esecuzione dei servizi, ai fini del conseguimento degli obiettivi previsti, sono individuati due distinte fasi:

- **"Fase di riorganizzazione dei servizi"**: è l'arco temporale, quantificato nei successivi 36 mesi dall'effettivo avvio del Servizio nel singolo Comune, secondo la tempistica evidenziata nel successivo Cap. VII., entro cui il Gestore è obbligato a concludere, nel Comune stesso, la riorganizzazione dei servizi di raccolta e igiene urbana, per adeguarli alle previsioni del Piano industriale nel rispetto di quanto regolamentato nel presente Disciplinare Tecnico del Servizio;
- **"Periodo a regime"**: è il periodo che inizia in corrispondenza della conclusione della "Fase di riorganizzazione dei servizi" e si protrae per l'intera durata residuale dell'affidamento.

Si prevede che la strutturazione del sistema di raccolta per i Comuni oggetto di erogazione del servizio debba raggiungere l'assetto definitivo in modo tale da rispettare, con riferimento al territorio complessivamente servito, gli obiettivi di raccolta e riciclo, consistenti in:

- a) Tasso di raccolta differenziata, pari al 75% al 2024 (dato riferito all'anno solare);
- b) Tasso di riciclo del 60% al netto degli scarti di trattamento biologico e di preparazione al riciclo al 2024 (dato riferito all'anno solare), secondo il metodo previsto/individuato negli atti di programmazione dell'Autorità o di altri enti competenti.

Ai fini della determinazione della raccolta differenziata si fa riferimento al dato certificato annualmente dalla Regione Toscana.

Gli obiettivi di raccolta differenziata di riferimento per singolo Comune, come indicati in Tabella 38 del Piano Industriale e nelle schede comunali dei servizi allegate al medesimo Piano Industriale, dovranno essere calibrati alle effettive tempistiche di ingresso nel perimetro gestionale.

Pertanto, per i Comuni oggetto di erogazione del servizio a partire dal 01/01/2021 gli obiettivi di raccolta differenziata "a regime" potranno essere valutati a partire dall'anno solare 2024 sulla base del dato certificato dalla Regione Toscana. Mentre per i Comuni oggetto di erogazione del servizio dal 01/01/2022 gli obiettivi saranno verificati sulla base del dato certificato dalla Regione Toscana per l'anno solare 2025.

E con le stesse tempistiche saranno valutati gli obiettivi di raccolta differenziata dei Comuni oggetto di successivo ingresso nel perimetro gestionale.

In particolare, gli obiettivi specifici per i comuni oggetto di ingresso successivamente al 2022, potranno essere approvati preventivamente, attraverso l'aggiornamento da parte del Gestore delle schede di servizio (Allegato B al Piano Industriale), sulla base della situazione effettiva esistente al momento dell'affidamento.

Tali schede costituiranno un aggiornamento del Piano Industriale stesso e dovranno essere approvate da Autorità e amministrazioni comunali interessate nell'anno precedente all'avvio del Servizio, unitamente alla predetta Tabella 38 del Piano Industriale (Struttura del sistema di raccolta prevista a regime).

In generale, gli obiettivi specifici di raccolta differenziata per i singoli Comuni, per le annualità successive a quella identificata a regime negli allegati B del Piano Industriale, sono identificati nelle % indicate nelle previsioni contenute nei PAAC per l'anno solare di riferimento, anche in scostamento a quelle dei suddetti allegati B del Piano Industriale, purché in coerenza con gli obiettivi fissati a livello di ambito.

Per quanto riguarda la configurazione impiantistica, il periodo previsto per la piena entrata in funzione dell'impiantistica prevista dal Piano Straordinario, è quello previsto nel Piano Industriale approvato dalla presente Autorità (Par. 2.2 e Figura 167 del Piano Industriale).

Il Gestore di Ambito, ai fini del trattamento/smaltimento dei rifiuti, dovrà pertanto attenersi a quanto previsto nello Schema Generale di Gestione indicato nel Piano Industriale approvato dall'Autorità, in particolare per quanto riguarda la gestione di flussi non allocati (flussi a recupero energetico, flussi da raccolta differenziata organico e verde nel transitorio (sino alla completa realizzazione dell'impiantistica di Ambito), scarti del trattamento delle raccolte differenziate.

Gli impianti previsti dallo Schema Generale di Gestione sono classificati come segue:

- 1) *Impianti esistenti oggetto di trasferimento al Gestore:* gli impianti dei precedenti Gestori di ATO Toscana Costa inclusi nel perimetro di affidamento e trasferiti al Gestore ai fini della gestione, così come elencati nel successivo Par. III.10;
- 2) *Impianti fuori perimetro convenzionati:* gli impianti non trasferiti e quindi non gestiti dal Gestore, a cui il Gestore è tenuto a conferire rifiuti, secondo i vincoli e le regole di cui allo Schema Generale di Gestione (oltre che delle previste deliberazioni di ARERA in merito) ed alle convenzioni che saranno stipulate dal Gestore in aggiunta o ad integrazione di quelle già stipulate dall'Autorità d'Ambito che il Gestore è comunque tenuto a valutare e nel caso ad aggiornare di concerto con la medesima Autorità d'Ambito. Essi sono oggetto di pianificazione di Ambito;
- 3) *Impianti fuori perimetro non convenzionati:* gli impianti non trasferiti e non gestiti dal Gestore, a cui l'Autorità potrà valutare annualmente, nell'ambito della propria attività di regolazione dei flussi, l'opportunità di conferire, su proposta del Gestore e previa stipula di apposita convenzione. Essi, pur indicati dal Piano Straordinario, non rientrano nel perimetro d'affidamento;
- 4) *Impianti di mercato:* gli impianti a cui il Gestore si propone di conferire i rifiuti raccolti da RD ed i prodotti del trattamento dei rifiuti derivanti dagli *impianti attivi gestiti* destinati a recupero, e diversi dagli impianti di cui al precedente punto 3. Tali impianti vengono scelti liberamente dal Gestore, negli anni dell'affidamento, nel rispetto delle regole sulla concorrenza. Essi includono le piattaforme CONAI e le eventuali piattaforme del Gestore. Essi includono inoltre gli impianti a cui

conferire l'eventuale frazione Combustibile Solido Secondario (CSS) destinata a recupero energetico, e a cui conferire la Forsu/verde da raccolta differenziata nel transitorio (sino alla completa realizzazione dell'impiantistica di Ambito), indicati come *"Flussi Forsu/verde da allocare"*, proposti dal Gestore nella propria proposta di Piano Annuale delle Attività. Tali impianti non sono oggetto di pianificazione di Ambito.

Le caratteristiche, l'estensione e la quantità di servizi che il Gestore dovrà garantire, così come gli standard prestazionali minimi che il Gestore dovrà rispettare nell'esecuzione dei servizi, sono identificati nel dettaglio nel Cap. III del Presente disciplinare nonché nelle schede di dettaglio dei servizi a livello comunale allegate al Piano Industriale.

Ove, dalla mancata accettazione del PAAC da parte del Comune, il Gestore riscontrasse che possano derivare criticità in ordine al raggiungimento dei livelli generali di qualità tecnica e contrattuale previsti dal TQRIF e dal Disciplinare Tecnico, dovrà comunicarlo tempestivamente all'Autorità che valuterà l'apertura di apposito tavolo di confronto tra le parti, anche al fine di delineare eventuali profili di responsabilità da cui possano derivare provvedimenti sanzionatori.

I.5 ASSETTO DEGLI IMPIANTI E DETERMINAZIONE DEI FLUSSI

La quantificazione dei flussi e la relativa allocazione nei diversi impianti sarà annualmente definita ed approvata dall'Autorità secondo l'offerta impiantistica disponibile al momento e secondo criteri di economicità ed efficienza, sulla base dei principi di autosufficienza e di prossimità definiti dalla normativa.

II DISPOSIZIONI PER LA GESTIONE DEI SERVIZI

II.1 AUTOMEZZI

Il Gestore, a partire dalla data di inizio di svolgimento del Servizio, dovrà disporre di automezzi idonei, in numero e tipologia, per l'espletamento dei servizi oggetto del presente Disciplinare.

Il Gestore, per l'esecuzione del Servizio, all'avvio del Periodo a regime di cui al precedente Par. I.4, ossia dal quarto anno di affidamento, dovrà utilizzare veicoli:

- conformi con i vigenti standard europei sulle emissioni inquinanti (atmosferiche e acustiche) e in particolare in regola con la normativa nazionale e regionale in materia di scarichi ed emissioni gassose e rumorose in atmosfera. A tal fine si dovrà tenere a riferimento, progressivamente e compatibilmente con l'equilibrio economico-finanziario della gestione, delle indicazioni contenute nei Criteri Ambientali Minimi (CAM), stabiliti nel Piano d'Azione per la Sostenibilità Ambientale dei Consumi pubblicati sulla G.U. del 2 luglio 2021 – Allegato 7 di cui al punto I "Acquisizione dei veicoli nei servizi di raccolta rifiuti";
- conformi alle normative tecniche vigenti;
- rispondenti alla vigente normativa in materia di circolazione stradale;
- dotati di tutti i sistemi di sicurezza previsti per lo svolgimento delle operazioni di carico e scarico dei mezzi, compresi eventuali sistemi contenimento che impediscono la fuoriuscita dei rifiuti trasportati durante la circolazione (es. reti);
- muniti di sistema di comunicazione radio e/o cellulare al fine di rendere immediate le comunicazioni per l'espletamento del servizio;
- dotati in maniera chiaramente visibile almeno delle seguenti indicazioni:

[logo del Gestore/SOL]

[logo del Gestore unico]

RetiAmbiente S.p.A.

[sito internet del Gestore]

[eventuale numero progressivo attribuito al veicolo]

- rispondenti alle vigenti norme igieniche e antinfortunistiche di sicurezza dei lavoratori;
- sempre in ottime condizioni di efficienza, sicurezza e igiene provvedendo ad eseguire periodici interventi di pulizia e disinfezione e di manutenzione ordinaria e straordinaria;
- rispondenti alle caratteristiche del servizio reso e conformi alle tipologie definite nel presente Disciplinare per i singoli servizi;
- dotati di sistema di tracciabilità satellitare con frequenza di trasmissione dati indicata dall'Autorità e sistemi per controllo remoto del funzionamento dei mezzi come da criteri individuati nel successivo Cap. IX e nel rispetto della normativa pro tempore vigente (es. spazzole abbassate nel servizio di spazzamento o sportello aperto nel caso di PAP);

- dotati di dispositivi *on board* per la lettura di dati ai fini del rilevamento delle fasi di raccolta e pesatura;
- rispondenti alle indicazioni riportate nella Carta della Qualità dei Servizi (vedi Par.III.13.3) ed ai contenuti ed alle finalità di cui alle *"Linee guida per l'implementazione e gestione del sistema di controllo (sistema duale + SIT)"* allegato al presente Disciplinare;

Eventuali veicoli utilizzati da soggetti sub-appaltatori dovranno avere le medesime caratteristiche tecniche sopra indicate e inoltre riportare in evidenza la dicitura: *"per conto di RetiAmbiente spa"*.

Il gestore dovrà prediligere veicoli a basso impatto ambientale (rumorosità ed emissioni) e veicoli elettrici, in particolare nei centri storici, e si dovrà dotare di un adeguato numero di veicoli di scorta in un numero adeguato in modo da garantire la copertura per le diverse tipologie del parco mezzi, e comunque in modo da garantire la continuità del servizio.

Al fine di contenere la rumorosità, l'allarme acustico (cosiddetto "cicalino") che entra in funzione per particolari manovre del mezzo (es. retromarcia) dovrà essere costituito da un segnalatore acustico a "suono bianco", che emette un suono inferiore in termini di decibel rispetto al tradizionale allarme tonale.

I mezzi adibiti alla raccolta domiciliare dovranno avere caratteristiche tali consentire un progressivo efficientamento del servizio e al contempo prevedere una riduzione del carico di lavoro sugli operatori ed in particolare: sospensioni idropneumatiche o pneumatiche, sedili anatomici e ammortizzati, guida a destra; doppio freno di stazionamento e cambio automatico (con l'eccezione di mezzi utilizzati in aree caratterizzate da elevate pendenze stradali); cabina ribassata e bocca di carico sotto 120 cm, in coerenza con la *"Proposta linea di indirizzo per la gestione in sicurezza delle fasi di raccolta dei rifiuti nelle aziende toscane di igiene ambientale"* di cui alla DGRT 348/2020.

Il Gestore dovrà favorire l'installazione sugli automezzi di dispositivi (mini vasche, contenitori, ecc.) che permettano la raccolta domiciliare, congiunta e integrata ad altre raccolte, di particolari tipologie di rifiuti (es. oli esausti, prodotti sanitari assorbenti) ai Comuni che ne faranno richiesta.

Il Gestore dovrà installare sugli automezzi eventuali ulteriori sistemi tecnologici di controllo e/o efficientamento del servizio che si dovessero rendere necessari nel corso dell'affidamento, anche ai fini del monitoraggio e/o dell'applicazione di sistemi di contabilizzazione dei conferimenti ai fini di tariffazioni puntuali.

I mezzi operativi adibiti alla raccolta e al trasporto di rifiuti dovranno avere una vetustà non superiore al periodo di ammortamento assunto a riferimento, come da regolazione ARERA ed eventuali sue modifiche/aggiornamenti.

È consentita una deroga per i mezzi destinati a riserva.

I mezzi operativi adibiti alla raccolta e al trasporto di rifiuti dovranno in ogni caso essere mantenuti in piena efficienza al fine di assicurare la corretta esecuzione dei servizi.

Il Gestore dovrà definire un Piano di manutenzione ordinaria e straordinaria degli automezzi che costituisce componente del Piano Annuale delle attività (vedi Par. III.22).

II.2 ATTREZZATURE

Il Gestore, a partire dalla data di inizio di svolgimento del Servizio, dovrà disporre di attrezzature di raccolta (quali scarrabili, campane, cassonetti, bidoni, etc.) idonee, in numero e tipologia, per l'espletamento dei servizi oggetto del presente Disciplinare.

Il Gestore, per l'esecuzione del servizio, all'avvio del Periodo a regime di cui al precedente Par. I.4, ossia dal quarto anno di affidamento, dovrà utilizzare attrezzature:

- conformi alle normative tecniche vigenti;
- (per campane, cassonetti e bidoni – ≥ 120 lt rivolti all'utenza) dotate in maniera chiaramente visibile delle seguenti indicazioni:

Frazione merceologica da conferire

[[logo del Gestore/SOL]

RetiAmbiente S.p.A.

[sito internet del Gestore]

[eventuale numero progressivo attribuito
all'attrezzatura]

- in ottime condizioni di efficienza, sicurezza e igiene provvedendo ad eseguire periodici interventi di pulizia e disinfezione e di manutenzione ordinaria e straordinaria. E, in caso di contenitori permanentemente su suolo pubblico (quindi tipicamente a servizio della raccolta stradale):
 - 1) rotti/difettosi (ivi compresi i relativi sistemi di apertura tramite riconoscimento utente con tessera), il Gestore dovrà provvedere alla sostituzione ovvero alla manutenzione adeguata dello stesso che ne ripristini la piena funzionalità;
 - 2) ammalorati, il Gestore dovrà provvedere alla sostituzione di tutte le serigrafie presenti sui contenitori ed alla cancellazione delle scritte vandaliche entro ventiquattro (24) ore dalla segnalazione in caso di aree di particolare pregio (centri storici, lungomare, aree pedonali, etc.), entro quarantotto (48) ore nei centri abitati (zone residenziali, ecc.), entro cinque (5) giorni lavorativi nel resto del territorio (case sparse, aperta campagna, ecc.). Tali tempistiche sono da riferirsi ai giorni lavorativi².
- rispondenti alle caratteristiche del servizio reso e conformi alle tipologie definite nel presente Disciplinare per i singoli servizi;
- dotati di sistema di rilevazione (tag) come da specifiche indicate al Par. III.3.

Per quanto attiene al colore di riferimento dei contenitori per ciascuna frazione, questo sarà definito sulla base della vigente pianificazione e tenuto conto delle disposizioni normative e delle codifiche UE. Pertanto, salvo eventuali modifiche, la codifica dei colori dei contenitori e dei sacchi dovrà tendere progressivamente alla seguente classificazione:

- Indifferenziato: grigio
- Carta e cartone: blu
- Organico: marrone
- Plastica e imballaggi metallici, cosiddetto multimateriale leggero: giallo
- Vetro: verde

² Giorno lavorativo: è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

- Sfalci e potature: preferibilmente beige

Il Gestore dovrà inoltre provvedere alla realizzazione e manutenzione dei manufatti occorrenti e necessari al posizionamento delle attrezzature e di quant'altro necessario al buon andamento della raccolta (comprese le protezioni, le piazzole, i basamenti, i parapetti, gli adesivi, ecc.). Sarà cura del Gestore dotarsi delle autorizzazioni/nulla osta necessarie da parte del Comune o altri soggetti competenti.

Il Gestore si dovrà dotare di un adeguato numero di attrezzature di scorta (almeno 5% per ciascuna tipologia di attrezzatura) in modo da garantire la continuità del servizio.

Tutti i contenitori utilizzati per la raccolta, orientativamente, dovranno avere una vetustà non superiore al periodo di ammortamento assunto a riferimento come da regolazione MTR ARERA ed eventuali sue modifiche/aggiornamenti. Pertanto, le amministrazioni comunali o gli utenti che ne faranno richiesta, avranno diritto alla sostituzione del contenitore. Le amm.ni comunali o gli utenti potranno fare richiesta di sostituzione anche prima della scadenza per furto, smarrimento o danneggiamento.

Tuttavia, al fine del contenimento del livello tariffario, qualora il Gestore per taluni contenitori ne possa attestare (anche a campione) la piena efficienza in termini di funzionamento, pulizia e decoro, ne potrà proporre all'Autorità il mantenimento in esercizio oltre il periodo di ammortamento (max ulteriori 3 anni), in sede di predisposizione del Piano Annuale delle Attività.

In caso di nuova attivazione del servizio effettuata dall'utente presso il gestore della tariffa e rapporto con gli utenti (Comune o Gestore), il Gestore deve garantire la consegna delle attrezzature per la raccolta (es. kit raccolta domiciliare, tessera per accesso controllato, ecc.) entro 5 giorni lavorativi a partire dalla data di ricezione della richiesta stessa. In caso di necessità di sopralluogo il Gestore deve garantire la consegna delle attrezzature entro 10 giorni lavorativi. Ai fini della verifica del rispetto della tempistica non si considerano le prestazioni erogate successivamente ai termini indicati (5 gg e 10 gg lavorativi) per mancato ritiro o indisponibilità alla consegna da parte dell'utente.

Il tempo di consegna delle attrezzature di 5 gg lavorativi, qualora non avvenga direttamente presso l'utenza da parte del Gestore, deve essere inteso come disponibilità al ritiro all'interno del Comune (preferibilmente) o comunque in prossimità dell'utente ad esempio presso un Comune limitrofo.

In caso di richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, il Gestore deve intervenire con la riparazione o la sostituzione dell'attrezzatura entro 10 giorni lavorativi dal momento della data di ricevimento della richiesta. In caso di necessità di sopralluogo il tempo di intervento che il Gestore deve assicurare è di 15 giorni lavorativi.

Il Gestore dovrà definire un piano di manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature tenendo in considerazione i seguenti aspetti minimali:

- dotazione di servizio stabilmente impiegato;
- modalità di ricognizione/riconoscimento eventi;
- modalità di sostituzione o manutenzione straordinaria delle attrezzature danneggiate o non funzionali;
- frequenza delle manutenzioni ordinarie e modalità di applicazione sul territorio.

II.3 PERSONALE

Per assicurare l'esatto adempimento degli obblighi derivanti dal presente Disciplinare, il Gestore dovrà avere alle proprie dipendenze personale in numero sufficiente ed idoneo a garantire la regolare esecuzione dei servizi di gestione integrata previsti e nel pieno rispetto di quanto previsto dai Contratti collettivi nazionali per il personale dipendente da imprese pubbliche esercenti servizi di igiene ambientale e smaltimento rifiuti, secondo le modalità indicate nel Contratto.

Per gli obblighi relativi alla gestione dei dispositivi in dotazione al personale si veda quanto indicato al Par.III.13.2.

III MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

III.1 CRITERI GENERALI

Si intendono come servizi di base (fondamentali) i servizi quantificabili a preventivo e ordinariamente presenti nel sistema di gestione integrata dei rifiuti (servizi di raccolta stradale o domiciliare dei rifiuti, gestione e prelievo dai centri di raccolta, servizi ordinari di spazzamento e lavaggio strade, trasporto e avvio a smaltimento), mentre sono servizi aggiuntivi altre tipologie di servizio, di esclusiva competenza del Gestore, programmate per i soli Comuni che ne facciano domanda.

Alcuni servizi (vedi elenco completo di cui al Par. I.1), quali ad esempio i servizi di raccolta a chiamata del verde, o le raccolte dedicate per le utenze non domestiche, non sono infatti necessariamente previsti o richiesti da tutti i Comuni. I servizi accessori di pulizia ed igiene sono anch'essi da considerarsi come aggiuntivi, in quanto svolti nei Comuni in base alla quantità e alla modalità richieste dai Comuni (salvo alcuni servizi accessori considerati fondamentali da svolgersi obbligatoriamente, quali la rimozione rifiuti abbandonati, etc.), atteso che, tali servizi, in base alle norme vigenti, potranno essere svolti esclusivamente dal Gestore.

Si precisa quindi che con la definizione "a richiesta" non si intendono servizi attivati episodicamente o saltuariamente, ma servizi comunque programmati (richiesti) su base annuale.

In particolare, di tali servizi, sono fornite di seguito le definizioni, le descrizioni generali e gli standard di servizio.

III.1.1 Servizi di raccolta fondamentali: RUI, FORSU, carta, imballaggi in plastica, vetro e metalli

Per quanto riguarda i servizi di raccolta fondamentali, entro 2 anni dall'avvio del servizio in ciascun Comune è previsto il completamento dell'attivazione di servizi di raccolta differenziata intensiva in una delle tre seguenti modalità:

- raccolta domiciliare ad esposizione con contenitore per singola utenza o per utenza condominiale;
- raccolta di prossimità, con contenitori su suolo pubblico a disposizione di un limitato numero di utenze, anche con accesso controllato;
- raccolta stradale con postazioni integrate (tutte le frazioni in postazione), anche con accesso controllato e mediante l'utilizzo di postazioni interrante.

Per i servizi stradali e di prossimità, sono in ogni caso, per le utenze domestiche, escluse configurazioni di servizio che prevedano una disponibilità di punti di conferimento per ciascuna delle frazioni riciclabili inferiori a quelli del rifiuto indifferenziato (con la sola eccezione della possibilità di esentare dalla raccolta della frazione organica aree rurali con ampio ricorso ad autocompostaggio e di specifiche previsioni per centri abitati e case sparse montane).

Ciascuna modalità è applicata omogeneamente su scala almeno comunale, con la possibilità di abbinare domiciliare e prossimità (per aree a bassa densità abitative) e specifiche eccezioni per centri storici di interesse artistico o aree con oggettivi vincoli urbanistici o logistici. L'adozione di modalità uniformi - e in particolare l'assenza di commistione tra raccolta domiciliare e raccolta stradale (ad eccezione della sola modalità di raccolta centralizzata con accesso controllato) - è essenziale per una efficiente gestione dei servizi.

Tabella 1 - Caratteristiche delle tipologie di servizio fondamentali

Tipo	Aree	Modalità	Frazioni	Frequenza standard settimanale (gg)
Domiciliare	Modalità di riferimento applicabile in tutte le aree	raccolta con contenitori (sacco, mastello o bidone carrellato fino a cassonetto per aree condominiali) per singola utenza/numero civico	RUI (1)	1
			FORSU	2
			CARTA	1
			PLASTICA	1
			VETRO (2)	0,5
Prossimità	Modalità di supporto abbinabile o sostitutivo del domiciliare o dello stradale a postazioni integrate in aree a bassa densità	postazioni stradali a bidoni al servizio di un numero limitato di utenze	RUI (1)	Secondo necessità, con obiettivo di riempimento > 60%. Almeno 1/7 per RUI e 1/7 o 2/7 (secondo area) per Forsu
			FORSU	
			CARTA	
			PLASTICA	
			VETRO (2)	
Stradale postazione integrata	Modalità limitata a comuni con alta densità condominiale o aree rurali	Postazioni stradali (cassonetto - campana) integrate (presenti tutte le frazioni nella stessa postazione)	RUI (1)	Secondo necessità, con obiettivo di riempimento > 60%. Almeno 1/7 per RUI e 1/7 o 2/7 (secondo area) per Forsu
			FORSU	
			CARTA	
			PLASTICA	
			VETRO (2)	

(1) In sistemi a tariffazione puntuale la raccolta dell'indifferenziato può essere svolta, anche in aree con servizi domiciliari o di prossimità, per mezzo di contenitori (cassonetti, press container, campane, anche interrati) con accesso controllato e registrazione volumetrica o di peso.

(2) La raccolta del vetro può essere svolta, anche in aree con servizi domiciliari o di prossimità, per mezzo di campane.

Si precisa che per "Plastica" si intendono gli imballaggi plastici e imballaggi metallici, ovvero il cosiddetto "Multimateriale leggero MML", come meglio specificato nei successivi Par. III.2.6, III.3.6.

All'interno della tipologia di organizzazione del servizio, le specifiche modalità operative (tipologia di contenitore, frequenze, mezzi di raccolta, etc.) sono adattate agli specifici contesti territoriali e insediativi e all'integrazione con schemi di tariffazione puntuale.

Al fine di favorire l'ottimizzazione e l'efficientamento dei servizi di raccolta attraverso un aumento delle produttività e conseguente riduzione dei costi, il Gestore dovrà favorire e promuovere l'attivazione di servizi di tipo intercomunale, ove la configurazione urbanistica e territoriale e i limiti amministrativi rendano lo svolgimento dei servizi con tale modalità convenienti. In tal caso, il Gestore dovrà dotarsi di apposita strumentazione o metodologia di stima certificata ed approvata dall'Autorità che consenta di quantificare la ripartizione del carico dei rifiuti raccolti tra i comuni coinvolti (operazioni di pesatura, conteggio degli svuotamenti, analisi di tipo statistico, etc.) e dell'impegno di personale e mezzi, al fine di consentire una equa ripartizione dei costi dei servizi tra i comuni coinvolti.

Specifiche e puntuali varianti - ad esempio esenzione di raccolta Forsu in aree rurali, diversificazione delle frequenze di raccolta, particolari previsioni in aree montane - sono applicabili anche su richiesta dei singoli Comuni, approvata dall'Autorità.

Alcuni Comuni, per loro caratteristiche, hanno una presenza effettiva di utenze sul territorio diversificata nel corso dell'anno, in particolare per motivi legati all'andamento dei flussi turistici, come evidenziato anche dalle analisi riportate nel Documento Tecnico Attuativo e come rilevabile dal rapporto tra numero di utenze domestiche e famiglie residenti evidenziato anche nelle schede comunali di progetto allegate al

Piano industriale del Gestore e approvate dall'Autorità. Per tali Comuni, fermi restando gli standard minimi di servizio descritti nel seguito, il dimensionamento dei servizi dovrà tenere conto di tale stagionalità, sia per quanto riguarda le frequenze effettive di servizio, sia in qualche caso, anche per quanto riguarda il dimensionamento del numero di postazioni/contenitori dislocati sul territorio. In particolare, per i Comuni con servizio stradale/di prossimità con un rapporto *famiglie (abitazioni occupate da residenti) /utenze domestiche* inferiore 60%, si prevede la possibilità di posizionamento di un numero di postazioni di raccolta differenziate nel corso dell'anno, dimensionate sia rispetto al numero di residenti (standard pro capite), sia in base al numero di utenze effettivamente presenti nei periodi di punta.

In determinati contesti, a discrezione del Gestore ed in accordo con le amministrazioni comunali interessate e con l'Autorità d'Ambito, potranno inoltre essere previste particolari raccolte "a chiamata" (cosiddette "*on demand*") attivabili direttamente dal singolo utente (domestico e/o non domestico) al riempimento del singolo contenitore, tramite svariati strumenti di comunicazione (App, per smartphone o tablet, telefono, sito web, sms, etc.) per il rifiuto urbano residuo e/o altre frazioni merceologiche, qualora venga riscontrato un efficientamento ed un'ottimizzazione complessiva del servizio (ad esempio: per contesti di case sparse, agriturismi, ecc.). Si veda in proposito quanto specificato al successivo Par. III.3.2.

III.1.2 Servizi di raccolta per altre frazioni

Nell'ambito del servizio di gestione dei rifiuti sono previste ulteriori tipologie di servizio, che possono essere svolte come:

- servizi domiciliari ad esposizione, in analogia con i criteri previsti per le raccolte delle frazioni fondamentali;
- servizi stradali, in analogia con i criteri previsti per le frazioni fondamentali;
- servizi a chiamata, intesi come:
 - a) servizi svolti su prenotazione con ritiro entro un limite di tempo rispetto alla data di richiesta (ad esempio: rifiuti ingombranti);
 - b) per utenze registrate, inteso come un servizio con proprio calendario riservato ad una predefinita lista di utenze (ad esempio: utenze con produzione di prodotti per incontinenza; utenze con contenitori per pile e farmaci);
- servizi puntuali, intesi come servizi rivolti a singole specifiche utenze, in genere da intendersi come singole grandi utenze con scarrabili, press-container, o batterie di cassonetti; si ricomprende in questo concetto anche la raccolta di rifiuti cimiteriali e ulteriori servizi analoghi;
- servizi presso centri di raccolta;
- isole ecologiche mobili, anche di tipo automatizzato (utilizzate anche, in alcuni casi, ad integrazione delle tipologie di raccolta fondamentali in contesti di forte afflusso turistico o condizioni logistiche particolari).

Le seguenti frazioni di rifiuto devono essere oggetto di raccolta in una o più delle forme sopra indicate, come di seguito specificato, secondo lo schema indicato in tabella.

Tabella 2 - Caratteristiche delle tipologie di servizio per le diverse frazioni

	Codice CER	centro di raccolta	stradale	domiciliare	chiamata	puntuale	Isole mobili
Abiti (tessili) usati	20.01.10-20.01.11	x	x	x	x		x
Verde (sfalci, ramaglie)	20.02.01	x		x	x		
Ingombranti	20.03.07	x			x		
Inerti da demolizioni domestiche	17.01.07-17.09.04	x			x		
Legno	15.01.03 20-01-37* 20.01.38	x			x		
Pile e batterie	20.01.33*-20.01.34	x			x		x
Farmaci scaduti	20.01.32	x			x		x
Raee	20.01.21*-20.01.23*-20.01.35*-20.01.36-160210*-160211*-160212*-160213*-160214	x			x		x
Oli alimentari	20.01.25	x	x	x	x		x
Oli minerali	20.01.26*	x					
Vernici	20.01.27*-20.01.28	x					
Contenitori etichettati T &/o F	15.01.10*-15.01.11*	x					x
Toner	08.03.18 16.02.16	x			x		x
Pneumatici	16.01.03	x					
Plastiche diverse dagli imballaggi	20.01.39	x					
Vetro diverso dagli imballaggi	20.01.02	x					
Prodotti metallici diversi dagli imballaggi	20.01.40	x					
Prodotti sanitari assorbenti (pannolini, prodotti per incontinenza)	20.03.01	x		x	x		x
Cimiteriali	20.03.99-17.09.04-17.01.07-17.04.04					x	
Frazioni anche fondamentali da grandi utenze		x				x	

*pericolosi

III.1.3 Frequenze di servizio delle raccolte

La frequenza standard è la frequenza di riferimento ai fini della progettazione. Laddove necessario in funzione della produzione attesa dei rifiuti (ad esempio aree ad alta densità turistica), o su richiesta del Comune, potranno essere applicate opportune frequenze di raccolta, anche superiori allo standard.

La frequenza minima di raccolta costituisce un limite non negoziabile di quantità di servizio. Frequenze inferiori allo standard potranno essere applicate in funzione dell'effettiva produzione dei rifiuti, solo in accordo con l'Autorità e l'Amministrazione Comunale.

Ove presenti sistemi evoluti di misurazioni del grado di riempimento dei contenitori per la raccolta dei rifiuti le frequenze potranno essere pianificate in modo dinamico.

Tabella 3 - Frequenze standard e frequenze minime e massime

Tipo	Frazioni	Criterio generale	Frequenza standard	Frequenza minima	Frequenza Massima
Domiciliare	RUI	Sistema ad esposizione.	1/7	1/14	A discrezione del comune. I costi delle maggiori frequenze rispetto allo standard sono a carico del singolo comune
	FORSU	Le frequenze sono prefissate, con possibile variazione stagionale	2/7	1/7 (aree montane)	
	CARTA		1/7	1/14	
	PLASTICA		1/7	1/14	
	VETRO		1/14	1/21	
Domiciliare prossimità	RUI	Sistema a contenitore permanente su suolo pubblico. Frequenze standard come domiciliare, da verificare in funzione obiettivo; tasso riempimento > 60%	1/7	1/14	A discrezione del comune. I costi delle maggiori frequenze rispetto allo standard sono a carico del singolo comune
	FORSU		2/7	1/7 (aree montane)	
	CARTA		1/7	1/14	
	PLASTICA		1/7	1/14	
	VETRO		1/14	1/21	
Stradale postazione integrata	RUI	Sistema a contenitore permanente su suolo pubblico. Svuotamento secondo necessità	Secondo necessità, con obiettivo di riempimento > 60% (50% per Forsu)	1/7	Non applicabile
	FORSU			1/7	
	CARTA			1/21	
	PLASTICA			1/21	
	VETRO			1/21	

Per le altre frazioni di rifiuto, diverse da quelle fondamentali, le frequenze di servizio devono essere stabilite garantendo efficienza ed efficacia del servizio.

III.1.4 Efficienze di intercettazione per le diverse tipologie di servizi

Ai fini del raggiungimento di obiettivi di raccolta differenziata di qualità superiori al 70%, sulla base di pluriennali esperienze, la modalità di raccolta consolidata e validata come la più efficiente è la raccolta domiciliare ad esposizione, in particolare all'interno di schemi con tariffazione puntuale. Le altre modalità presentano un minor grado di affidabilità, anche in termini di qualità del rifiuto differenziato raccolto, ma sono previste con un ambito più limitato di applicazione al fine di ottimizzare la raccolta in ambiti territoriali a bassa densità (ad es: case sparse in aree montane o collinari), a forte congestione, oppure in contesti privi di spazi adeguati.

I tassi di intercettazione ai fini della raccolta e ai fini del riciclo (inteso come al netto degli scarti di raccolta, dei processi di preparazione al riciclo e dei processi di trattamento biologico) variano in funzione delle modalità di raccolta, della tipologia di insediamento, della presenza di schemi di tariffazione puntuale. Sulla base delle esperienze nazionali e internazionali, si possono associare le maggiori prestazioni di recupero e avvio a riciclo, sia in termini quantitativi che qualitativi, alle raccolte domiciliari in particolare

in aree a media e bassa densità e in presenza di schemi di tariffazione puntuale. I tassi di intercettazione riportati incorporano i recuperi ottenuti da una capillare rete di centri di raccolta.

Per quanto riguarda la raccolta con postazioni stradali ad accesso controllato (anche di tipo interrato), in quanto previste come abbinate e/o integrativa rispetto alla raccolta domiciliare, si adottano obiettivi prestazionali analoghi a quelli previsti per le raccolte di prossimità.

Tabella 4 - Prestazioni di RD e Avvio a riciclo associate alle diverse tipologie di raccolta

	% RD	% avvio a riciclo (netto scarti)
Domiciliare	75 (65 - 85%)	90% (85 - 95%)
Prossimità/postazioni stradali con accesso controllato	60 (55 - 85%)	85% (80 - 90 %)
Postazioni stradali	55 (45 - 65%)	80% (75 - 85%)

Nelle simulazioni effettuate si sono considerati i seguenti rendimenti standard specifici di intercettazione delle diverse modalità di raccolta.

Tabella 5 - Prestazioni stimate dei servizi di raccolta differenziata per ciascuna frazione

Tassi di intercettazione standard							
	% in comp merceolog.	RD domiciliare		RD prossimità/accesso controllato		RD postazioni stradali	
		intercettazione % frazione	% totale	intercettazione % frazione	% totale	intercettazione % frazione	% totale
organico	26,0%	80%	20,8%	64%	16,6%	59%	15,2%
verde	8,0%	80%	6,4%	64%	5,1%	59%	4,7%
Carta-Cartone	21,5%	75%	16,1%	60%	12,9%	55%	11,8%
tessili	2,0%	75%	1,5%	60%	1,2%	55%	1,1%
plastica imb	10,0%	75%	7,5%	60%	6,0%	55%	5,5%
vetro	12,0%	90%	10,8%	72%	8,6%	66%	7,9%
metalli imb	1,0%	90%	0,9%	72%	0,7%	66%	0,7%
ingombranti/RAEE	10,0%	95%	9,5%	76%	7,6%	70%	7,0%
psa	1,8%	0%	0,0%	0%	0,0%	0%	0,0%
rup	0,5%	75%	0,4%	60%	0,3%	55%	0,3%
altri rec	3,0%	50%	1,5%	40%	1,2%	37%	1,1%
spazzamento	1,5%	100%	1,5%	100%	1,5%	100%	1,5%
fine e non rec	2,7%	0%	0,0%	0%	0,0%	0%	0,0%
Totale	100,0%		76,9%		61,8%		56,8%

Nel contesto precedentemente delineato, il Piano Industriale delinea comune per comune i servizi affidati al Gestore unico a partire dal 2021.

Fermo restando l'obbligo di conseguire gli obiettivi di legge e della pianificazione, l'articolazione delle tipologie di servizio e dei tempi di attivazione è effettuata tenendo conto delle indicazioni fornite dai Comuni.

In particolare:

- l'organizzazione dei servizi principali di raccolta (RUI, FORSU, CARTA, VETRO, PLASTICA) è definita in maniera tale da conseguire gli obiettivi del sistema di gestione dei rifiuti, considerando le indicazioni dei Comuni;
- l'individuazione dei Centri di Raccolta è definita sulla base dei criteri individuati dal Piano Regionale, tenendo conto anche delle indicazioni dei Comuni;

- l'organizzazione e l'attivazione degli altri servizi di raccolta (quali ingombranti, verde ed altri servizi aggiuntivi ed accessori) è definita dai Comuni, all'interno dei criteri generali previsti;
- l'organizzazione e l'attivazione dei servizi di igiene urbana è definita dai Comuni, all'interno dei criteri generali previsti.

Si prevede di conseguire tassativamente entro il 2023 la riorganizzazione del sistema di raccolta per i Comuni oggetto di erogazione del servizio dal 01/01/2021.

I criteri di massima individuati per definire la priorità di attivazione dei servizi di raccolta domiciliare sono i seguenti:

- comuni con servizi di raccolta domiciliare già attivi sull'intero territorio;
- comuni con servizi di raccolta domiciliare già attivi su quote significative del territorio (completamento);
- comuni con distribuzione della popolazione prevalentemente in centri abitati con oltre 1.500 abitanti e senza elevata concentrazione di insediamenti condominiali.

III.1.5 Prescrizioni relative ai servizi di raccolta

La progettazione esecutiva e l'implementazione entro i termini prescritti dei servizi di raccolta differenziata domiciliare, di prossimità o stradale a postazioni integrate è di competenza del Gestore Unico.

Al fine di garantire la necessaria tutela dei cittadini dall'inquinamento acustico prevista dalla normativa, in fase di programmazione dei percorsi e delle procedure e/o negli eventuali atti regolamentari comunali sussidiari al Piano (piani particolareggiati, progetti esecutivi, ecc.), dovranno essere eseguite specifiche valutazioni relative al possibile impatto acustico locale legato sia alle operazioni in sé sia al traffico indotto (quello relativo alla raccolta rifiuti presso gli utenti e quello afferente agli impianti di trattamento o raccolta), soprattutto modulando in modo opportuno gli orari previsti per la raccolta e per i transiti, verificando sia la possibilità di criticità acustiche sia la conseguente necessità di azioni migliorative, anche ai sensi dell'art. 8 della LR n.89/98 e ss.mm.

Le quantità di rifiuti e i livelli di raccolta differenziata programmati a livello comunale al termine del periodo di riorganizzazione dei servizi (primi 3 anni di esecuzione del servizio) sono individuate nel Piano industriale del Gestore, approvato dalla presente Autorità.

Si ricorda che tali valori stimati, coerenti con le previsioni di flusso degli scenari, potranno assumere durante la "fase di riorganizzazione dei servizi" rendimenti di raccolta inferiori ai valori standard, in considerazione di periodi di attivazione parziali e stimando cautelativamente una intercettazione iniziale più bassa del rendimento rispetto al "periodo a regime" anche per la non completa attivazione di tutte le strutture e azioni di supporto (ad es. centri di raccolta).

Sulla base del Piano d'Ambito che dovrà essere approvato entro 180 giorni dalla pubblicazione del Piano regionale dei rifiuti e dell'economia circolare (PREC), potranno scaturire modifiche e/o integrazioni.

Ove dalla mancata accettazione del PAAC da parte del Comune, il gestore riscontrasse che possano derivare criticità in ordine al rispetto degli obiettivi di raccolta differenziata previsti, dovrà comunicarlo tempestivamente all'Autorità che valuterà l'apertura di apposito tavolo di confronto tra le parti, anche al fine di delineare eventuali profili di responsabilità da cui possano derivare provvedimenti sanzionatori.

In generale, per tutti i servizi di raccolta, a seguito di segnalazione per disservizio avanzata dall'utente, il Gestore, appurato il disservizio, dovrà intervenire entro ventiquattro (24) ore in caso di aree di particolare pregio (centri storici, lungomare, aree pedonali, etc), entro quarantotto (48) ore nei centri abitati (zone residenziali, ecc), entro cinque (5) giorni lavorativi nel resto del territorio (case sparse, aperta campagna, ecc). Tali tempistiche sono da riferirsi ai giorni lavorativi.

III.1.6 Sistemi di raccolta e applicazioni di meccanismi di misurazione puntuale

In caso di adozione di sistemi a misurazione puntuale, i sistemi di raccolta dei rifiuti devono consentire una misurazione dei conferimenti - in volume o in peso - da parte di ciascuna utenza in cui si producano rifiuti.

In caso di misurazione puntuale, nei sistemi di raccolta domiciliare sono adottabili due principali modalità:

- misurazione della frequenza e volume dei conferimenti attraverso l'utilizzo dei tag RFID applicati ai contenitori impiegati per il conferimento del RUR, ed eventualmente dell'organico ed altre frazioni, nella raccolta domiciliare (sacchi, mastelli, bidoni carrellati) (vedi Par. III.3);
- misurazione del peso (o volume) del RUR conferito attraverso l'impiego di contenitori centralizzati, con apertura limitata e controllata da una scheda utente di riconoscimento; in tal caso la raccolta del RUR non è domiciliare, ma a "punto di conferimento", con una distribuzione di tali contenitori (cassonetti con limitatore volumetrico, press-container o simili) a bassa densità in ragione di 1:>250/500 abitanti, tale da costituire un effettivo scoraggiamento all'utente; tali contenitori possono essere utilizzati anche in abbinamento a tradizionali sistemi di misurazione puntuale (con tag RFID e raccolta domiciliare del RUR) come alternativa disponibile ad utenze che per ragioni di preferenza, lavoro o presenza saltuaria hanno difficoltà con la raccolta domiciliare in giorni fissi.

Esistono inoltre ulteriori sistemi di contabilizzazione dei rifiuti conferiti che tuttavia riscontrano una minore diffusione, quali ad esempio:

- possibilità di contabilizzare il peso del rifiuto conferito tramite apposite bilance poste a fianco della postazione integrata di contenitori (bidoni/cassonetti) posti su suolo pubblico;
- possibilità di contabilizzare il volume dei rifiuti conferiti tramite sacchi cosiddetti "prepagati" (generalmente muniti di codice a barre o qr-code) acquistati direttamente dagli utenti.

III.2 SERVIZI STRADALI E DI PROSSIMITÀ DI RACCOLTA DEI RIFIUTI (SERVIZIO BASE)

Il servizio di raccolta stradale è il servizio di raccolta nel quale gli utenti conferiscono i rifiuti in cassonetti, bidoni o altri contenitori posizionati permanentemente su suolo pubblico o ad uso pubblico. Il servizio di raccolta stradale di base interessa le seguenti frazioni di rifiuti: carta e cartone (Carta), frazione organica (Forsu), imballaggi in vetro (Vetro), imballaggi in plastica (Plastica), imballaggi metallici (Lattine) e poliaccoppiati (Poliaccoppiati), rifiuto urbano residuo indifferenziato (Rur), abiti e tessili usati (Abiti Usati). Le frazioni di imballaggio di vetro, plastica, metalli possono essere conferite anche in forma totalmente congiunta (cosiddetto multimateriale pesante, Vpl), in via straordinaria solo in una fase di transizione e comunque fino all'attivazione del servizio a regime, nel quale esclusivamente gli imballaggi in plastica e metallici sono raccolti in modo congiunto, cosiddetto multimateriale leggero (Mml).

Di norma il servizio di raccolta, per qualsiasi frazione, prevede lo svuotamento di contenitori stradali ed il trasporto presso siti di conferimento idonei al loro trattamento, smaltimento. Per l'efficienza del servizio, il Piano Annuale delle attività (vedi Par. III.22) può prevedere per alcuni Comuni il conferimento intermedio di specifiche frazioni raccolte presso i Centri di raccolta (o Centri comunali di raccolta - CCR) o presso eventuali stazioni di trasferimento. In tal caso il servizio di raccolta prevede l'espletamento di tutte le fasi propedeutiche al trasporto presso tali siti.

Le raccolte possono essere effettuate in turno meridiano, pomeridiano o serale, con prelievi tra le ore 6.00 e le 22.00, salvo diversi accordi tra il Gestore, l'Autorità d'Ambito e il Comune.

Il Gestore individua nel Piano Annuale delle attività, il *Programma delle attività di raccolta e trasporto* da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati. La mappatura e lo storico degli aggiornamenti dovranno essere resi consultabili attraverso il sistema di controllo (duale + SIT) di cui al Cap. IX.

Eventuali modifiche sostanziali al *Programma delle attività di raccolta e trasporto*, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio di raccolta e trasporto, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'Autorità d'Ambito e dal Comune ed essere adeguatamente comunicate agli utenti interessati e comunque in coerenza con quanto previsto nella Carta della Qualità dei Servizi. Il Programma della attività di raccolta e trasporto dovrà essere reso consultabile attraverso il sistema di controllo (duale + SIT) di cui al Cap. IX.

Qualora, durante l'esecuzione del servizio di raccolta, il Gestore trovasse impedimenti imprevisi per il corretto svolgimento dello stesso dovrà registrare il problema insorto informando tempestivamente l'Autorità e il Comune nei modi indicati nel successivo Par.VIII.5.1, nel Contratto di Servizio e se del caso l'utenza, come previsto nella Carta della qualità dei Servizi (vedi Par. III.13.3) e provvedere alla programmazione dell'espletamento di tale servizio in un momento successivo.

Il servizio di raccolta stradale in ogni caso dovrà essere recuperato con la seguente tempistica, da riferirsi ai giorni solari (salvo diverse indicazioni che interverranno da parte di Arera):

- i. ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, in ogni caso, per la frazione organica nei mesi di giugno, luglio e agosto;
- ii. settantadue (72) ore nelle zone con media o bassa intensità abitativa e per le altre frazioni, inclusa la frazione organica nei restanti mesi dell'anno.

In caso di mancato recupero entro la tempistica sopra indicata, il Gestore classifica le interruzioni - intese come i servizi non effettuati puntualmente rispetto a quanto riportato nel *Programma delle attività di raccolta e trasporto* di cui all'Articolo 35.2 del TQRIF e non ripristinati entro il tempo di recupero - in base al numero di utenze presumibilmente coinvolte secondo la seguente articolazione:

- a) interruzioni rilevanti del servizio di raccolta riguardanti un intero Comune o una zona ampia come interi quartieri;

- b) interruzioni limitate del servizio di raccolta riguardanti zone circoscritte come alcune vie o porzioni di vie.

Per ogni interruzione il Gestore registra la causa con riferimento a:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, mancato ottenimento di atti autorizzativi, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento;
- b) cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al Gestore, quali ad esempio: autovetture in sosta; strade interrotte; inaccessibilità, ecc.
- c) cause imputabili al Gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.

Per le interruzioni le cui cause rientrano nelle classi di cui alle lettere a) e b), il Gestore documenta la causa dell'interruzione. Nel caso di indisponibilità degli impianti di trattamento, l'Autorità d'Ambito verifica l'effettiva mancanza di responsabilità del Gestore, anche con riferimento all'utilizzo da parte del Gestore di tutta la capacità di deposito disponibile. In presenza di una programmazione del servizio di raccolta e trasporto per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

L'inizio dell'interruzione del servizio coincide con il termine del tempo di recupero.

III.2.1 Modelli organizzativi del servizio stradale

Col termine di raccolta stradale con postazioni integrate si intende la raccolta di tutte le frazioni fondamentali (Rur, Forsu, carta, imballaggi in vetro, plastica e metallici) con batterie di contenitori, tipicamente di grande capienza e posizionati a bordo di strada, al servizio di un ampio gruppo di utenze.

La raccolta stradale con postazioni integrate richiede che in ciascuna postazione sia ordinariamente prevista la presenza di contenitori destinati al conferimento di ciascuna delle frazioni fondamentali (Rur, Forsu, carta, imballaggi di vetro, plastica e metallici).

Qualora per motivi logistici e di spazi non sia possibile allestire in ogni postazione batterie complete di contenitori, le batterie potranno essere frazionati in più spazi, garantendo le distanze massime dalle utenze almeno per i contenitori RSU e organico.

La raccolta stradale con postazioni integrate può essere anche svolta, laddove condizioni di particolare pregio dell'insediamento lo richiedano, anche con contenitori interrati.

La raccolta con postazioni integrate, purché ad accesso controllato, può essere prevista nei Comuni serviti da raccolta domiciliare anche come modalità integrativa o sostitutiva in aree ove, per ragioni logistiche o di tipologia di edifici, non siano praticabili raccolte domiciliari ad esposizione (come in centri storici con insediamenti disagiati, aree di particolare pregio nei quali è inopportuna l'esposizione di rifiuti, aree ad altissima densità turistica).

Col termine di raccolta di prossimità si intende la raccolta di tutte le frazioni fondamentali (Rur, Forsu, carta, imballaggi in vetro, plastica e metallici) con contenitori posizionati a bordo di strada al servizio di

un gruppo ristretto di utenze - orientativamente 6 - 12 utenze - prevalentemente in ambiti caratterizzati da insediamenti di case sparse o nuclei minori e, ove necessario, ad accesso controllato.

La raccolta di prossimità è anche condotta come modalità integrativa in aree ad elevata dispersione dei comuni serviti principalmente da raccolta domiciliare o da raccolta stradale con postazioni integrate.

Tale modalità di raccolta può eccezionalmente essere prevista anche in aree ove, per ragioni logistiche o di tipologia di edifici, non siano praticabili raccolte domiciliari ad esposizione.

III.2.2 Volumetria disponibile e densità contenitori

La volumetria resa disponibile - intesa come il prodotto della volumetria installata dei contenitori per frequenza di svuotamento - deve essere dimensionata, nel caso di servizi stradali e di prossimità considerando una disponibilità giornaliera minima pro capite pari a quella indicata in Tabella 6:

Tabella 6 - Prescrizioni relative alla volumetria minima resa disponibile

	volumetria disponibile giornaliera pro-capite (l)	
	Stradale	prossimità domestica
RUR	13	7,5
FORSU	2	1
CARTA	5	3
PL	5	3
VETRO	1	0,5
ABITI	Disponibilità installata di almeno 1 contenitore (> 2 mc) ogni 1.000 abitanti	

(l) Nota: la volumetria da installare è calcolabile come "volumetria giornaliera pro-capite" * "numero abitanti serviti" * "giorni di intervallo di svuotamento". Nel caso della Carta stradale, con 70 abitanti medi per contenitore e svuotamento 1 volta a settimana, la volumetria da installare sarà pari a $5 \cdot 70 \cdot 7$

La densità dei contenitori (espressa in numero di contenitori per abitanti nel Comune o - laddove la tipologia di servizio riguardi una porzione del territorio, ad esempio un solo centro abitato - per zona servita) dovrà garantire un'adeguata distanza dall'utenza.

I criteri di densità e distanza da applicare per servizi di prossimità e stradali, ad eccezione degli abiti usati, sono descritti nella seguente Tabella 7:

Tabella 7 - Prescrizioni relative a distanza contenitori-utenti e densità contenitori

Tipo raccolta	Distanza contenitori – utenti	Densità (abitanti per contenitore)
Raccolte di prossimità	All'interno dei centri abitati (come definiti da Codice della Strada): 98% degli utenti con contenitore a una distanza massima di 250 m (escludendo dalla misurazione le strade private e vicinali, anche se di uso pubblico). All'esterno dei centri abitati (come definiti da Codice della Strada): 95% degli utenti con contenitore a una distanza massima di 500 m (escludendo dalla misurazione le strade private e vicinali, anche se di uso pubblico). I punti di raccolta dovranno essere individuati dal Gestore in accordo con i Comuni interessati.	La densità di contenitori per le raccolte di prossimità deve essere in ragione di max. 1:30 abitanti

Raccolte stradali	All'interno dei centri abitati (come definiti da Codice della Strada): 98% degli utenti con contenitore a una distanza massima di 150 m (escludendo dalla misurazione le strade private e vicinali, anche se di uso pubblico). All'esterno dei centri abitati (come definiti da Codice della Strada): 95% degli utenti con contenitore a una distanza massima di 300 m (escludendo dalla misurazione le strade private e vicinali, anche se di uso pubblico). I punti di raccolta dovranno essere individuati dal Gestore in accordo con i Comuni interessati.	La densità di contenitori per le raccolte stradali deve essere in ragione di max. 1:100 abitanti, derogabile in presenza di elevate concentrazioni abitative
--------------------------	---	--

III.2.3 Contenitori e veicoli

Il Gestore definisce la struttura del servizio e delle squadre nell'ambito dei vincoli sotto-indicati per quanto attiene a contenitori e veicoli utilizzabili.

Il ricorso a contenitori interrati è consentito, su richiesta del Comune.

Tabella 8 - Prescrizioni relative a contenitori e veicoli impiegabili per la raccolta

		Contenitori ammessi	Veicoli ammessi
RUR	Stradali e prossimità	Bidoni carrellati 120 - 360 l; cassonetti su ruote 600 - 2000 l; <i>cassonetti stazionari (o equivalenti) 2000 - 3500 l; contenitori interrati fino a 5.000 l</i>	Vasche, costipatori, mini-compattatori, compactatori posteriori, compactatori side-loader e up-loader
	Stradali		
FORSU	Stradali e prossimità	Bidoni carrellati 120 - 360 l; cassonetti su ruote 600 - 2000 l; <i>cassonetti stazionari (o equivalenti) 2000 - 3500 l; contenitori interrati</i>	Vasche, costipatori, mini-compattatori, compactatori posteriori, compactatori side-loader e up-loader
	Stradali		
CARTA	Stradali e prossimità	Bidoni carrellati 120 - 360 l; cassonetti su ruote 600 - 2000 l; <i>cassonetti stazionari (o equivalenti) 2000 - 3500 l; campane interrate</i>	Vasche, costipatori, mini-compattatori, compactatori posteriori, compactatori side-loader e up-loader
	Stradali		
VETRO	Stradali e prossimità	Bidoni carrellati 120 - 360 l; cassonetti su ruote 600 - 2000 l; <i>campane fuori terra 2000 - 3500 l; contenitori interrati</i>	Vasche, costipatori, mini-compattatori, compactatori posteriori, compactatori up-loader; autocarri con gru
	Stradali		
VPL (transitorio)	Stradali e prossimità	Bidoni carrellati 120 - 360 l; cassonetti su ruote 600 - 2000 l; <i>campane fuori terra 2000 - 3500 l; contenitori interrati</i>	Vasche, costipatori, mini-compattatori, compactatori posteriori, compactatori up-loader; autocarri con gru
	Stradali		
PL	Stradali e prossimità	Bidoni carrellati 120 - 360 l; cassonetti su ruote 600 - 2000 l; <i>cassonetti stazionari (o equivalenti) 2000 - 3500 l; contenitori interrati</i>	Vasche, costipatori, mini-compattatori, compactatori posteriori, compactatori side-loader e up-loader
	Stradali		
Abiti usati	Tutte	Contenitori appositi > 2 mc o dispositivi equivalenti	Mezzi idonei al contenitore

Il sistema di raccolta dovrà permettere la rilevazione in tempo reale dell'avvenuto svuotamento - o comunque la registrazione dello svuotamento in un determinato momento - a partire dall'anno 2024.

I contenitori utilizzati per la raccolta di prossimità, inoltre, ovunque si renda necessario, dovranno essere dotati di sistemi che consentano l'accesso controllato esclusivo degli utenti a cui sono dedicati (apertura con chiave, tessera magnetica, etc.) al fine di escludere conferimenti impropri o incontrollati.

Nel caso in cui i contenitori vengano dotati di sistemi di conferimento ad accesso controllato da parte degli utenti, è obbligo del Gestore la stampa e consegna all'utenza, tramite servizio dedicato, delle tessere per l'apertura dei contenitori ad accesso controllato, nonché la gestione del sistema informativo per la registrazione dei conferimenti nell'ambito del sistema informativo territoriale di cui al successivo Cap. IX.

Al fine di facilitare le operazioni di conferimento, il Gestore dovrà prevedere, qualora richiesto dal Comune, l'apertura dei contenitori ad accesso controllato, oltre che con tessera magnetica, anche tramite dispositivi mobili (es. smartphone), previo scaricamento di specifica App che consenta di associare il codice univoco dell'utente con il/i dispositivo/i a sua disposizione.

Il Gestore dovrà mantenere le postazioni dei contenitori in condizioni di decoro, in relazione alla tipologia della postazione stessa, anche tenendo conto delle indicazioni emergenti dalla Carta della Qualità dei Servizi (vedi Par. III.13.3) e di quanto indicato nel precedente Par. II.2.

Gli operatori dovranno prelevare eventuali rifiuti depositati in prossimità dei contenitori. Laddove tali operazioni non possano essere eseguite contestualmente allo svuotamento dei contenitori, il Gestore dovrà provvedere a pianificare interventi aggiuntivi di pulizia nell'intorno delle postazioni dei contenitori. In ogni caso, a seguito di segnalazione, il Gestore dovrà intervenire entro ventiquattro (24) ore in caso di aree di particolare pregio (centri storici, lungomare, aree pedonali, etc.), entro quarantotto (48) ore nei centri abitati (zone residenziali, ecc.); entro cinque (5) giorni lavorativi nel resto del territorio (case sparse, aperta campagna, ecc.). Tali tempistiche sono da riferirsi ai giorni lavorativi.

Ai sensi dell'art. 35 del TQRIF, ove non sono stati adottati sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, il Gestore è tenuto a predisporre un *Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità* al fine di verificare la diffusione dei contenitori non sovra-riempiti.

Il *Piano* viene predisposto dal Gestore e approvato dall'Autorità d'Ambito, e deve contenere almeno i seguenti elementi:

- a) le modalità di svolgimento dei controlli;
- b) la classificazione delle aree di raccolta stradale e di prossimità in relazione al rischio di sovra-riempimento dei contenitori (alto, medio e basso), valutato anche sulla base delle segnalazioni di disservizi e dei reclami ricevuti;
- c) la frequenza dei controlli, commisurata al livello di rischio di cui alla lettera b).

L'Autorità d'Ambito, nell'ambito dell'attività di controllo di cui al Par. VIII.2 garantisce altresì la terzietà dei controlli, individuando i soggetti che dovranno presidiare lo svolgimento degli stessi.

III.2.4 Rur (rifiuto urbano residuo)

Tale servizio riguarda la raccolta dei rifiuti urbani residui indifferenziati (Rur), cioè della frazione indifferenziata restante dopo le raccolte differenziate delle altre frazioni oggetto di recupero, ad esclusione dei rifiuti ingombranti, attraverso contenitori posti permanentemente su suolo pubblico³.

La raccolta dei rifiuti è eseguita sul territorio di riferimento senza eccezioni (strade, vie, piazze pubbliche ed anche private ma soggette ad uso pubblico).

Il servizio di raccolta prevede lo svuotamento di contenitori stradali ed il trasporto presso siti di conferimento idonei al loro trattamento, smaltimento, ovvero all'espletamento di tutte le fasi propedeutiche al trasporto presso tali siti.

Dopo ogni svuotamento del contenitore, che dovrà essere effettuato con i mezzi idonei in considerazione della posizione dello stesso, questo dovrà essere ricollocato nella posizione originaria in modo da non creare difficoltà alla viabilità stradale e dovrà essere frenato (qualora non trattasi di contenitore stazionario), per evitare che, anche a causa di eventi atmosferici/atti vandalici, possa accidentalmente causare danni a persone e beni pubblici e/o privati. È fatto obbligo agli operatori addetti alla raccolta di adottare le cautele necessarie per evitare danneggiamenti agli autoveicoli in sosta, alle infrastrutture pubbliche e a qualsiasi altro bene pubblico o privato.

Il servizio di raccolta dovrà avvenire in modo da non produrre spargimenti di materiale al suolo, né sollevamento di polvere durante le operazioni.

Le raccolte possono essere effettuate in turno meridiano, pomeridiano o serale, con prelievi tra le ore 6.00 e le 22.00, salvo diversi accordi tra il Gestore, l'Autorità d'ambito e il Comune.

Il servizio dovrà essere espletato in modo da tener conto dello specifico contesto territoriale, in particolare dovrà tenere conto delle condizioni di variabilità stagionale della produzione di rifiuti nel corso dell'anno.

Il Gestore avrà l'onere di effettuare ogni spostamento e posizionamento dei contenitori utilizzati, nonché la rimozione e sostituzione dei contenitori dismessi al fine di garantire il numero costante di contenitori sul territorio.

Qualora, durante l'esecuzione del servizio di raccolta, il Gestore trovasse impedimenti imprevisi per il corretto svolgimento dello stesso (es. autovetture in sosta, strade interrotte, ecc.) dovrà registrare il problema insorto informando tempestivamente l'Autorità e ai Comuni interessati nei modi indicati nel successivo Par.VIII.5.1, e se del caso l'utenza, come previsto nella Carta della qualità dei Servizi (vedi Par.III.13.3).

Per lo svolgimento del servizio, al fine di consentire il trasporto dei rifiuti con economicità operativa, il Gestore potrà eseguire il travaso/trasbordo di rifiuti da un mezzo ad un altro, in luogo prefissato, purché vengano rispettate tutte le condizioni igieniche e di sicurezza ai sensi della vigente normativa.

III.2.5 Forsu (frazione organica) e verde

³ A seguito del chiarimento fornito dal Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica (MASE) in data 30.01.2023 in risposta ad un interpellato, sono da comprendere nel Rur anche i rifiuti elencati nel DPR 15 luglio 2003, n. 254 "Regolamento recante disciplina della gestione dei rifiuti sanitari a norma dell'articolo 24 della legge 31 luglio 2002, n. 179".

Tale servizio riguarda la raccolta differenziata dei rifiuti organici, intesi come i residui a base vegetale e animale dell'alimentazione oltre a fiori e simili materiali vegetali, con contenitori stradali.

È consentita, in presenza di raccolta stradale con contenitori di adeguata dimensione, la raccolta congiunta di sfalci e ramaglie, in funzione della compatibilità con l'impiantistica di destinazione.

Il servizio di raccolta prevede lo svuotamento di contenitori stradali ed il trasporto presso siti di conferimento idonei al loro trattamento, smaltimento, ovvero all'espletamento di tutte le fasi propedeutiche al trasporto presso tali siti.

Il servizio è da attuarsi con le medesime prescrizioni previste per il servizio di raccolta dei rifiuti indifferenziati.

L'utenza domestica sarà dotata di bio-pattumiera areata sottolavello al fine di favorire la corretta gestione del rifiuto organico all'interno dell'abitazione.

III.2.6 Imballaggi in vetro e/o plastica e/o metalli

Tale servizio riguarda la raccolta differenziata dei soli imballaggi in vetro e/o plastica e/o metalli tramite contenitori stradali.

Tale raccolta, salvo diversa regolamentazione, prevede anche il ritiro di imballaggi poliaccoppiati (es. tetra pack).

L'intercettazione dei suddetti rifiuti può avvenire sia in modalità di raccolta congiunta che di raccolta selettiva ovvero ogni altra modalità vigente ai sensi delle norme ovvero degli accordi in materia di riciclaggio delle raccolte differenziate.

La modalità di riferimento di esecuzione di tale servizio, prevista nel periodo "a regime", è la seguente:

- raccolta di multimateriale leggero Mml (imballaggi in plastica e metalli) e raccolta selettiva degli imballaggi di vetro (Vetro);

Il servizio di raccolta prevede lo svuotamento di contenitori stradali ed il trasporto presso siti di conferimento idonei al loro trattamento, smaltimento, ovvero all'espletamento di tutte le fasi propedeutiche al trasporto presso tali siti.

Il servizio deve essere espletato con le medesime prescrizioni previste per il servizio di raccolta dei rifiuti indifferenziati.

III.2.7 Carta e Cartone

Tale servizio riguarda la raccolta differenziata di carta e imballaggi in cartone tramite contenitori stradali. La raccolta è di norma condotta in maniera congiunta, ad eccezione di specifici servizi rivolti alle utenze non domestiche di raccolta del cartone.

Il servizio di raccolta prevede lo svuotamento di contenitori stradali ed il trasporto presso siti di conferimento idonei al loro trattamento, smaltimento, ovvero all'espletamento di tutte le fasi propedeutiche al trasporto presso tali siti.

Il servizio deve essere espletato con le medesime prescrizioni previste per il servizio di raccolta dei rifiuti indifferenziati.

III.2.8 Rifiuti tessili (abiti usati)

La raccolta di rifiuti di indumenti e frazioni tessili di uso domestico (abiti usati, stracci, tende, lenzuola, ecc) è una raccolta stradale finalizzata alla preparazione per il riutilizzo o alla preparazione al riciclo.

Si ricorda che la cessione a titolo gratuito di indumenti usati o di altri prodotti tessili di uso domestico in condizioni idonee al riutilizzo, in forme e luoghi diversi da quelli qui identificati (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, presso enti non profit o in campagne commerciali di take-back) non costituisce attività di raccolta e di gestione dei rifiuti e pertanto non è sottoposta alla vigente regolazione.

Poiché il servizio è, attualmente, un servizio svolto anche in appalto o con forme di collaborazione con enti non profit, le modalità operative del servizio potranno essere diversificate al fine di valorizzare tali collaborazioni.

Di norma, salvo diversi accordi comunali, la raccolta stradale è condotta con contenitori ad armadio della capacità approssimativa > 2 mc.

La disponibilità di contenitori è stimata – sulla base anche dell’attuale diffusione nelle migliori esperienze locali – in ragione di un minimo di 1:1000 abitanti.

La frequenza di raccolta è diversificata in funzione dei Comuni, della densità di contenitori, della resa storica della raccolta di abiti usati. La frequenza minima di raccolta è di 1 volta al mese (1/30), da incrementare in funzione delle utenze e della quantità di produzione presunta.

In accordo con il Comune e l’Autorità d’ambito, possono essere previste anche forme di raccolta domiciliare di rifiuti tessili a calendario (es. una volta a bimestre) o a chiamata, preferibilmente tramite sacchi con specifica colorazione (es. preferibilmente neutro semitrasparente).

III.2.9 Lavaggio e/o sanificazione contenitori

Il servizio di lavaggio e/o sanificazione contenitori è un servizio integrato al servizio di raccolta stradale e di prossimità che prevede la rimozione di ogni residuo solido o liquido nonché la completa igienizzazione dalla flora batterica patogena dei contenitori installati sul territorio (bidoni, cassonetti e campane).

Il Gestore provvede al lavaggio esterno, interno ed alla disinfezione, mediante l’uso di prodotti igienicamente idonei e l’impiego di automezzi ed attrezzature tecnicamente adeguate, di tutti i contenitori installati sul territorio destinati alla raccolta dei rifiuti urbani per i quali è attivata la modalità di raccolta stradale e di prossimità.

Il servizio di lavaggio e/o sanificazione contenitori prevede due possibili modalità da individuare da parte del Comune, anche in ragione della tipologia di contenitori dislocati sul proprio territorio e della loro localizzazione (aree extraurbane, aree urbane, centri storici, aree di particolare pregio, etc.). Per entrambe le modalità si indica lo standard minimo di esecuzione del servizio, fermo restando che il Comune potrà prevedere di integrare tali modalità e relative frequenza su tutto o parte del proprio territorio:

1. Lavaggio

Lavaggio con acqua in pressione e idonei detergenti effettuato con lavacassonetti, lavacampane e lavabidoni, al termine del ciclo di raccolta; per quanto attiene specificamente ai cassonetti, il lavaggio è effettuato direttamente in sito e all’interno delle camere di lavaggio delle lavacassonetti; il servizio

di lavaggio è eseguito con l'impiego di mezzi di classe corrispondente ai mezzi di raccolta, in funzione del tipo di contenitore e delle limitazioni logistiche e viabilistiche.

2. Sanificazione

Sanificazione con l'impiego di complessi enzimatici e batterici atossici, attraverso nebulizzazione del prodotto, dopo lo svuotamento, sulle pareti interne del contenitore. Il servizio di sanificazione dei contenitori ha la funzione di ridurre le esalazioni maleodoranti emesse dai contenitori (carrellati, cassonetti e campane) a causa dei materiali e liquidi che fuoriuscendo dai sacchetti vanno a depositarsi sulle pareti e sul fondo del contenitore.

Il trattamento consta di due fasi:

1° fase: trattamento con bioattivatore in polvere che verrà immesso all'interno del contenitore con funzione di sanificante naturale, che sfrutta l'azione di enzimi e microorganismi attivi.

2° fase: trattamento deodorizzante con idoneo prodotto liquido da darsi con nebulizzatore, per irrorare la superficie interna e del coperchio del contenitore.

I prodotti utilizzati dovranno garantire:

- Eliminazione delle maleodoranze
- Disgregazione delle parti grossolane aderenti alle pareti
- Riduzione della formazione di percolato
- Riduzione dei fenomeni di proliferazione di microrganismi patogeni
- Igienizzazione dei cassonetti
- Deodorizzazione con conseguente miglioramento delle condizioni igienico-sanitarie per i conferitori

Il servizio potrà essere svolto anche con contenitori non completamente vuoti.

Il servizio di asperione del prodotto in polvere potrà essere svolto o con veicolo dotato di apposito insufflatore e / o utilizzando confezioni monodose introdotte manualmente nel contenitore.

Il servizio di sanificazione può essere effettuato, specie nel periodo estivo, anche ad integrazione del servizio di lavaggio, sui cassonetti per RUR e FORSU.

La frequenza del servizio di lavaggio e/o sanificazione è rappresentata nella seguente Tabella 9:

Tabella 9 - Frequenze del servizio di lavaggio e sanificazione

Frazione	Estate (01/04-30/09)	Inverno (01/10-31/03)
LAVAGGIO		
RUR	1: 60 gg 1:30 nel periodo giugno-settembre nei centri storici, turistici e in aree di pregio	1: 90 gg
Forsu	1:30	1:60
Carta	1:180	1:180
VPL – PL - Vetro	1:180	1:180
SANIFICAZIONE		
RUR	1: 15 gg	1: 30 gg
Forsu		

	1:10 nel periodo luglio-agosto nei centri storici, turistici e in aree di pregio	
Carta	1:15	1:30
VPL – PL - Vetro	1:15	1:30

Resta invece a carico delle utenze private il lavaggio dei contenitori dedicati alla raccolta domiciliare, anche condominiale, forniti in comodato d'uso.

Il Gestore dovrà rendersi disponibile per l'effettuazione di ulteriori servizi di lavaggio e/o sanificazione contenitori oltre a quelli programmati, qualora venisse riscontrata la presenza di particolari situazioni di igiene e disagio da parte degli utenti tramite gli strumenti di segnalazione previsti dalla Carta della Qualità dei Servizi (vedi Par.III.13.3).

Dopo ogni lavaggio del contenitore, questo dovrà essere ricollocato nella posizione originaria in modo da non creare difficoltà alla viabilità stradale e dovrà essere frenato (qualora non trattasi di contenitore stazionario), per evitare che, anche a causa di eventi atmosferici/atti vandalici, possa accidentalmente causare danni a persone e beni pubblici e/o privati. È fatto obbligo agli operatori addetti al lavaggio di adottare le cautele necessarie per evitare danneggiamenti agli autoveicoli in sosta, alle infrastrutture pubbliche e a qualsiasi altro bene pubblico o privato.

Il servizio dovrà avvenire in modo da non produrre spargimenti di materiale al suolo, né sollevamento di polvere durante le operazioni.

Qualora, durante l'esecuzione del servizio, il Gestore trovasse impedimenti imprevisti per il corretto svolgimento dello stesso (es. autovetture in sosta, strade interrotte, ecc.) dovrà registrare il problema insorto, informando tempestivamente l'Autorità e ai Comuni interessati nei modi indicati nel successivo Par.VIII.5.1, e se del caso l'utenza, come previsto nella Carta della Qualità dei Servizi (vedi Par.III.13.3) e provvedere alla programmazione dell'espletamento di tale servizio in un momento successivo.

Laddove vi sia la possibilità di accesso alla rete idrica, e comunque previo accordo con le amministrazioni competenti, sarà consentito per lo svolgimento del servizio il rifornimento a carico del Comune dell'acqua necessaria alle macchine utilizzate.

Nel caso di contenitori interrati dovrà essere previsto il lavaggio del torrino e delle pedane garantendo il massimo decoro e igiene.

III.3 SERVIZI DOMICILIARI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI

Il servizio di raccolta domiciliare (o porta a porta) è da intendersi come il servizio nel quale il conferimento dei rifiuti è effettuato attraverso l'esposizione (di norma a carico dell'utente) di sacchi, bidoncini (mastelli), bidoni carrellati (cassonetti in casi di grandi utenze o condomini) o di materiale sfuso in giorni prestabiliti, diversificati in funzione della frazione raccolta.

Nel sistema domiciliare i contenitori sono nell'esclusiva disponibilità di utenze predefinite, singole o collettive (quali i condomini).

Il servizio di raccolta domiciliare è svolto per:

- Rifiuto urbano residuo (Rur)

- Carta e cartone, imballaggi e non (Carta)
- Frazione organica (Forsu), con esclusione di sfalci e ramaglie
- Imballaggi in vetro (Vetro)
- Imballaggi in plastica e metalli (modalità cosiddetta multimateriale leggero Mml)
- in via transitoria per imballaggi in vetro, plastica e metalli (modalità cosiddetta multimateriale pesante Vpl)
- come servizio aggiuntivo, per la frazione verde (sfalci e ramaglie) ed i rifiuti tessili.
- come servizio aggiuntivo (se non effettuato in maniera integrata ad altra raccolta), per gli oli vegetali esausti e i prodotti sanitari assorbenti (Psa).

Il servizio domiciliare prevede:

1. di norma, la raccolta dei contenitori esposti a cura dell'utente all'esterno della propria abitazione sulle pubbliche vie o strade ad uso pubblico ed anche private ma soggette ad uso pubblico; eccezionalmente, la raccolta di contenitori permanentemente posizionati a bordo strada di strade pubbliche per utenze identificate, limitatamente a quelle ubicate in condizioni disagiate sotto il profilo urbanistico o con accertata impossibilità di contenimento di contenitori all'interno dell'abitazione, o a disposizione di utenze isolate quali quelle altrimenti raggiungibili solo con strade poderali o private;
2. la possibilità, per garantire efficienza ed economicità del servizio, di effettuare travaso/trasbordo di rifiuti da un mezzo ad un altro, in luogo prefissato, purché vengano rispettate tutte le condizioni igieniche e di sicurezza ai sensi della vigente normativa;
3. il trasporto presso siti di conferimento idonei al loro recupero, trattamento o smaltimento; laddove necessario per l'efficienza del servizio, il Piano Annuale delle attività (vedi Par. III.22) prevede la possibilità di conferimento intermedio di specifiche frazioni raccolte presso i Centri di Raccolta o Stazioni di trasferimento, in conformità alle autorizzazioni per tali centri, prevedendo in ogni caso un deposito massimo di 72 ore per Forsu e Rur.

Il Gestore dovrà dotare i contenitori della raccolta di dispositivi RFID (o altro certificato sistema univoco di riconoscimento) idonei all'identificazione dell'utenza e alla contabilizzazione del numero di conferimenti e/o del volume e/o della quantità conferita attraverso l'utilizzo di sistemi in dotazione agli addetti e/o *on board* ai veicoli adibiti ai servizi di raccolta; nel caso di raccolta a sacchi l'identificazione dell'utenza potrà essere garantita, oltre che da sistemi di riconoscimento univoco (codice a barre o qr-code), anche attraverso la distribuzione di sacchi dedicati idonei allo scopo con RFID (o altro certificato sistema univoco di riconoscimento) integrato.

Tipologia consentita e volumetria minima resa disponibile sono prescritti nella seguente tabella:

Tabella 10 - Prescrizioni relative alla tipologia di contenitori per i servizi di raccolta domiciliari

RUR	Sacco semi-trasparente (con tag) oppure mastello (25 - 40 litri) (con tag); bidone carrellato o cassonetto su ruote per utenze condominiali (consigliato > 5 utenze) o grandi utenze non domestiche assimilate (con tag); Possono essere previsti inoltre: sacchi pre-acquistati; cassonetti con limitatore volumetrico e card utente; presscontainer con card utente.
-----	---

FORSU	Biopattumiera areata sottolavello; mastello (25 litri) (con tag) con sacco biodegradabile (film o carta); bidone carrellato o cassonetto su ruote per utenze condominiali (consigliato > 5 utenze) o grandi utenze non domestiche assimilate (con tag).
CARTA	Sacco in carta; mastello (30 – 40 litri) (con tag); cesta; cartone sfuso; bidone carrellato o cassonetto su ruote per utenze condominiali (consigliato > 5 utenze) o grandi utenze non domestiche assimilate (con tag).
PL	Sacco semi-trasparente (60 – 110 litri); bidone carrellato o cassonetto su ruote per utenze condominiali (consigliato > 5 utenze) o grandi utenze non domestiche assimilate (con tag).
VETRO	Mastello (30 – 40 litri) (con tag); bidone carrellato o cassonetto su ruote per utenze condominiali (consigliato > 5 utenze) o grandi utenze non domestiche assimilate (con tag).
VPL (transitorio)	Come per Vetro
TESSILI	Appositi sacchi (preferibilmente semitrasparenti)
PSA	Appositi sacchi e/o contenitori
VERDE	Materiale sfuso legato; big-bag; bidoni carrellati o cassonetto su ruote
OLI VEGETALI	Contenitore (es. bottiglia o flacone) da esporre

L'acquisto del kit per la raccolta domiciliare è a cura del Gestore e quindi ricompreso nel servizio, così come il servizio di consegna (fornitura) all'utenza, che potrà essere realizzato nelle forme concordate con le amministrazioni comunali interessate.

Il kit di base per la raccolta domiciliare che il Gestore deve garantire all'utenza comprende:

- **kit per utenze domestiche non condominiali:**
 - mastello grigio (o sacco semi-trasparente grigio) per indifferenziato con tag;
 - mastello marrone con tag e biopattumiera areata sottolavello per organico;
 - sacchi di carta per carta;
 - sacchi semi-trasparenti gialli per PL;
 - mastello verde per vetro con tag, in presenza di raccolta domiciliare del vetro;
 - sacchi preferibilmente semitrasparenti per i tessili;
 - (se servizio attivo) bidone preferibilmente beige per sfalci e potature.
- **kit per utenze domestiche condominiali:**
 - biopattumiera areata sottolavello per organico alla singola utenza;
 - bidoni condominiali secondo necessità con tag per: indifferenziato (grigio); organico (marrone); carta (blu); PL (giallo) e vetro (verde);
 - (se servizio attivo) bidone preferibilmente beige per sfalci e potature.
- **kit per utenze non domestiche:** bidoni personalizzati secondo necessità con tag per indifferenziato (grigio); organico (marrone); carta (blu); PL (giallo) e vetro (verde).
- **Sacchi e/o contenitori per raccolta prodotti sanitari assorbenti (PSA)** alle utenze interessate.

Il Gestore dovrà provvedere alla raccolta del materiale, depositato dall'utenza al piano strada, sulle pubbliche vie o strade ad uso pubblico ed anche private ma soggette ad uso pubblico. In casi particolari e per motivate esigenze il Gestore dovrà accedere alle strade/aree private per effettuare la raccolta, previa autorizzazione dei proprietari o degli aventi diritto.

Nel caso di aree private (strade, corti ecc.) di accesso a proprietà plurime non costituite in condominio, il Gestore, previa verifica dell'accessibilità e valutazione tecnica ed esclusivamente se autorizzato e

manlevato con apposito documento sottoscritto da proprietari, accede con i propri operatori e mezzi per svuotare i contenitori e riporli nella postazione originaria.

Nel caso specifico dei condomini, il Gestore può accedere (anche attraverso sistemi di apertura universale) con i propri operatori e/o mezzi nelle aree private per prelevare, eventualmente trascinare su suolo pubblico e svuotare il contenitore e riporlo nella postazione originaria, solo nel caso sussistano le condizioni di accesso (assenza di barriere architettoniche, spazi limitati etc.), preventivamente verificate, ed esclusivamente se autorizzato e manlevato con apposito documento sottoscritto dall'Amministratore/Assemblea di Condominio.

L'operatore della raccolta provvederà al ritiro del materiale depositato ed avrà l'obbligo di pulire il punto di conferimento qualora si renda necessario.

È obbligo della singola utenza o del condominio provvedere all'esposizione sulla pubblica via dei contenitori, da ubicare in prossimità della strada pubblica. Per motivate esigenze, con il consenso del Comune e in accordo col Gestore, la proprietà condominiale potrà richiedere, con l'autorizzazione dei proprietari e degli aventi diritto, che il prelievo avvenga con l'accesso nella proprietà condominiale nelle immediate vicinanze dell'ingresso.

La pulizia e la manutenzione dei contenitori in dotazione alle utenze saranno a carico delle stesse utenze.

Al fine di facilitare la localizzazione, il corretto conferimento dei rifiuti da parte dell'utenza ed il ritiro dei rifiuti da parte degli addetti, è possibile individuare ed allestire a cura e manutenzione da parte del condominio ed in conformità ai regolamenti edilizi comunali, punti di raccolta dei contenitori aventi elementi di delimitazione e schermatura in materiale idoneo (preferibilmente riciclato) a garantire un adeguato profilo di decoro, di sicurezza e di inserimento nel contesto urbano.

Con le medesime finalità, nella raccolta di prossimità, potranno essere allestite a cura e responsabilità del Gestore previo accordo e verifica d'idoneità con il Comune interessato al fine dell'individuazione degli spazi per l'accessibilità, per i materiali da utilizzare e l'inserimento ambientale.

La manutenzione e la sostituzione dei contenitori, se dovuta a rotture per deperimento, per usura o per cause non imputabili all'utente (compreso il furto), per dolo o colpa grave da parte degli operatori della raccolta, sono a carico del Gestore. In caso diverso, la manutenzione e la sostituzione sono effettuate previo risarcimento del danno arrecato da parte dell'utente.

In caso di richiesta di riparazione da parte dell'utente, il Gestore dovrà intervenire con le modalità ed i tempi indicati al Par. II.2. Successivamente alla consegna, al termine del periodo di ammortamento individuato sulla base della vita utile regolatoria (attualmente 5 anni), la sostituzione dei contenitori potrà avvenire, su richiesta dell'utente, a cura del Gestore. A tal fine il Gestore si impegna ad informare gli utenti relativamente a tale possibilità.

Il servizio di raccolta deve avvenire in modo da non produrre spargimenti di materiale al suolo, né sollevamento di polvere.

Le raccolte possono essere effettuate in turno meridiano, pomeridiano o serale, con prelievi tra le ore 6.00 e le 22.00, salvo diversi accordi tra il Gestore e il Comune.

Il Gestore, ai sensi dell'art. 35.1 del TQRIF predispone una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato. Eventuali aggiornamenti della mappatura devono essere opportunamente tracciati. La mappatura e lo storico degli aggiornamenti dovranno essere resi consultabili attraverso il sistema di controllo (duale + SIT) di cui al Cap.IX.

Il Gestore individua nel Piano Annuale delle attività (par. III.22) il *Programma delle attività di raccolta e trasporto* di cui all'art. 35.2 del TQRIF da cui è possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati. Il Programma della attività di raccolta e trasporto dovrà essere reso consultabile attraverso il sistema di controllo (duale + SIT) di cui al Cap. IX.

Eventuali modifiche sostanziali al *Programma delle attività di raccolta e trasporto*, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio di raccolta e trasporto, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'Autorità d'Ambito e dal Comune ed essere adeguatamente comunicate agli utenti interessati e comunque in coerenza con quanto previsto nella Carta della Qualità dei Servizi.

Qualora, durante l'esecuzione del servizio di raccolta, il Gestore trovasse impedimenti imprevisi per il corretto svolgimento dello stesso dovrà registrare il problema insorto informando tempestivamente l'Autorità e il Comune nei modi indicati nel successivo Par. VIII.5.1, nel Contratto di Servizio e se del caso l'utenza, come previsto nella Carta della qualità dei Servizi (vedi Par.III.13.3) e provvedere alla programmazione dell'espletamento di tale servizio in un momento successivo.

Il servizio di raccolta domiciliare dovrà in ogni caso essere recuperato con la seguente tempistica, da riferirsi a giorni solari (salvo diverse indicazioni che interverranno da parte di ARERA):

- 12 ore per i turni della mattina che si concludono entro le ore 14,00 (il recupero, in tali casi, va programmato e reso entro la giornata);
- 24 ore per i turni del pomeriggio/sera che si concludono alle/dopo le ore 14,00 (il recupero in tali casi, va programmato e reso entro il giorno successivo).

In caso di mancato recupero entro la tempistica sopra indicata, il Gestore classifica le interruzioni - intese come i servizi non effettuati puntualmente rispetto a quanto riportato nel Piano Annuale delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2 e non ripristinati entro il tempo di recupero - in base al numero di utenze presumibilmente coinvolte secondo la seguente articolazione:

- a) interruzioni rilevanti del servizio di raccolta riguardanti un intero Comune o una zona ampia come interi quartieri;
- b) interruzioni limitate del servizio di raccolta riguardanti zone circoscritte come alcune vie o porzioni di vie.

Per ogni interruzione il Gestore registra la causa con riferimento a:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, situazioni di traffico

veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, mancato ottenimento di atti autorizzativi, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento;

b) cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al Gestore, quali a titolo esemplificativo: esposizioni in contenitori inadatti allo svuotamento, frazioni merceologiche difformi da quelle previste nel caso di raccolte destinate a recupero; orari di esposizione difformi da quelli previsti; autovetture in sosta; strade interrotte; inaccessibilità, ecc.

c) cause imputabili al Gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.

Per le interruzioni le cui cause rientrano nelle classi di cui alle lettere a) e b), il Gestore documenta la causa dell'interruzione. Nel caso di indisponibilità degli impianti di trattamento, l'Autorità d'Ambito verifica l'effettiva mancanza di responsabilità del Gestore, anche con riferimento all'utilizzo da parte del Gestore di tutta la capacità di deposito disponibile.

In presenza di una programmazione del servizio di raccolta e trasporto per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

L'inizio dell'interruzione del servizio coincide con il termine del tempo di recupero

L'esposizione dovrà avvenire in una fascia oraria antecedente all'inizio del turno di raccolta, definita in accordo con il Comune.

Il calendario di raccolta dovrà essere stilato tenendo presente che in un medesimo giorno, non potranno essere raccolti più di 3 diverse frazioni merceologiche a meno di successive determinazioni.

Nel caso di una festività che ricada nel giorno stabilito per lo svuotamento dei contenitori, il servizio potrà essere anticipato al giorno precedente o posticipato al giorno successivo la stessa giornata festiva salvo diversi accordi espressi con l'Amministrazione Comunale.

Durante le operazioni di svuotamento contenitori/presa il Gestore deve verificare puntualmente eventuali errori di conferimento da parte degli utenti, attivando una adeguata modalità di segnalazione all'utente dell'errore compiuto ovvero della non conformità del rifiuto esposto (es. apposizione di specifico adesivo).

Il servizio di consegna di sacchi e contenitori all'utenza potrà essere svolto mediante consegna diretta da parte del Gestore al domicilio/residenza/attività dell'utente, oppure attraverso i Centri di Raccolta o altri *front office*, anche appositamente costituiti e gestiti dal Gestore stesso, in accordo con le amministrazioni comunali interessate.

È onere del Gestore provvedere ad individuare miglioramenti continui del percorso ottimale da compiere per la raccolta e lo svuotamento dei contenitori in relazione alla sicurezza del lavoro e nel rispetto del codice della strada.

Nel primo anno di attivazione delle nuove raccolte domiciliari il Gestore, in collaborazione con i Comuni, dovrà prestare particolare cura nel calibrare i servizi al fine di ridurre al minimo eventuali disagi dovuti a scostamenti tra quanto previsto nella progettazione e le reali esigenze di servizio, soprattutto per le utenze non domestiche.

III.3.1 Tipologie di utenze servite da raccolte domiciliari

Le raccolte di prossimità o stradali con postazioni integrate sono ordinariamente raccolte dirette alla generalità delle utenze, anche qualora si adottino, anche in schemi di tariffario con misurazione puntuale, sistemi di limitazione o controllo del conferimento (ad esempio con contenitori ad accesso controllato).

Le raccolte domiciliari sono ordinariamente - salvo verifica e richiesta di specifica utenza - rivolte alla totalità delle utenze domestiche e a specifiche categorie di utenze non domestiche in funzione della frazione raccolta, come descritto in Tabella 11.

III.3.2 Servizi domiciliari "on demand"

Su richiesta delle Amministrazioni comunali, i servizi di tipo domiciliare potranno essere svolti anche mediante sistemi di raccolta su prenotazione semplificata dei servizi a beneficio di alcune utenze domestiche o non domestiche ubicate nelle zone a bassa e bassissima densità abitativa. Si deve infatti segnalare che la gestione della raccolta domiciliare al di fuori dei centri abitati principali, e in particolare in aree a bassa densità abitativa, risulta spesso assai complessa ed onerosa perché le distanze da percorrere per collegare ogni singolo punto di ritiro sono spesso molto elevate. Per tali ragioni in tali zone a bassa e bassissima densità abitativa la raccolta viene spesso operata con servizi di prossimità che risultano certamente meno onerosi ma possono risultare problematici in alcune zone a fronte della scarsa qualità dei materiali conferiti e/o per la frequente presenza di rifiuti abbandonati nei pressi dei tali punti di raccolta.

Pertanto, su richiesta del Comune, il Gestore dovrà mettere a disposizione dei Comuni anche un'ulteriore possibile opzione per i servizi di raccolta nelle aree a bassa densità abitativa, mediante sistemi di prenotazione semplificata dell'intervento da parte dell'utente.

Tale opzione prevede la possibilità per gli utenti domestici o non domestici situati in edifici isolati di segnalare la richiesta di ritiro con una telefonata al numero verde o, ad esempio, componendo un numero dedicato associato alla raccolta di uno specifico rifiuto - secco residuo, plastica/imballaggi, carta/cartone, organico, vetro, o mediante altri vettori quali prenotazione tramite pagine web dedicate o tramite applicazione per dispositivi mobili.

Sulla base di questa informazione proveniente da un numero di telefono/sito/app precedentemente associato ad un punto geo-codificato di ritiro, la centrale operativa è in grado di vagliare la richiesta e caricarla, anche in modo automatico, ai giri di raccolta previsti per la data di prenotazione.

Il Gestore potrà gestire tale modalità di raccolta anche attraverso l'utilizzo di specifiche applicazioni collegate a sistemi di navigazione installati sui mezzi, al fine di guidare l'autista verso il luogo di raccolta, semplificando l'attività ed ottimizzando le tempistiche di svolgimento del servizio.

Parallelamente è auspicabile l'adozione di sistemi di feedback di conferma e di certificazione dell'avvenuto ritiro da parte degli addetti alla raccolta visibile tramite sistema di controllo (duale + sit) e da notificare all'utenza, anche utilizzando lo stesso canale comunicativo della prenotazione.

L'*on demand system* prevede pertanto, in linea generale e a titolo esemplificativo, le seguenti fasi:

- 1) L'utente riceve un sms di promemoria per rammentare le giornate di possibile intervento in base ad un calendario prestabilito (frequenze e giorni di raccolta domiciliare);
- 2) L'utente può far squillare il numero da cui ha ricevuto il promemoria per confermare in automatico la sua richiesta del servizio;
- 3) In alternativa, se l'utente non può ricevere sms o avvisi tramite app dedicate, può effettuare una chiamata gratuita dal proprio numero di telefono (cellulare o fisso) al numero verde.;
- 4) Il sistema riceve il numero del chiamante e determina la posizione geografica del punto di prelievo/contenitore associato a quel numero;

5) Ciascun autista riceverà ogni mattina il "piano di raccolta" per la giornata caricato in automatico sul monitor del sistema di navigazione a bordo del mezzo in grado di visualizzare il percorso da effettuare, la navigazione satellitare e la comunicazione con la centrale operativa;

6) Il sistema permetterà di visualizzare attraverso il sistema di controllo (duale + sit) la posizione attuale dei veicoli che stanno effettuando gli svuotamenti e con simboli idonei visualizzare i punti di svuotamento programmati e quelli già effettuati;

7) Il sistema può comunicare in automatico all'utenza l'avvenuto ritiro.

L'algoritmo implementato per tali servizi "on-demand" può tener conto non solo di parametri quali la capacità di carico del mezzo, del tipo di materiale da raccogliere (peso specifico, volume, fattore di compressione) e delle dimensioni dei contenitori, ma anche della distanza dal punto di partenza e tra i punti di intervento successivi.

Laddove implementato il sistema on demand, dovrà essere quindi integrato al sistema di controllo di cui al successivo Cap. IX.

Le raccolte domiciliari "on demand" possono essere implementate anche per servizi di raccolta dedicati esclusivamente ad utenze non domestiche.

Il Gestore è obbligato ad effettuare il ritiro dei rifiuti nei tempi indicati nella programmazione e comunicati agli utenti.

Tabella 11 - Categorie di utenze oggetto di servizio di raccolta domiciliare

Categoria Utenza	Rur	Forsu	Carta	Imballaggi Vetro Plastica Metalli
(cat. 1) Musei, biblioteche, scuole, associazioni, luoghi di culto	X		X	X
(cat. 2) Cinematografi e teatri	X		X	X
(cat. 3) Autorimesse e magazzini senza alcuna vendita diretta	X		X	
(cat. 4) Campeggi, distributori carburanti, impianti sportivi	X	X	X	X
(cat. 5) Stabilimenti balneari	X	X	X	X
(cat. 6) Esposizioni, autosaloni	X		X	
(cat. 7) Alberghi con ristorante	X	X	X	X
(cat. 8) Alberghi senza ristorante	X	X	X	X
(cat. 9) Case di cura e riposo	X	X	X	X
(cat. 10) Ospedali	X	X	X	X
(cat. 11) Uffici, agenzie, studi professionali	X		X	X
(cat. 12) Banche ed istituti di credito	X		X	X
(cat. 13) Negozi abbigliamento, calzature, libreria, cartoleria, ferram., altri beni durev.	X		X	X
(cat. 14) Edicola, farmacia, tabaccaio, plurilicenze	X		X	X
(cat. 15) Negozi particolari (filatelia, tende, tessuti, tappeti, cappelli, ombrelli, antiquar.)	X		X	X
(cat. 16) Banchi di mercato beni durevoli	X		X	X
(cat. 17) Attività artigianali tipo botteghe: parrucchiere, barbiere, estetista	X		X	X
(cat. 18) Attività artigianali tipo botteghe: falegname, idraulico, fabbro, elettricista	X		X	
(cat. 19) Carrozzeria, autofficina, elettrauto	X		X	
(cat. 20) Attività industriali con capannoni di produzione	X		X	
(cat. 21) Attività artigianali di produzione beni specifici	X		X	X
(cat. 22) Ristoranti, trattorie, osterie, pizzerie, pub	X	X	X	X

Categoria Utente	Rur	Forsu	Carta	Imballaggi Vetro Plastica Metalli
(cat. 23) Mense, birrerie, amburgherie	X	X	X	X
(cat. 24) Bar, caffè, pasticceria	X	X	X	X
(cat. 25) Supermercato, pane/pasta, macelleria, salumi/formaggi, generi alimentari	X	X	X	X
(cat. 26) Plurilicenze alimentari e/o miste	X	X	X	X
(cat. 27) Ortofrutta, pescherie, fiori e piante, pizza al taglio	X	X	X	X
(cat. 28) Ipermercati di generi misti	X		X	X
(cat. 29) Banchi di mercato genere alimentari	X	X	X	
(cat. 30) Discoteche, night club	X		X	X

III.3.3 Rur - rifiuto urbano residuo (servizio base)

Tale servizio riguarda la raccolta dei rifiuti urbani residui, cioè della frazione indifferenziata restante dopo le raccolte differenziate delle altre frazioni oggetto di recupero, ad esclusione dei rifiuti ingombranti, ed il trasporto presso siti di conferimento idonei al loro trattamento, smaltimento, ovvero all'espletamento di tutte le fasi propedeutiche al trasporto presso tali punti ⁴.

Il servizio di raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati è svolto mediante prelievo a domicilio dei contenitori ammessi, in accordo con Piano Annuale delle attività (vedi Par. III.22).

All'interno delle tipologie previste, il Gestore identifica per le varie utenze la tipologia di contenitori idonea all'efficienza ed efficacia del servizio.

Il servizio di raccolta dei rifiuti urbani residui indifferenziati è svolto con frequenza standard di 1 volta/settimana.

Su richiesta del Comune il servizio potrà avere una frequenza maggiore. Su richiesta del Comune, verificate le effettive quantità prodotte, il servizio potrà avere frequenza inferiore, comunque non minore di 1/14 giorni.

Il servizio è svolto secondo le prescrizioni e adottando le precauzioni definite in linea generale per i servizi di raccolta domiciliare.

III.3.4 Forsu - rifiuto organico (servizio base)

Tale servizio riguarda la raccolta differenziata domiciliare dei rifiuti organici, intesi come i residui a base vegetale e animale dell'alimentazione oltre a fiori e simili materiali vegetali - esclusi sfalci e ramaglie - ed il trasporto presso siti di conferimento idonei al loro trattamento, smaltimento, ovvero all'espletamento di tutte le fasi propedeutiche al trasporto presso tali punti.

L'utenza sarà dotata di biopattumiera areata sottolavello, oltre che di contenitori individuali (mastelli) o collettivi (bidoni) per il conferimento.

⁴ A seguito del chiarimento fornito dal Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica (MASE) in data 30.01.2023 in risposta ad un interpellato, sono da comprendere nel Rur anche i rifiuti elencati nel DPR 15 luglio 2003, n. 254 "Regolamento recante disciplina della gestione dei rifiuti sanitari a norma dell'articolo 24 della legge 31 luglio 2002, n. 179".

Il servizio di raccolta dei rifiuti organici è svolto mediante prelievo a domicilio dei contenitori ammessi, in accordo con Piano Annuale delle attività (vedi Par. III.22).

All'interno delle tipologie previste, il Gestore identifica per le varie utenze la tipologia di contenitori idonea all'efficienza ed efficacia del servizio.

Il servizio di raccolta della Forsu è svolto con frequenza standard di 2 volte/settimana.

Su richiesta del Comune il servizio potrà avere una frequenza maggiore (tipicamente 3 volte/settimana). Le frequenze aggiuntive possono essere stagionali o permanenti.

Su richiesta del Comune, verificate le effettive quantità prodotte ed i livelli e la qualità della raccolta differenziata effettuata, il servizio potrà avere frequenza inferiore.

Il servizio è svolto secondo le prescrizioni e adottando le precauzioni definite in linea generale per i servizi di raccolta domiciliare.

III.3.5 Vetro (servizio base)

Tale servizio riguarda la raccolta dei rifiuti di imballaggio in vetro ed il trasporto presso siti di conferimento idonei al loro recupero, trattamento, smaltimento, ovvero all'espletamento di tutte le fasi propedeutiche al trasporto presso tali punti.

Il servizio di raccolta dei rifiuti di imballaggio in vetro è svolto mediante prelievo a domicilio dei contenitori ammessi, in accordo con il Piano Annuale delle attività (vedi Par. III.22).

All'interno delle tipologie previste, il Gestore identifica per le varie utenze la tipologia di contenitori idonea all'efficienza ed efficacia del servizio.

Il servizio di raccolta del vetro è svolto con frequenza standard di 1 volta/ogni due settimane (1/14).

Su richiesta del Comune il servizio potrà avere una frequenza maggiore. Le frequenze aggiuntive possono essere stagionali o permanenti.

Su richiesta del Comune, verificate le effettive quantità prodotte, il servizio potrà avere frequenza inferiore, comunque non minore di 1/21 giorni.

Il servizio è svolto secondo le prescrizioni e adottando le precauzioni definite in linea generale per i servizi di raccolta domiciliare.

III.3.6 Imballaggi in plastica e metalli (servizio base)

Tale servizio riguarda la raccolta dei rifiuti di imballaggio in plastica, metalli e materiali simili anche non imballaggio consentiti dagli accordi con i consorzi di filiera (cosiddetta modalità multimateriale leggero - Mml) ed il trasporto presso siti di conferimento idonei al loro trattamento, smaltimento, ovvero all'espletamento di tutte le fasi propedeutiche al trasporto presso tali punti.

Il servizio di raccolta dei rifiuti di imballaggio in plastica e metalli è svolto mediante prelievo a domicilio dei contenitori ammessi, in accordo con il Piano Annuale delle attività (vedi Par. III.22).

All'interno delle tipologie previste, il Gestore identifica per le varie utenze la tipologia di contenitori idonea all'efficienza ed efficacia del servizio.

Il servizio di raccolta di plastica e metalli è svolto con frequenza standard di 1 volta/settimana.

Su richiesta del Comune il servizio potrà avere una frequenza maggiore. Le frequenze aggiuntive possono essere stagionali o permanenti.

Su richiesta del Comune, verificate le effettive quantità prodotte, il servizio potrà avere frequenza inferiore, comunque non minore di 1/14 giorni.

Il servizio è svolto secondo le prescrizioni e adottando le precauzioni definite in linea generale per i servizi di raccolta domiciliare.

III.3.7 Carta e cartone (servizio base)

Tale servizio riguarda la raccolta di rifiuti di carta e cartone, imballaggi e non (carta) di norma in maniera congiunta ed il trasporto presso siti di conferimento idonei al loro trattamento, smaltimento, ovvero all'espletamento di tutte le fasi propedeutiche al trasporto presso tali punti.

Per utenze commerciali può essere previsto un servizio specifico di raccolta della sola frazione costituita da imballaggi (vedi raccolta a chiamata).

Il servizio di raccolta dei rifiuti di carta e cartone è svolto mediante prelievo a domicilio dei contenitori/sacchi ammessi, in accordo con il Piano annuale delle attività (vedi Par. III.22).

All'interno delle tipologie previste, il Gestore identifica per le varie utenze la tipologia di contenitori idonea all'efficienza ed efficacia del servizio.

Il servizio di raccolta di carta è svolto con frequenza standard di 1 volta/settimana.

Su richiesta del Comune il servizio potrà avere una frequenza maggiore. Le frequenze aggiuntive possono essere stagionali o permanenti.

Su richiesta del Comune, verificate le effettive quantità prodotte, il servizio potrà avere frequenza inferiore, comunque non minore di 1/14 giorni.

Il servizio è svolto secondo le prescrizioni e adottando le precauzioni definite in linea generale per i servizi di raccolta domiciliare.

III.3.8 Verde (sfalci, ramaglie, potature) (servizio aggiuntivo)

La raccolta domiciliare del verde costituisce un servizio di tipo aggiuntivo, attivato su richiesta dei Comuni, essendo prevista come servizio di base la raccolta di tale frazione presso i Centri di raccolta.

Per le modalità operative di svolgimento del servizio, si veda quanto indicato al Par. III.4.4.

III.3.9 Rifiuti di prodotti sanitari assorbenti (PSA) (servizio aggiuntivo)

La raccolta domiciliare dedicata dei prodotti sanitari assorbenti quali pannolini e prodotti per l'incontinenza costituisce un servizio di tipo aggiuntivo, attivato su richiesta dei Comuni, essendo prevista come servizio di base la raccolta dedicata di tale frazione con modalità a chiamata, intesa come servizio per le sole utenze che ne fanno richiesta registrandosi in apposita lista, come descritta al successivo Par. III.4.5.

Qualora invece il servizio, su richiesta del Comune sia svolto in maniera integrata ai normali servizi di raccolta domiciliare con l'utilizzo del medesimo personale e mezzi (opportunamente attrezzati) nell'ambito dei giri di raccolta delle frazioni fondamentali (ove tecnicamente possibile per quanto riguarda la tipologia di personale e mezzi utilizzati), ad esempio integrato con indifferenziato, fino ad un massimo di 3 ritiri a settimana, è da considerarsi come servizio di base e quindi non oggetto di specifico corrispettivo.

Per i dettagli operativi e le prescrizioni del servizio si veda quanto previsto al Par.III.4.5

III.3.10 Oli vegetali esausti (servizio aggiuntivo)

La raccolta domiciliare dedicata degli oli vegetali esausti costituisce un servizio di tipo aggiuntivo, attivato su richiesta dei Comuni, essendo prevista come servizio di base la raccolta di tale frazione a chiamata, intesa come servizio per le sole utenze che ne fanno richiesta registrandosi in apposita lista, come descritta al successivo Par. III.4.6.

Qualora invece il servizio, su richiesta del Comune sia svolto in maniera integrata ai normali servizi di raccolta domiciliare con l'utilizzo del medesimo personale e mezzi (opportunamente attrezzati) nell'ambito dei giri di raccolta delle frazioni fondamentali (ove tecnicamente possibile per quanto riguarda la tipologia di personale e mezzi utilizzati), ad esempio integrato con indifferenziato, fino ad un massimo di 1 ritiro a settimana, è da considerarsi come servizio di base e quindi non oggetto di specifico corrispettivo.

Per i dettagli operativi e le prescrizioni del servizio si veda quanto previsto al Par. III.4.6.

III.4 SERVIZI A CHIAMATA

Si intendono servizi a chiamata, i servizi di ritiro a domicilio del rifiuto su richiesta, sia nel caso che ciò avvenga attraverso l'attivazione di un servizio periodico per le sole utenze registrate in apposita lista (per rifiuti urbani pericolosi, per rifiuti di prodotti sanitari assorbenti, raccolte dedicate per utenze non domestiche o per rifiuti verdi), sia che ciò avvenga attraverso ritiri per appuntamento (ingombranti e beni durevoli, inclusi RAEE).

I servizi di raccolta a chiamata di rifiuti urbani pericolosi (Rup), di prodotti sanitari assorbenti (Psa), di rifiuti ingombranti/RAEE e di oli vegetali esausti sono servizi di base programmati per tutti i Comuni.

Sono invece servizi aggiuntivi, attivati su richiesta dei Comuni, le raccolte dedicate presso utenze non domestiche (registrate a ruolo TARI) e la raccolta di rifiuti verdi (quest'ultima prevista come servizio di base soltanto presso i Centri di raccolta).

Possono inoltre essere previste raccolte a chiamata di rifiuti tessili (abiti usati).

Il Gestore dovrà provvedere alla raccolta del materiale, depositato dall'utenza al piano strada, sulle pubbliche vie o strade ad uso pubblico ed anche private ma soggette ad uso pubblico. In casi particolari e per motivate esigenze il Gestore dovrà accedere alle strade/aree private per effettuare la raccolta, previa autorizzazione dei proprietari o degli aventi diritto.

Laddove il servizio preveda anche il posizionamento di contenitori e laddove gli stessi contenitori facciano parte del perimetro di fornitura del Gestore, questo dovrà effettuare ogni integrazione, spostamento, posizionamento e sostituzione dei contenitori utilizzati per la raccolta.

Il Gestore è obbligato ad effettuare il ritiro dei rifiuti nei tempi indicati nella programmazione e comunicati agli utenti.

III.4.1 Rifiuti urbani pericolosi (RUP), quali pile e farmaci (servizio base)

Tale servizio riguarda la raccolta di pile e farmaci ed il trasporto presso siti di conferimento idonei al loro trattamento, smaltimento, ovvero all'espletamento di tutte le fasi propedeutiche al trasporto presso tali punti.

Il servizio di raccolta di pile e farmaci è svolto mediante prelievo dei contenitori dedicati, forniti dal Gestore, e distinti per pile e farmaci ubicati in luogo protetto dagli agenti atmosferici presso le utenze che commerciano le stesse o in altre localizzazioni aperte al pubblico individuate dall'amministrazione comunale.

La disponibilità di contenitori per Rup dovrà coprire tutte le farmacie e i principali centri di vendita di pile e batterie portatili, garantendo un minimo comunque di 2 punti di raccolta (uno per farmaci e uno per pile e batterie portatili) e una disponibilità pari a 1:1000 abitanti.

Il servizio standard di raccolta di pile e farmaci ha una frequenza di una volta ogni quindici giorni (1/15).

La raccolta è di norma svolta secondo frequenze di svuotamento predeterminate, che non possono comunque essere inferiori a 6 volte/anno, ma le utenze presso cui sono collocati i contenitori possono richiedere svuotamenti anticipati secondo necessità. In questo caso il tempo di evasione non potrà essere superiore a 3 giorni lavorativi.

Il servizio è svolto secondo le prescrizioni e adottando le precauzioni definite in linea generale per i servizi di raccolta domiciliare.

III.4.2 Ingombranti e beni durevoli (servizio base)

Tale servizio riguarda la raccolta dei rifiuti ingombranti mediante il ritiro dei materiali presso l'utenza, a seguito di una richiesta inoltrata dalla stessa, ed il trasporto presso siti di conferimento idonei al loro trattamento, valorizzazione e smaltimento ovvero all'espletamento di tutte le fasi propedeutiche al trasporto presso tali punti.

Come rifiuti ingombranti si intendono quei rifiuti voluminosi prodotti nell'ambito dei locali propri dell'utenza, di provenienza domestica e non domestica costituiti a titolo esemplificativo e non esaustivo da mobili, materassi ed arredi in genere, elettrodomestici non normati dal decreto legislativo 49/2014 (RAEE), attrezzi sportivi, caratterizzati da dimensioni tali da non poter essere conferiti al servizio di raccolta ordinario e quindi superiori ad un volume indicativo di 50 litri, o comunque non superiore al volume massimo conferibile dove attiva la misurazione puntuale dei rifiuti.

Lo stesso servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti è adibito anche alla raccolta dei RAEE quali rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche normati dal decreto legislativo 49/2014.

Il servizio standard di raccolta degli ingombranti a chiamata garantisce l'evasione entro un massimo di 15 giorni dalla richiesta.

Ai sensi dell'art. 29 del TQRIF ed in base alle previsioni della Delibera d'Assemblea n. 13 del 13.04.2022, il suddetto standard è confermato nel caso in cui l'utente abbia a disposizione la possibilità di conferire i

rifiuti direttamente al Centro di Raccolta o tramite altra raccolta alternativa alla raccolta domiciliare (es. ecomobile).

Resta valido quanto previsto all'art. 29.5. del TQRIF in ordine al mantenimento degli standard di servizio previsti dall'art. 29.2. pari ad un (1) ritiro/mese per cinque (5) pezzi, per gli utenti che dichiarino anche mediante autocertificazione di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico, ovvero per gli ulteriori utenti in condizioni di fragilità economica e/o fisica, individuati secondo criteri definiti dall'Autorità d'Ambito. I Comuni potranno richiedere un tempo massimo di evasione inferiore (es. 7 gg), previo accordo con il Gestore.

Il mancato rispetto dei 15 gg per l'evasione della richiesta, o il mancato rispetto dell'appuntamento fissato in accordo con l'utente, fanno scattare le penali di cui al successivo Par.VIII.5.5, oltre a quanto disciplinato dalla Carta della Qualità dei Servizi (vedi Par.III.13.3) in termini di rimborso automatico all'utente.

Si intende come intervento il ritiro di massimo di 2 metri cubi oppure 2 pezzi nel caso trattasi di rifiuti particolarmente voluminosi che eccedono tale volume (inteso il "pezzo" come il prodotto completo, indipendentemente dal fatto che sia conferito smontato).

Il Comune potrà richiedere la possibilità di consentire ritiri di un maggior numero di pezzi e di un maggior quantitativo per utente, salvo il rispetto del criterio di calcolo sopra descritto ai fini della determinazione del corrispettivo.

Ogni utente avrà diritto ad un massimo di 3 interventi/anno, intervallati l'uno dall'altro da almeno n. 30 giorni.

Quantità superiori, o numero di interventi maggiori di 3/annui per utente, o richieste di intervento con intervalli di tempo inferiore a 30 giorni, potranno costituire interventi a pagamento da parte dell'utente, anche direttamente a favore del Gestore, secondo gli accordi intercorsi con il Comune, restando inteso che in tali casi attese oltre i 15 gg non fanno scattare alcun rimborso.

Nelle more di quanto specificato all'ultimo capoverso del paragrafo I.4, per garantire il pieno rispetto di tale standard, il Gestore deve disporre del *database* delle utenze dei Comuni serviti aggiornato.

Per avanzare le richieste di ritiro gli utenti potranno avvalersi di tutti gli strumenti messi a disposizione dal Gestore, tra cui:

- sportelli sul territorio;
- sito internet;
- numero verde;
- e-mail;
- app per smartphone.

Le modalità di effettuazione del servizio dovranno essere conformi alla vigente normativa, nonché alla Carta della Qualità dei Servizi (vedi Par. III.13.3).

Il Gestore dovrà provvedere alla raccolta del materiale, depositato dall'utenza al piano strada, sulle pubbliche vie o strade ad uso pubblico ed anche private ma soggette ad uso pubblico in specifici punti di raccolta concordati, coerentemente con la vigente regolazione. In casi particolari e per motivate esigenze il Gestore dovrà accedere alle strade/aree private per effettuare la raccolta, previa autorizzazione dei proprietari o degli aventi diritto, comunque in conformità con la vigente regolazione.

Durante le fasi di raccolta il Gestore dovrà prestare la massima attenzione affinché, soprattutto per alcune tipologie di RAEE, non sia causata la rottura dell'apparecchiatura con conseguente perdita di sostanze pericolose. Il servizio di raccolta avviene in modo da non produrre spargimenti di materiale al suolo, né sollevamento di polvere.

Per dare impulso alla raccolta dei piccoli RAEE (fino a 25 cm), il Gestore posiziona specifici contenitori in luoghi chiusi ad alta frequentazione di pubblico (scuole, università, uffici pubblici, centri commerciali, ecc.).

Nel caso di ritiro di RAEE il Gestore dovrà provvedere, salvo casi specifici che dovranno essere adeguatamente giustificati, al conferimento degli stessi presso il sito di conferimento convenzionato più vicino.

Al fine di documentare adeguatamente l'avvenuta raccolta del rifiuto, oppure eventuali criticità emerse durante il servizio (es. mancata esposizione da parte dell'utente), il Gestore provvede ad effettuare due (2) foto, una antecedente ed una successiva al ritiro, dotate di marcatura temporale e georeferenziazione, da caricare sul Sistema Duale, ove attivo.

III.4.3 Raccolte dedicate per utenze non domestiche (tutte le frazioni) (servizio aggiuntivo)

Si intendono come raccolte dedicate per utenze non domestiche i servizi di raccolta, condotti in analogia ai servizi domiciliari, ma riservati esclusivamente (quindi con circuiti e giorni di esecuzione diversi da quelli riservati alle utenze domestiche o alla generalità delle utenze) a utenze non domestiche, laddove queste raccolte non si configurino come servizi puntuali a grandi utenze, ma come servizi disponibili per un significativo numero di utenze (quali, a titolo esemplificativo, raccolte di cartone da utenze commerciali, raccolte di Forsu da utenze di ristorazione, etc.) dotate di contenitori quali sacchi, mastelli, bidoni carrellati, cassonetti su ruote.

Il Gestore attiva il servizio per gli utenti, registrati in apposita lista, comunicati dal Comune.

Il servizio di raccolta a chiamata per le utenze non domestiche è un servizio di raccolta aggiuntivo rispetto ai servizi di base.

Le raccolte possono riguardare tutte le frazioni previste per le raccolte domiciliari.

Il servizio di raccolta è svolto secondo le frequenze settimanali richieste dal Comune, anche solo per specifici periodi.

Il servizio è svolto secondo le prescrizioni e adottando le precauzioni definite in linea generale per i servizi di raccolta domiciliare.

Tali servizi possono essere svolti anche in modalità "on demand" come definite al Par. III.3.2.

III.4.4 Verde (sfalci, ramaglie, potature) (servizio aggiuntivo)

La frazione verde è prioritariamente recuperata sul luogo di produzione per autocompostaggio e il servizio di raccolta del verde è usualmente svolto presso i Centri di raccolta.

Il servizio di raccolta domiciliare o a chiamata del verde è un servizio di raccolta aggiuntivo rispetto ai servizi fondamentali di raccolta, ed è pertanto attivato a domanda del Comune.

In tal caso, a richiesta del Comune può essere attivato, anche per un periodo stagionale, un servizio di raccolta domiciliare, a calendario, rivolto alla generalità delle utenze, oppure a chiamata rivolto alle sole utenze che ne fanno richiesta.

Tale servizio riguarda la raccolta dei rifiuti vegetali da giardino (verde) - costituiti da residui di potature, rami e tronchi di albero, ceppaie, sfalci di erba di prato e altri rifiuti ingombranti di natura vegetale - ed il trasporto presso siti di conferimento idonei al loro trattamento e valorizzazione, ovvero all'espletamento di tutte le fasi propedeutiche al trasporto presso tali punti.

Il servizio di raccolta dei rifiuti verdi è svolto mediante prelievo a domicilio dei contenitori ammessi, in accordo con il Piano annuale delle attività (vedi Par. III.22).

All'interno delle tipologie previste, il Gestore identifica per le varie utenze la tipologia di contenitori idonea all'efficienza ed efficacia del servizio.

Il servizio di raccolta del verde – domiciliare o a chiamata - è svolto con frequenza concordata con il Comune, di norma, ove attivato, una volta a settimana (1/7) e può essere attivato anche solo per determinati periodi.

Il servizio è svolto secondo le prescrizioni e adottando le precauzioni definite in linea generale per i servizi di raccolta domiciliare.

Il servizio prevede il ritiro presso l'utenza servita dei contenitori dedicati ammessi (vedi Tabella 10). In caso di raccolta di materiale sfuso, si prevede un ritiro per ciascuna utenza per un massimo di 9 colli dal peso massimo di 10 kg cadauno, previa esposizione su suolo pubblico nel giorno e nell'orario previsto dal calendario di raccolta o comunicato dall'operatore all'atto della prenotazione (servizio su prenotazione).

Il servizio di raccolta domiciliare o a chiamata del verde dovrebbe essere gestito prevedendo preferibilmente (in particolare ove è presente per l'utenza il servizio di conferimento gratuito presso Centro di Raccolta) il pagamento di uno specifico costo da parte delle utenze che ne fanno richiesta (anche all'interno della TARI). Tale modalità consentirebbe di evitare l'addebito da parte del Comune di quota parte del costo di raccolta anche alle utenze che, non disponendo di aree a verde, non possono usufruire di tale servizio e che quindi si farebbero carico impropriamente di un costo non correttamente addebitato.

III.4.5 Rifiuti di prodotti sanitari assorbenti (PSA) (servizio base)

Tale servizio base riguarda la raccolta dei rifiuti costituiti da prodotti sanitari assorbenti - quali pannolini e prodotti per l'incontinenza - mediante il servizio dedicato di ritiro dei materiali presso le sole utenze iscritte in apposita lista.

Il servizio di raccolta PsA, tuttavia, su richiesta del Comune, qualora le condizioni tecnico organizzative lo consentano (in riferimento alla tipologia dei mezzi utilizzati), può essere svolto anche in modalità integrata ai normali servizi di raccolta domiciliare con l'utilizzo del medesimo personale e mezzi (opportunamente attrezzati) nell'ambito dei giri di raccolta delle frazioni fondamentali, ad esempio integrato con indifferenziato e organico. Qualora sia svolto, in questa modalità, fino ad un massimo di 3 ritiri/settimana è da considerarsi, al pari del ritiro a chiamata con frequenza 1 volta/settimana, come servizio base e quindi non oggetto di specifico corrispettivo.

I rifiuti di prodotti sanitari assorbenti sono conferiti in sacchi chiusi specificamente predisposti o in bidoni (mastelli), secondo le indicazioni fornite dal Gestore, che provvederà a fornire apposito *kit* all'utenza interessata e trasportati presso siti di conferimento idonei al loro recupero, trattamento, smaltimento.

Qualora tali rifiuti siano destinati a riciclo o altra forma di recupero potranno essere previste e concordate con le amministrazioni comunali modalità alternative e innovative di conferimento.

Il servizio di raccolta a chiamata di Psa è svolto con frequenza standard settimanale (1/7), ma in alternativa può essere svolto con frequenza standard, e quindi come servizio base, anche in modalità integrata ad altre raccolte, fino ad un massimo di 3 volte/settimana.

Il servizio è svolto secondo le prescrizioni e adottando le precauzioni definite in linea generale per i servizi di raccolta domiciliare.

III.4.6 Oli vegetali esausti (servizio base)

Tale servizio riguarda la raccolta mediante giro dedicato degli oli vegetali e grassi animali, provenienti dallo scarto di operazioni relative alla ristorazione domestica destinati a recupero presso una lista di utenze predeterminata.

Il servizio di raccolta degli oli vegetali e grassi animali, tuttavia, su richiesta del Comune, qualora le condizioni tecnico organizzative lo consentano (in riferimento alla tipologia dei mezzi utilizzati) può essere svolto anche in modalità integrata ai normali servizi di raccolta domiciliare con l'utilizzo del medesimo personale e mezzi (opportunamente attrezzati) nell'ambito dei giri di raccolta delle frazioni fondamentali, ad esempio integrato con indifferenziato. Qualora sia svolto, in questa modalità, fino ad un massimo di 1 volta/settimana, è da considerarsi come servizio base e quindi non oggetto di specifico corrispettivo.

Inoltre, su richiesta del Comune, potranno essere collocati sul territorio comunale:

- adeguati contenitori in HDPE a doppia camicia, con indicatori di livello e filtro sulla bocca di scarico, del volume massimo di lt. 250, opportunamente segnalati, in cui l'utente possa versare l'olio vegetale esausto;
- adeguati contenitori rispondenti alle norme di sicurezza del volume massimo di 250 lt., opportunamente segnalati, in cui l'utente possa conferire l'olio vegetale esausto in flaconi e bottiglie.

I contenitori, nel caso vengano installati sul territorio, assicurano una capillarità della rete di raccolta pari indicativamente ad un massimo 1.000 abitanti per contenitore, come valore medio sull'area interessata del singolo Comune.

Il servizio di raccolta a chiamata degli oli vegetali esausti avviene con frequenza standard 1 volta/mese (1/30), ma in alternativa può essere svolto con frequenza standard, e quindi come servizio base, anche in modalità integrata ad altra raccolta, fino ad un massimo di 1 volta/settimana.

La raccolta è di norma svolta secondo frequenze di svuotamento predeterminate, che non possono comunque essere inferiori a 6 volte/anno, ma le utenze presso cui sono collocati i contenitori possono richiedere svuotamenti anticipati secondo necessità. In questo caso il tempo di evasione non potrà essere superiore a 3 giorni lavorativi.

Al termine della raccolta, il mezzo utilizzato dal Gestore provvede al trasporto al centro di stoccaggio o all'impianto di destino individuato dal Gestore stesso.

III.5 SERVIZI DI RACCOLTA PUNTUALI

Sono intesi come servizi di raccolta puntuale quei servizi di raccolta aggiuntivi, attivati a richiesta dal Comune, diretti a singole grandi utenze, ricompresi all'interno dei servizi di raccolta dei rifiuti urbani, generalmente svolti con l'ausilio di scarrabili o presscontainer.

Sono altresì intesi come servizi puntuali i servizi relativi ai rifiuti cimiteriali.

III.5.1 Raccolta puntuale grandi utenze (servizio aggiuntivo)

Tale servizio riguarda la raccolta:

- presso singole grandi utenze, ricomprese all'interno dei servizi di raccolta dei rifiuti urbani, generalmente svolta con l'ausilio di scarrabili o presscontainer;
- effettuata straordinariamente o episodicamente - quali a titolo esemplificativo e non esaustivo quelli svolti in occasione di fiere, manifestazioni, etc. - che richiede anche il posizionamento di contenitori di raccolta.

La raccolta è di norma effettuata per singole frazioni - Forsu, verde, carta e cartone, film plastici, imballaggi plastici, imballaggi vetro, altro vetro, imballaggi metallici, altro metallo, legno, tessili, rifiuto urbano residuo - con l'obiettivo prioritario di massimizzare il recupero di materia.

La raccolta è effettuata limitatamente alle frazioni di rifiuto assimilabili e assimilate al rifiuto urbano e provenienti da aree non produttive. In caso contrario tali attività non sono ricomprese nel perimetro di affidamento.

La raccolta è normalmente effettuata con autocarro e scarrabili o press-container o con compattatore e cassonetti o bidoni.

Il Gestore dovrà provvedere alla fornitura (laddove non presente), al posizionamento, allo svuotamento o al prelievo dei contenitori scarrabili o stazionari (benne, scarrabili, press-container, ecc.) necessari per lo svolgimento del servizio nel rispetto degli standard tecnici di seguito descritti:

- sulle pubbliche aree, vie o strade ad uso pubblico ed anche private ma soggette ad uso pubblico. Resta inteso che in tale situazione l'accesso al contenitore dovrà essere precluso al pubblico;
- su aree, vie o strade private; in questo caso l'utente (proprietario o avente diritto) garantirà, tramite la sottoscrizione di apposito modulo di autorizzazione, di assumersi la responsabilità di eventuali futuri danni a cose causati durante le operazioni di transito e raccolta rifiuti all'interno delle suddette strade/aree private e che le suddette aree, vie o strade private sono accessibili agli automezzi di raccolta rifiuti e garantiscono la possibilità di manovra dei suddetti automezzi.

La raccolta, potrà avvenire con le seguenti modalità:

- prelievo del contenitore scarrabile presso l'utenza, trasporto all'impianto di destinazione e successivo riporto del contenitore presso il punto in cui è stato prelevato; il riporto del contenitore deve avvenire nella stessa giornata in cui è avvenuto il prelievo;

- carico presso il cantiere di contenitore scarrabile della stessa dimensione e tipologia di quello da svuotare; sostituzione del contenitore presente presso l'utenza con quello di cui sopra e successivo trasporto all'impianto di destinazione con riporto del contenitore al cantiere;
- trasferimento del materiale dal contenitore stazionario dell'utenza ad un idoneo mezzo dotato di cassone e successivo trasporto presso l'impianto di destinazione.

È facoltà dell'Amministrazione comunale prevedere modalità di raccolta diverse da quelle indicate.

La raccolta potrà essere:

- programmata preventivamente;
- richiesta dell'utenza (a chiamata, con tempi di prelievo massimi previsti di 48 ore, esclusi domenica e festivi);
- mediante l'ausilio di sensori di riempimento.

Nel caso di contenitori posizionati su aree private, la raccolta dovrà essere effettuata nei giorni e negli orari in cui è garantito l'accesso alla proprietà. Giorni ed orari verranno comunicati al Gestore prima della partenza del servizio.

Prima di prelevare il materiale, il Gestore ha l'obbligo di ispezionare visivamente il rifiuto per verificare l'eventuale presenza di materiale non conforme, anche nel caso di contenitori dotati di chiusura (ove tecnicamente possibile e senza prevedere operazioni di apertura manuale di sacchi).

La raccolta non sarà effettuata nei seguenti casi:

- contenitori contenenti materiali impropri;
- contenitori non regolamentari ovvero diversi da quelli consegnati;
- contenitori danneggiati in modo tale da rendere impossibile la vuotatura (solo per i contenitori scarrabili).

In tali casi il Gestore provvederà a comunicare all'utenza e all'Autorità/Amministrazione Comunale, immediatamente dopo il termine della raccolta, l'ubicazione dei contenitori in questione, onde consentire l'eventuale applicazione delle sanzioni previste dalle norme legislative e/o regolamentari in materia.

Il prelievo dei rifiuti deve avvenire in modo da non produrre spargimenti di materiale al suolo, né sollevamento di polvere. Qualora si verificassero spargimenti di materiale, il Gestore è obbligato all'immediata ed accurata pulizia del sito.

È fatto tassativo obbligo agli operatori addetti allo svuotamento di ricollocare i contenitori, ad operazione avvenuta, nella posizione di prelievo adottando le cautele necessarie per evitare danneggiamenti ai contenitori stessi, agli autoveicoli in sosta, alle infrastrutture pubbliche, ecc. Qualora si verificasse il danneggiamento dei contenitori derivante da un uso improprio o non cautelativo da parte del Gestore, a quest'ultimo verranno imputati i costi per la riparazione dei contenitori, oltre l'applicazione delle penali previste.

Durante le operazioni di raccolta il Gestore dovrà provvedere alla segnalazione all'Autorità e all'amministrazione Comunale di qualsiasi anomalia (es.: abbandono rifiuti, contenitori rotti, accumulo rifiuti all'esterno dei contenitori, ecc.) sia presente sul territorio in cui viene effettuata la raccolta.

Nel corso del contratto l'Autorità può introdurre variazioni alle modalità di esecuzione del servizio stesso previa intesa con il Gestore.

Il Gestore dovrà provvedere al trasporto dei rifiuti raccolti presso siti di conferimento idonei.

III.5.2 Raccolta amianto da piccoli lavori domestici (servizio aggiuntivo)

Il servizio prevede il ritiro di manufatti in amianto o cemento amianto (Eternit), esclusivamente da utenze domestiche, secondo i criteri definiti dalla Linee Guida emanate dalla Regione Toscana "Linee guida sull'amianto", approvate con Delibera n. 378 del 09.04.2018 e successivamente aggiornate con Delibera n. 386 del 25.03.2019.

Le Linee Guida definiscono i criteri per il servizio di rimozione e smaltimento amianto da utenze domestiche (raccolta e micro-raccolta), tipologia e quantitativi che possono essere rimossi e relative modalità di rimozione, nonché le procedure amministrative per l'esecuzione del servizio di ritiro e smaltimento.

Nell'ambito della procedura, si prevede la fornitura all'utente di appositi kit composti da tuta, guanti, mascherina, sovrascarpe e sacco apposito; verrà fornito inoltre un manuale di istruzioni per il confezionamento. Il ritiro del kit avviene presso apposita sede del Gestore (o sportello) ed il suo costo può essere posto a carico dell'utente.

III.5.3 Raccolta Rifiuti Cimiteriali (servizio base)

Tale servizio riguarda esclusivamente la raccolta dei rifiuti derivanti da esumazioni e estumulazioni e dalle altre attività cimiteriali, ai sensi della vigente normativa, ovvero sono esclusi i rifiuti urbani indifferenziati (ceri, plastiche etc.) e la frazione organica (fiori, materiale verde in genere) prodotti all'interno dei cimiteri per i quali sono attivati circuiti di raccolta diversi, per i quali si fa riferimento ai servizi di base.

Le estumulazioni ordinarie sono eseguite una volta scaduta la concessione, ovvero, prima di tale data, qualora si debba procedere in loco ad altra tumulazione, dopo un periodo di tempo pari ad almeno venti anni (in caso di loculo stagno) e a 10 anni in caso di loculo areato autorizzato. Le esumazioni sono eseguite scaduto il turno ordinario di inumazione, di norma pari a 10 anni per cadaveri.

I rifiuti da esumazione ed estumulazione devono essere raccolti e trasportati in appositi imballaggi a perdere flessibili, di colore distinguibile da quelli utilizzati per la raccolta delle altre frazioni di rifiuti urbani prodotti all'interno dell'area cimiteriale e recanti la scritta «Rifiuti urbani da esumazioni ed estumulazioni».

I rifiuti da esumazione ed estumulazione possono essere depositati in apposita area confinata individuata dal Comune all'interno del cimitero, qualora tali operazioni si rendano necessarie per garantire una maggiore razionalità del sistema di raccolta e trasporto ed a condizione che i rifiuti siano adeguatamente racchiusi negli appositi imballaggi a perdere flessibili.

I resti metallici sono trattati a parte e, nella misura del possibile, destinati a recupero.

Il Gestore fornisce agli enti gli appositi contenitori a doppio involucro, di norma costituiti da sacchi/ big bag in materiale poliolefinico con sacco interno in polietilene, opportunamente etichettati e del prodotto disinfettante con cui effettuare il trattamento dei rifiuti. I contenitori sono conformi alle prescrizioni del D.L. 254/2003 e s.m.i. ed il prodotto disinfettante è preventivamente concordato con l'Azienda USL

competente per territorio, così pure dovranno essere concordati con l'Azienda USL i tempi e le modalità di effettuazione del trattamento e del confezionamento dei rifiuti.

La raccolta rifiuti cimiteriali è una raccolta con frequenze variabili in funzione della dimensione dell'utenza cimiteriale. Il servizio, su richiesta dell'Amministrazione Comunale, può altresì essere organizzato con modalità a chiamata, comunque con tempi di prelievo massimi di 48 ore, esclusi domenica e festivi).

Il Gestore dovrà provvedere alla raccolta dei rifiuti in oggetto ed al loro trasporto presso siti di conferimento idonei, nel rispetto della vigente normativa in materia di rifiuti cimiteriali.

Il Gestore fornisce all'Autorità tutti gli elementi atti a definire il servizio erogato, in conformità a quanto previsto dal Contratto di Servizio.

III.6 SERVIZI DI RACCOLTA A CENTRI COMUNALI DI RACCOLTA (CCR) E GESTIONE DEI CENTRI (SERVIZIO BASE)

A supporto dei servizi di raccolta, il Gestore dovrà provvedere alla gestione (come previsto dal D.M. 08/04/2008 e s.m.i.) e alla manutenzione dei Centri di Raccolta diffusi sul territorio.

Il Comune, nel trasferimento della gestione del Centro di Raccolta al Gestore, assicura la conformità del Centro stesso alle vigenti prescrizioni normative e urbanistiche. Qualora il Gestore accerti l'insussistenza dei requisiti di conformità normativa, identifica gli interventi necessari al ripristino o al mantenimento della conformità normativa e predispone un progetto di adeguamento o di nuova realizzazione da sottoporre all'amministrazione comunale.

I Centri di Raccolta sono attrezzati, a cura del Gestore, con contenitori e cassoni scarrabili idonei per il conferimento da parte delle utenze delle varie tipologie di rifiuti.

I Centri di Raccolta possono essere utilizzati anche per il deposito funzionale al trasbordo delle frazioni derivanti dalla raccolta differenziata domiciliare effettuata dal Gestore, se tali frazioni sono coerenti con i permessi del Centro. Poiché il corrispettivo per i prelievi da Centro di Raccolta si applica alla sola quota di rifiuti conferita direttamente al Centro stesso - e non ai trasbordi da raccolte differenziate - il Gestore quantifica separatamente i conferimenti diretti degli utenti, e i propri conferimenti per trasbordi e depositi temporanei.

La gestione dei Centri di Raccolta consiste in:

- apertura e chiusura dell'accesso all'impianto secondo il calendario e gli orari indicati, per ciascun Centro di Raccolta, ai sensi del Piano Annuale delle attività (vedi Par. III.22).
- presidio di personale durante gli orari di apertura;
- gestione e/o registrazione degli accessi in coerenza con la normativa vigente e sulla base del Piano Annuale relativamente a: utenti, tipologia e quantità dei conferimenti e delle eventuali non conformità;
- organizzazione funzionale di tutti i conferimenti ammessi e supporto agli utenti in conformità con la Carta della Qualità dei Servizi (vedi Par.III.13.3). L'attesa massima per l'utente non potrà superare i venti (20) minuti, salvi casi eccezionali che il Gestore dovrà documentare;
- prelievo dei contenitori e trasporto dei rifiuti presso impianti di valorizzazione, recupero ovvero smaltimento autorizzati;

- il mantenimento della cartellonistica e del piazzale in stato decoroso, oltre che di sicurezza attraverso attività di pulizia ordinaria con adeguate modalità di svolgimento del servizio (solo operatore o con automezzi) e attività di disinfezione periodica così come previsto dalla vigente normativa;
- comunicazione all'Autorità dei conferimenti degli utenti, trasmettendo il numero di ingressi, la frazione merceologica e la quantità dei materiali conferiti, numero e portate dei ritiri, attraverso gli strumenti di monitoraggio, controllo e reporting cui al successivo Par. III.14;
- organizzazione dei servizi di ritiro in presenza di eventuali convenzioni per specifiche frazioni;
- organizzazione dei servizi di ritiro con modalità di gestione specifica per specifiche frazioni o per particolari categorie di utenze (es. apertura garantita a chiamata/appuntamento dedicata alle utenze non domestiche di Centri di raccolta RAEE).

Le frazioni per cui il Gestore dovrà garantire il ritiro presso tali strutture sono quelle definite nel Piano Annuale delle attività (vedi Par. III.22).

Il conferimento presso il Centro di Raccolta, di norma, è consentito esclusivamente alle utenze dei Comuni dell'ATO Toscana Costa, salvo diverse specifiche indicazioni inerenti le aree ad alta presenza turistica.

Resta comunque inteso che l'accesso ai Centri di Raccolta può essere esteso ad utenze o tipologie di rifiuti sulla base di successivi accordi o richieste da parte delle amministrazioni comunali, laddove ricorrano gli elementi di coerenza con i permessi.

Il conferimento dei rifiuti ai cassoni ed ai contenitori predisposti presso i Centri di Raccolta sarà effettuato direttamente a cura degli stessi utenti, con il supporto del personale addetto al presidio.

Il prelievo dei materiali da parte del Gestore dovrà avvenire con mezzi idonei, al di fuori delle ore destinate al conferimento da parte degli utenti, non appena i contenitori risultano riempiti, con la frequenza minima indicata per ciascuna frazione merceologica nel Piano Annuale e comunque non inferiore a 4 volte annue.

Per quanto riguarda la gestione dei RAEE, il Gestore dovrà attivare la convenzione con il Consorzio RAEE e pertanto non dovranno essere addebitati costi alle amministrazioni comunali, ovvero agli utenti, per il trasporto ed il trattamento/smaltimento di tali rifiuti. I contributi RAEE ovvero i premi di efficienza sono considerati come ricavi e, secondo i criteri di determinazione del corrispettivo, come tali calcolati ai fini del corrispettivo.

Per quanto riguarda la gestione delle pile e degli accumulatori portatili, il Gestore dovrà attivare la convenzione con il "Centro di Coordinamento Nazionale Pile e Accumulatori" e pertanto non dovranno essere addebitati costi alle amministrazioni comunali, ovvero agli utenti, per il trasporto ed il trattamento/smaltimento di tali rifiuti. I contributi derivanti dall'accordo con CDCNPA sono considerati come ricavi e, secondo i criteri di determinazione del corrispettivo, come tali calcolati ai fini del corrispettivo.

Il Gestore dovrà provvedere all'installazione ed alla manutenzione di adeguata cartellonistica atta ad informare l'utente sulla localizzazione del Centro di Raccolta, sulle modalità di conferimento dei materiali, sull'orario di apertura e chiusura, nonché la cartellonistica antinfortunistica, riguardante l'edificio ed i macchinari presenti, previsti dalla vigente normativa.

Il Gestore sarà responsabile di qualsiasi azione intrapresa da terzi in relazione alla non corretta gestione del Centro di Raccolta in riferimento alla vigente normativa. In particolare il Gestore è responsabile:

- del rinnovo o dell'acquisizione di tutte le autorizzazioni previste dalla normativa per il corretto funzionamento della struttura;
- della corretta tenuta dei registri previsti dalla vigente normativa;
- di ogni altro adempimento previsto dalla vigente normativa.

All'interno del Centro di Raccolta sono vietate successivamente al conferimento: la cernita, salvo per suddividere in modo corretto le tipologie di rifiuti conferiti ed il loro deposito nel corrispondente contenitore, i trattamenti e la trasformazione dei rifiuti, la vendita dei materiali e quant'altro previsto dalla vigente normativa.

Nel Par. IV.1 è riportato l'elenco con l'indicazione del numero dei Centri di Raccolta esistenti, nonché di quelli nuovi che dovranno essere realizzati e gestiti nell'ambito dell'affidamento del servizio e del relativo cronoprogramma.

Per i suddetti Centri di Raccolta dovranno essere garantiti gli standard di gestione di cui alla seguente tabella:

Tabella 12 - Standard relativi ai Centri di Raccolta

Tipologia comune	Standard	
	Giorni di apertura settimanali	Ore di apertura settimanali
	<i>Numero minimo di giorni di apertura settimanali per singolo Centro di Raccolta. L'eventuale revisione in riduzione dello standard indicato dovrà essere approvata da ATO di concerto con il Comune interessato. La distribuzione dei giorni di apertura nel corso della settimana è comunque soggetta ad approvazione da parte di ATO di concerto con i Comuni interessati.</i>	<i>Numero minimo di ore di apertura settimanali per singolo Centro di Raccolta. L'eventuale revisione in riduzione dello standard indicato dovrà essere approvata da ATO di concerto con il Comune interessato. La distribuzione dell'orario di apertura nel corso della giornata (fasce orarie) è comunque soggetta ad approvazione da parte di ATO di concerto con i Comuni interessati.</i>
Normale	5	30
Alta dispersione	3	18
Alta concentrazione	6	36

III.6.1 Integrazioni con centri di riutilizzo

Per una parte dei nuovi Centri di Raccolta e dei Centri di Raccolta esistenti, secondo un programma idoneo a garantire una buona copertura territoriale, come individuato nel Piano Industriale del Gestore, potrà essere prevista la realizzazione congiunta di aree distinte finalizzate al riutilizzo, manutenzione e preparazione di manufatti conferiti dagli utenti che risultano in condizioni idonee al riutilizzo.

Il riutilizzo costituisce obiettivo prioritario di pianificazione.

Pertanto l'Autorità, nella predisposizione del "Piano annuale dei servizi di supporto alla riduzione dei rifiuti e al riutilizzo" di cui al Par. III.9 prevederà specifici programmi di promozione del riutilizzo, anche allo scopo di attivare nuove iniziative imprenditoriali a sostegno di organizzazioni no-profit.

Le attività di recupero, riciclo e riutilizzo costituiscono attività di mercato non riconducibili all'affidamento al Gestore, che però l'Autorità si impegna a promuovere.

Infatti l'Autorità favorisce l'adeguamento delle capacità di riciclo e di preparazione al riutilizzo in relazione a:

- recupero e valorizzazione della carta;
- selezione e valorizzazione della frazione plastica e del multimateriale leggero;
- selezione e valorizzazione, ai fini del riutilizzo e del riciclo, dei rifiuti ingombranti, con particolare riguardo alla mobilia e ai materassi;
- recupero e riciclo di altre frazioni potenzialmente valorizzabili, quali rifiuti tessili, rifiuti di prodotti sanitari assorbenti, rifiuti inerti, oli vegetali esausti.

III.7 SERVIZI DI IGIENE URBANA

I servizi di igiene urbana sono servizi da attivarsi secondo le specifiche richieste avanzate dai Comuni per quanto attiene al dimensionamento degli stessi.

I servizi di igiene urbana si distinguono in:

1) servizi di base:

- Servizi di spazzamento e lavaggio a misurazione puntuale: sono i servizi di spazzamento manuale, meccanizzato o combinato e i servizi di lavaggio strade che prevedono interventi di pulizia programmata per una definita dimensione della rete stradale e con definita frequenza; per tale servizio si definiscono standard di produttività oraria in funzione dell'estensione della rete servita;
- Servizi di spazzamento di mantenimento a misurazione oraria: sono servizi di spazzamento manuale, meccanizzato o combinato orientati prevalentemente al presidio del territorio e prevedono il passaggio della squadra su tutta la rete servita con funzioni di controllo per erogare l'intervento a necessità, nei punti dove si rilevi la presenza di rifiuti; per tale servizio si definiscono standard di prestazione oraria di servizio;

Costituiscono servizi di base di igiene urbana, comunque attivati, anche i seguenti servizi considerati fondamentali (vedi Cap. I):

- rimozione di rifiuti abbandonati, inclusi carcasse animali, relitti di veicoli abbandonati, rifiuti abbandonati su arenili e rive fluviali, pronto intervento;

2) servizi aggiuntivi:

- Servizi accessori di pulizia e igiene urbana: servizi puntuali e integrativi quali pulizia mercati, rimozione deiezioni animali, rimozione foglie, posizionamento isole ecologiche mobili.

In generale, per tutti i servizi programmabili la quantità di servizio ed il relativo costo sono individuati nel Piano Annuale delle Attività e tale costo sarà incluso nel corrispettivo del Gestore secondo quanto previsto dal MTR *ratione temporis* vigente. Per quanto riguarda invece i servizi non programmabili, il Gestore sarà tenuto comunque a proporre al Comune un preventivo di spesa e tale costo sarà incluso nel corrispettivo del Gestore secondo quanto previsto dal MTR *ratione temporis* vigente. La richiesta al Gestore da parte del Comune per le attività non programmabili deve avvenire, di norma, almeno 15 giorni precedenti all'evento stesso.

Tuttavia, la suddetta tempistica può variare in base al tipo di intervento, alla quantità di giorni e di lavoro richiesti. Ad esempio, interventi che richiedano la programmazione di una pluralità di attività (es. informazione, spazzamento manuale e meccanizzato, raccolta) distribuite su più giorni (es. > di 3 gg) e che prevedano l'impiego di personale (es. > di 6 unità) devono essere richiesti con adeguato preavviso (es. almeno 30 giorni precedenti all'evento).

In generale, per tutti i servizi d'igiene urbana, a seguito di segnalazione avanzata dall'utente, il Gestore, appurato il disservizio, dovrà intervenire entro ventiquattro (24) ore in caso di aree di particolare pregio (centri storici, lungomare, aree pedonali, etc.), entro quarantotto (48) ore nei centri abitati (zone residenziali, ecc.); entro cinque (5) giorni lavorativi nel resto del territorio (case sparse, aperta campagna, ecc.). Tali tempistiche sono da riferirsi ai giorni lavorativi.

III.7.1 Modalità operative del servizio di spazzamento e lavaggio strade

Il servizio di spazzamento è svolto con quattro distinte modalità:

1. **Servizio combinato:** è un servizio di pulizia puntuale del territorio; la squadra tipo, ai fini della determinazione dello standard di produttività, è composta da spazzatrice (da piccola a grande in funzione delle condizioni di viabilità), autista e un operatore in appoggio con o senza mezzo ausiliario. Gli operatori sono dedicati all'attività di pulizia integrativa alla spazzatrice e per gli interventi in tratti non accessibili alla spazzatrice stessa. Essi sono dotati di idonea attrezzatura per il convogliamento dei rifiuti verso la spazzatrice (scopa, soffiatore spalleggiato, ecc.). I rifiuti raccolti sono conferiti nei contenitori stradali perimetrali all'area servita o trasbordati a veicoli di raccolta rifiuto o conferiti direttamente a trattamento e/o smaltimento. Il servizio combinato costituisce il servizio di riferimento nelle aree a maggiore densità residenziale e produttiva dei centri laddove le condizioni di viabilità consentano l'impiego di spazzatrici.
2. **Servizio meccanizzato:** è un servizio di pulizia ad alta produttività, basato sul solo impiego della spazzatrice senza operatori integrativi. Il servizio meccanizzato è tipicamente svolto con spazzatrice grande o media ed è il sistema di riferimento per lo spazzamento nelle aree urbane a minor densità di traffico e di attività.
3. **Servizio manuale:** è un servizio di pulizia puntuale del territorio, complementare per territorio al servizio combinato/misto, erogato cioè nelle aree dove non è possibile o non richiesto l'utilizzo della spazzatrice. Il servizio manuale è tipicamente svolto da una squadra composta da 1 operatore e 1 veicolo leggero o attrezzatura mobile di pulizia/aspirazione. Il servizio manuale, benché meno produttivo, costituisce un servizio di riferimento per larga parte dei centri storici che costituiscono spesso le aree a maggiore intensità di presenza umana e di attività di servizi.
4. **Servizio di lavaggio strade:** è un servizio svolto con l'impiego di lavastrade, di capacità adeguata al territorio e al livello di frequentazione dei centri abitati, con o senza 1 addetto di supporto. Nei centri storici ove le dimensioni delle strade (es. vicoli stretti) non consentano l'utilizzo di lavastrade, il servizio può essere effettuato con ausilio di idropulitrice.

I servizi di spazzamento di norma sono sempre presenti, con intensità determinate in funzione della complessità della rete stradale, del carico di generazione dei rifiuti e delle esigenze di decoro.

Il Gestore individua nel Piano Annuale delle attività (Par. III.22) il *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* di cui all'art. 42.1 del TQRIF da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati. Il Programma delle attività di spazzamento e lavaggio

e lo storico degli aggiornamenti dovranno essere resi consultabili attraverso il sistema di controllo (duale + SIT) di cui al Cap. IX.

Il suddetto *Programma* può prevedere nel corso dell'anno modifiche in base alle necessità, anche per motivi contingenti. Anche in tali casi dovrà comunque essere possibile evincere, per ciascuna strada ed area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, attraverso il sistema di controllo (duale + SIT) di cui al Cap. IX.

Eventuali modifiche sostanziali al *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio*, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'Autorità d'Ambito e dal Comune ed essere adeguatamente comunicate agli utenti interessati e comunque in coerenza con quanto previsto nella Carta della Qualità dei Servizi.

III.7.2 Requisiti generali del servizio di spazzamento e lavaggio strade

I servizi di spazzamento manuale, meccanizzato o combinato - sia a misurazione puntuale che di mantenimento a misurazione oraria - includono:

- rimozione dalla sede stradale dei rifiuti propriamente stradali (polvere, terriccio, fango e simili) derivanti dall'azione continua degli agenti atmosferici e del traffico;
- rimozione dalla sede stradale dei rifiuti stagionali (fogliame, ramaglie, sabbia e simili) prodotti da cause climatiche naturali (o da azioni umane conseguenti) e limitati a particolari periodi dell'anno;
- rimozione dalla sede stradale e dalle vicinanze dei punti di conferimento dei rifiuti, intesi come cestini portarifiuti e altre postazioni, dei rifiuti a terra (es: cartacce, bottiglie, piccoli rifiuti sparsi);
- svuotamento dei cestini portarifiuti ed eventuale sostituzione dei sacchi, limitatamente alle aree servite da spazzamento manuale o misto; su richiesta specifica del Comune il Gestore dovrà dotare i cestini portarifiuti di TAG RFID, al fine di consentire il controllo e la certificazione dell'avvenuta presa in carico da parte dell'operatore;
- rimozione di rifiuti eccezionali, intendendo come tali tutti quei materiali, anche abbastanza voluminosi, che l'utente sporadicamente abbandona sulla strada senza ostacolare la viabilità e che non configurano o richiedono l'intervento di specifici mezzi di raccolta rifiuti (con l'attivazione dei servizi di rimozione dei rifiuti abbandonati), qualora si trovino nelle aree servite da spazzamento manuale o misto;
- rimozione dei rifiuti presenti su panchine, fontanelle, pensiline di attesa autobus, limitatamente alle aree servite da spazzamento manuale o misto.

I servizi di lavaggio includono:

- lavaggio della superficie stradale con mezzi meccanici e con l'impiego di getti d'acqua in pressione e prodotti detergenti e disinfettanti;
- eventuale pulizia di supporto.

Il servizio di spazzamento e lavaggio strade deve essere effettuato da parte di personale ad esso appositamente addetto, dotato delle attrezzature necessarie ed idonee per lo svolgimento del servizio a regola d'arte e nel rispetto della vigente normativa.

Per quanto riguarda le modalità operative dei servizi, al fine di garantire la necessaria tutela dei cittadini dall'inquinamento acustico prevista dalla normativa, in fase di programmazione dei percorsi e delle procedure e/o negli eventuali atti regolamentari comunali sussidiari al Piano (piani particolareggiati, progetti esecutivi, ecc.), dovranno essere eseguite specifiche valutazioni relative al possibile impatto acustico locale legato sia alle operazioni in sé sia al traffico indotto (quello relativo all'esecuzione del servizio e quello afferente agli impianti di trattamento o raccolta), soprattutto modulando in modo opportuno gli orari previsti per la pulizia strade e per i transiti, verificando sia la possibilità di criticità acustiche sia la conseguente necessità di azioni migliorative, anche ai sensi dell'art. 8 della LR n. 89/98 e ss.mm.

Nell'effettuare le operazioni di spazzamento e lavaggio strade gli addetti dovranno usare tutti gli accorgimenti necessari per evitare l'immotivato sollevamento di polvere e per evitare di arrecare ingiustificati disagi agli utenti e comunque al pubblico.

In via generale, il servizio di spazzamento e lavaggio strade dovrà:

- essere garantito (ad eccezione dello spazzamento meccanizzato programmato con divieti di sosta) anche in caso di programmazione del servizio coincidente con festività infrasettimanali, anticipando o posticipando di un solo giorno nelle sole zone interessate, salvo diverso accordo col Comune interessato;
- essere sospeso, per il periodo strettamente correlato alla distribuzione dei prodotti antigelo ed unicamente sulle strade interessate da tale attività, in modo da assicurare la permanenza dei prodotti sulla sede stradale;
- essere spostato e riprogrammato, in accordo con le amministrazioni comunali, qualora siano presenti condizioni meteorologiche avverse, tali da rendere completamente inutile il servizio.

Il personale addetto alle operazioni di spazzamento e lavaggio strade dovrà provvedere alla segnalazione di qualsiasi anomalia imprevista (es. presenza di discariche abusive, cestini stradali danneggiati, contenitori esposti erroneamente su strada, ecc.) riscontrata sul territorio in cui viene effettuato il servizio, dandone evidenza all'Autorità con le modalità indicate nel successivo Cap. VIII.

Lo svolgimento del servizio include anche la raccolta dei rifiuti di spazzamento e il loro trasporto presso siti di conferimento idonei al loro trattamento, valorizzazione, smaltimento. I rifiuti originati dalle attività di spazzamento, fatto salvo per i rifiuti particolari quali quelli potenzialmente infetti, dovranno essere conferiti presso strutture autorizzate a ricevere tale tipologia di rifiuto urbano (codice CER 200303).

Laddove vi sia la possibilità di accesso alla rete idrica, e comunque previo accordo con le amministrazioni competenti, sarà consentito per lo svolgimento del servizio il rifornimento gratuito dell'acqua necessaria alle macchine utilizzate.

Il servizio di spazzamento manuale, in aree di particolare pregio e previo accordo con il Comune, potrà avvalersi di ulteriore strumentazione (ad es. aspiratori elettrici a traino manuale).

Il Gestore inoltre dovrà adeguare i servizi d'igiene urbana alle previsioni dell'art. 232-bis (Rifiuti di prodotti da fumo) del D.Lgs. 152/2006 che prevede che i Comuni provvedano a installare nelle strade, nei parchi e nei luoghi di alta aggregazione sociale appositi raccoglitori per la raccolta dei mozziconi dei prodotti da fumo.

Qualora, durante l'esecuzione di un servizio di spazzamento e lavaggio, il Gestore trovasse impedimenti imprevisti per il corretto svolgimento dello stesso dovrà registrare il problema insorto informando tempestivamente l'Autorità e il Comune nei modi indicati nel successivo Par. VIII.5.1, nel Contratto di Servizio e se del caso l'utenza, come previsto nella Carta della qualità dei Servizi (vedi Par. III.13.3) e provvedere alla programmazione dell'espletamento di tale servizio in un momento successivo.

Il servizio di spazzamento e lavaggio dovrà in ogni caso essere recuperato con la seguente tempistica (differenziata dall'Autorità d'Ambito d'intesa con il Gestore in relazione alla densità abitativa, all'affluenza turistica della gestione e alla frequenza programmata):

- a) ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o con elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica, e nelle aree adibite a particolari utilizzi, come mercati ed eventi (da riferirsi a giorni solari);
- b) due (2) giorni lavorativi negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali, ovvero entro tre (3) giorni lavorativi per frequenze mensili.

In presenza di una programmazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

In caso di mancato recupero del servizio entro la tempistica sopra indicata, il Gestore classifica le interruzioni, intese, appunto, come i servizi non effettuati puntualmente rispetto a quanto riportato nel *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* (e non ripristinati entro il tempo di recupero), in base al numero di utenze presumibilmente coinvolte secondo la seguente articolazione:

- a) interruzioni rilevanti del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade riguardanti un intero Comune o una zona ampia come interi quartieri;
- b) interruzioni limitate del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade che interessano zone circoscritte come alcune vie o porzioni di vie o una o più aree mercatali.

Per ogni interruzione il Gestore registra la causa con riferimento a:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, mancato ottenimento di atti autorizzativi e situazioni meteorologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate;
- b) cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al Gestore;
- c) cause imputabili al Gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.

Per le interruzioni, le cui cause rientrano nelle classi di cui alle lettere a) e b), il Gestore documenta la causa dell'interruzione.

Per "situazioni meteorologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate" di cui alla precedente lettera a) s'intendono condizioni meteo particolarmente avverse, che il Gestore deve in ogni

caso comunicare nella medesima giornata in cui si verificano all'Autorità d'Ambito ed al Comune interessato attraverso il Sistema Duale, oppure, ove non ancora attivo, tramite altra modalità operativa da condividere. L'evento meteorologico può riguardare, ad esempio, un'elevata piovosità o la caduta di neve in grado di compromettere l'efficacia del servizio di spazzamento meccanizzato e/o misto. Tale evento può essere documentato attraverso i rilevamenti delle stazioni pluviometriche o nivometriche prossime alla zona interessata (ARPAT, LaMMA, Aeronautica militare, ecc.).

Altre situazioni metereologiche avverse di particolare gravità che impediscano lo svolgimento efficace del servizio programmato, dovranno essere comunicate nella medesima giornata in cui si verificano all'Autorità d'Ambito ed al Comune interessato ed essere documentate dal Gestore tramite il Sistema Duale.

III.7.3 Standard qualitativo del servizio di spazzamento

Il servizio di spazzamento dovrà garantire il conseguimento di uno standard qualitativo minimo.

Lo standard qualitativo è determinato attraverso verifiche effettuate dall'Autorità, dai Comuni o da terza parte incaricata dall'Autorità. Le verifiche sono effettuate senza preavviso al Gestore.

Con il servizio di spazzamento dovrà essere raccolto qualsiasi rifiuto raccogliabile per mezzo di granatone, bottiglie/bottigliette (di vetro o di plastica), lattine, cartacce, sacchettiini, tagliandini pubblicitari, residui organici (bucce), fogli di carta o nylon, cicche di sigarette, foglie e deiezioni canine.

La verifica sul servizio di spazzamento dovrà appurare l'avvenuta pulizia ammettendo su un tratto strada del tipo con marciapiede fino alla larghezza di 2 m. con riferimento a 100 mq, la sola presenza di rifiuti non particolarmente visibili (es. cicche o carta di caramelle, aghi di pino, coriandoli o altri rifiuti di grandezza simile) non raggruppati e compatibili con la possibilità di non essere stati trascinati dalla scopa o dalla spazzola della spazzatrice o dall'attrezzatura mobile aspirante, e comunque l'impatto visivo generale deve essere di pulizia diffusa.

III.7.4 Spazzamento Manuale (servizio base)

Il servizio di spazzamento manuale è effettuato nelle aree individuate dal Piano Annuale delle attività (vedi Par. III.22).

Nelle aree individuate il servizio dovrà essere effettuato nelle aree pubbliche nonché su quelle private soggette ad uso pubblico quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, marciapiedi, vie, strade, piazze, aree gioco bimbi, aree di parcheggio veicolare, spartitraffico, camminamenti pedonali, fermate dei mezzi di trasporto, ecc. Se previsto è effettuato anche in parchi e giardini (ove non si applicano standard su foglie ed erbacce).

Lo spazzamento manuale richiede la rimozione sistematica di rifiuti, quali cartacce, foglie, escrementi, etc., sia derivanti da comportamenti degli utenti che dagli agenti naturali e giacenti al suolo. Il servizio di spazzamento manuale, salvo diverse disposizioni normative, include con appropriate misure di sicurezza anche la rimozione di rifiuti particolari quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, siringhe, piccole carogne di animali, la rimozione dal suolo di ghiaia, sabbia, detriti, immondizie e qualsiasi rifiuto di dimensioni ridotte, comprese le deiezioni canine ed i mozziconi di sigarette, pacchetti vuoti, bottigliette e lattine, e rimozione dei rifiuti, foglie, erbe dalla parte esterna delle bocche di lupo e delle griglie delle

caditoie della rete fognaria etc, purché compatibili con la normale modalità di effettuazione del servizio (operatore dotato di veicolo leggero o attrezzatura mobile di pulizia/aspirazione).

Nello svolgimento del servizio, il Gestore dovrà garantire i livelli qualitativi di riferimento del servizio.

Il servizio deve essere effettuato ponendo particolare cura alla rimozione di rifiuti dalle cunette stradali.

Il servizio, limitatamente ai cestini presenti nel percorso di svolgimento del servizio, deve prevedere lo svuotamento e la pulizia dei cestini getta carta e degli eventuali posacenere, la eventuale sostituzione dei sacchetti a perdere, la pulizia da ogni eventuale tipo di rifiuto intorno ai cestini, e la verifica da parte dell'operatore che il cestino sia perfettamente funzionante ed in particolare sia verificata la corretta chiusura delle ante ed il corretto posizionamento del cestino stesso.

Il servizio include il prelievo dei rifiuti urbani eventualmente giacenti sulle banchine stradali anche non pavimentate e movimentabili da singolo operatore, la pulizia ordinaria delle panchine e delle attrezzature poste nei parchi e giardini pubblici e la pulizia delle fontanelle presenti ai bordi delle strade o nelle piazze.

Lo svolgimento del servizio in orario 22:00 – 06:00 costituisce elemento di maggiorazione dei costi.

Per la pulizia di specifiche zone quali piazze, zone pedonali, porticati e percorsi ad alta frequentazione dove è indicata particolare attenzione e cura, in alternativa o in via complementare allo spazzamento manuale classico, è raccomandato l'utilizzo di macchinari elettrici a basso impatto acustico e l'utilizzo di attrezzature mobili aspiranti.

Qualora l'area servita sia soggetta a particolari standard di qualità (es. requisiti per il conseguimento/mantenimento della Bandiera Blu), il Gestore nell'esecuzione del servizio è tenuto al rispetto di tali standard, come comunicati dall'Amministrazione comunale.

L'Amministrazione può richiedere l'attivazione di servizi specifici aggiuntivi quali ad esempio la rimozione chewing-gum da terra e dagli arredi urbani (panchine e cestini ecc.), la pulizia delle scogliere, ecc.

III.7.5 Spazzamento Meccanizzato (servizio base)

Il servizio di spazzamento meccanizzato è effettuato nelle aree individuate dal Piano Annuale delle attività (vedi Par. III.22). Nelle aree individuate, il servizio dovrà essere effettuato nelle aree pubbliche nonché su quelle private soggette ad uso pubblico quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, vie, strade, piazze, aree di parcheggio veicolare, spartitraffico, etc.

Lo spazzamento meccanizzato richiede la rimozione sistematica di rifiuti, quali cartacce, foglie, deiezioni solide degli animali, ecc., sia derivanti da comportamenti degli utenti che dagli agenti naturali.

Il Servizio prevede lo spazzamento di tutta la superficie della carreggiata, compreso il bordo della stessa e il cordolo del marciapiede.

Lo spazzamento meccanizzato deve essere effettuato con l'impiego di mezzi autospazzatrici idonee ad asportare sabbia e ogni altro rifiuto presente. Le autospazzatrici dovranno essere dotate di cassone di adeguata capacità e di un sistema che consenta, con un'opportuna riserva d'acqua, l'abbattimento delle polveri mediante umidificazione, coerentemente con gli obiettivi del servizio.

Il riempimento della cisterna dell'acqua dovrà prevedere preferibilmente l'uso di acqua non potabile prelevata eventualmente dai pozzi di proprietà o nella disponibilità del Gestore ovvero di proprietà comunale, che verranno indicati in fase di avviamento del servizio.

I mezzi dovranno essere idonei al contesto viabilistico.

Poiché il servizio è svolto frequentemente in orario notturno mezzi e attrezzature devono essere insonorizzate in maniera adeguata al rispetto dei limiti vigenti per il rumore.

Il Gestore si dovrà attenere ad ogni eventuale misura si rendesse necessaria da parte dell'amministrazione comunale relativamente alle modalità di segnalazione dell'espletamento del servizio.

Nello svolgimento del servizio, il Gestore dovrà garantire i livelli qualitativi di riferimento del servizio.

Lo svolgimento del servizio in orario 22:00 – 06:00 costituisce elemento di maggiorazione dei costi.

III.7.6 Spazzamento Combinato/Misto (servizio base)

Il servizio di spazzamento combinato è effettuato nelle aree individuate dal Piano Annuale delle attività (vedi Par. III.22).

Lo spazzamento combinato dovrà essere svolto prevedendo che gli interventi della spazzatrice siano coadiuvati dal supporto di uno o due addetti in appoggio, almeno uno dei quali generalmente munito di dispositivo ("soffiatore") idoneo a convogliare i rifiuti sulla sede stradale agibile dalla spazzatrice. Tali addetti potranno anche essere muniti di veicolo leggero.

Alternativamente tale servizio può essere svolto con l'utilizzo di spazzatrici tipo "sweepy jet".

Il servizio deve essere effettuato nelle aree pubbliche nonché su quelle private soggette ad uso pubblico quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, marciapiedi, vie, strade, piazze, aree di parcheggio veicolare, spartitraffico, camminamenti pedonali, fermate dei mezzi di trasporto, etc.

Lo spazzamento combinato richiede la rimozione sistematica dei rifiuti a terra, quali in modo esemplificativo ma non esaustivo bottiglie/bottigliette (di vetro o di plastica), lattine, cartacce, sacchetti, tagliandini pubblicitari, residui organici (bucce), foglie di carta o nylon, cicche di sigarette, foglie e deiezioni canine, ovvero tutti i rifiuti "aspirabili" dalla auto-spazzatrice. Saranno rimossi anche i rifiuti insistenti su panchine bordo strada, intorno a pensiline fermate autobus e i rifiuti caduti e presenti a terra intorno a cestini gettacarte.

Il Servizio prevede lo spazzamento di tutta la superficie della carreggiata, compreso il bordo della stessa e il cordolo del marciapiede, la pulizia del marciapiede, dove presente deve essere garantita dall'operatore a terra. Prevedere anche la rimozione dei rifiuti, foglie, erbe dalla parte esterna delle bocche di lupo e delle griglie delle caditoie della rete fognaria etc.

Lo spazzamento combinato include pulizia svuotamento ed eventuale sostituzione dei sacchi dei cestini stradali, limitatamente a quelli presenti nel percorso di svolgimento del servizio.

Poiché il servizio può essere svolto in orario notturno, mezzi e attrezzature devono essere insonorizzate in maniera adeguata al rispetto dei limiti vigenti per il rumore, al fine di ridurre al massimo il disagio per l'utenza.

Il servizio deve essere effettuato con l'impiego di mezzi autopazzatrici idonee ad asportare sabbia e ogni altro rifiuto presente. Le autopazzatrici dovranno essere dotate di cassone di adeguata capacità e di un sistema che consenta, con un'opportuna riserva d'acqua, l'abbattimento delle polveri mediante umidificazione, coerentemente con gli obiettivi del servizio.

Il riempimento della cisterna dell'acqua dovrà prevedere preferibilmente l'uso di acqua non potabile prelevata eventualmente dai pozzi di proprietà o nella disponibilità del Gestore ovvero di proprietà comunale, che verranno indicati in fase di avviamento del servizio.

Il Gestore si dovrà attenere ad ogni eventuale misura si rendesse necessaria da parte dell'amministrazione comunale relativamente alle modalità di segnalazione dell'espletamento del servizio.

Lo svolgimento del servizio in orario 22:00 – 06:00 costituisce elemento di maggiorazione dei costi.

III.7.7 Lavaggio Strade (servizio base)

Il lavaggio strade è effettuato nelle aree individuate dal Piano Annuale delle attività (vedi Par. III.22).

Il servizio dovrà essere effettuato nelle aree pubbliche nonché su quelle private soggette ad uso pubblico quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, marciapiedi, vie, strade, piazze, aree di parcheggio veicolare, camminamenti pedonali, fermate dei mezzi di trasporto, porticati, etc.

Il lavaggio strade deve essere effettuato garantendo il lavaggio sistematico del suolo con l'impiego di un getto d'acqua in pressione ed eventualmente ulteriori prodotti detergenti e/o disinfettanti.

Il lavaggio strade deve essere effettuato con l'impiego di automezzi dotati di idoneo allestimento o automezzi lavastrade con un cassone di adeguata capacità che consenta un'opportuna riserva d'acqua, coerentemente con gli obiettivi del servizio.

Il servizio di lavaggio dovrà prevedere preferibilmente l'uso di acqua non potabile prelevata eventualmente dai pozzi di proprietà o nella disponibilità del Gestore ovvero di proprietà comunale, che verranno indicati in fase di avviamento del servizio. L'acqua dovrà essere additivata con idonei prodotti detergenti e disinfettanti, privilegiando prodotti a ridotto impatto ambientale certificati e compatibili con le vigenti disposizioni legislative in materia, e comunicando al Comune la tipologia di detergenti e disinfettanti che si intendono utilizzare.

I mezzi e le attrezzature utilizzate per lo svolgimento del servizio devono consentire il lavaggio all'interno di vicoli/viottoli di difficile accesso, dei porticati, sui marciapiedi e negli spazi circostanti i contenitori e altri oggetti fissi.

Il servizio di lavaggio di porticati o logge, ove presenti, deve essere effettuato con idonee attrezzature (lava-pavimenti industriale e/o lancia). Il lavaggio deve essere svolto avendo cura di evitare di sporcare e/o danneggiare le superfici e/o le strutture prossime all'area d'intervento, e avendo predisposto idonee protezioni a tutela degli utenti che dovessero transitare sull'area oggetto dell'intervento di lavaggio e che siano rimossi imbrattamenti e/o rifiuti ed in particolare le incrostazioni presenti negli angoli di edifici/colonne porticati.

Il Gestore si dovrà attenere ad ogni eventuale misura si rendesse necessaria da parte dell'Amministrazione Comunale relativamente alle modalità di segnalazione dell'espletamento del servizio.

Lo svolgimento del servizio in orario 22:00 – 06:00 costituisce elemento di maggiorazione dei costi.

III.7.8 Servizi accessori di pulizia e igiene urbana

I servizi accessori elencati nel seguito, si effettuano previa attivazione degli stessi su richiesta inoltrata al Gestore da parte dei Comuni interessati di concerto con l'Autorità. Tali servizi sono obbligatoriamente ed esclusivamente svolti dal Gestore, nell'ambito dell'affidamento, alla stessa stregua dei servizi base, per le tipologie e le quantità di servizio richieste dall'Amministrazione Comunale. Il relativo corrispettivo sarà determinato sulla base di costi operativi standard evidenziati nell'Ambito del Piano Annuale dei Servizi.

Ad eccezione dei servizi intrinsecamente non programmabili (manifestazioni estemporanee, eventi accidentali), i servizi accessori sono inseriti nel Piano Annuale delle attività (vedi Par. III.22).

Fermo restando quanto previsto al precedente Par. III.7 le amministrazioni comunali possono richiedere, con almeno 2 mesi di preavviso, l'attivazione di nuovi servizi accessori.

Rientrano nell'ambito dei servizi accessori che devono essere eseguiti (esclusivamente) dal Gestore, se richiesti dal Comune, le seguenti tipologie di servizi:

1. Raccolta e pulizia fiere e mercati, manifestazioni;
2. Servizio aggiuntivo di rimozione foglie;
3. Posizionamento occasionale/straordinario contenitori;
4. Posizionamento isole ecologiche mobili;
5. Svuotamento aggiuntivo di cestini;
6. Servizio aggiuntivo di rimozione deiezioni animali;
7. Raccolta dei rifiuti presso le spiagge libere tramite contenitori posizionati in appositi punti di raccolta;
8. Pulizia e lavaggio superfici pubbliche di particolare pregio

Nell'esecuzione dei servizi accessori il Gestore dovrà rispettare gli standard prestazionali di seguito indicati.

III.7.8.1 Raccolta e pulizia fiere e mercati, manifestazioni (servizio aggiuntivo)

Il servizio di raccolta e pulizia fiere e mercati è relativo agli interventi effettuati per mercati ambulanti, fiere, manifestazioni programmabili e non programmabili.

Il servizio fiere e mercati ordinariamente comprende:

- la raccolta ed il trasporto di tutti i rifiuti prodotti nelle aree soggette allo svolgimento dei mercati ambulanti ordinari (giornalieri, settimanali, mensili, ecc.), fiere e manifestazioni programmabili;
- pulizia al suolo - svolta con servizi di spazzamento manuale o combinato o meccanico e/o con lavaggio stradale - nelle aree soggette allo svolgimento dei mercati e fiere e manifestazioni programmabili. Laddove necessario, la pulizia deve essere effettuata utilizzando prodotti che abbattano rapidamente i cattivi odori.

Il servizio può richiedere la temporanea installazione e rimozione dei contenitori, strettamente finalizzata all'espletamento dei servizi. Tali attività saranno contabilizzate come servizio accessorio "Posizionamento Contenitori".

Il servizio può altresì includere la distribuzione di sacchi per la raccolta dei rifiuti ad inizio attività (es. mercati ambulanti), secondo le modalità concordate con l'Amministrazione Comunale.

Il Gestore dovrà organizzare, laddove previsto o richiesto, un servizio di raccolta avente come obiettivo prioritario la massimizzazione della raccolta differenziata.

A tal fine, il Servizio può prevedere anche la possibilità di utilizzare punti di conferimento comuni destinati alla raccolta dei rifiuti voluminosi, quali cartone, cassette in legno e in plastica ecc.

Per lo svolgimento del servizio, al fine di consentire il trasporto dei rifiuti con economicità operativa, il Gestore potrà eseguire il travaso/trasbordo di rifiuti da un mezzo ad un altro, in luogo prefissato, purché vengano rispettate tutte le condizioni igieniche e di sicurezza ai sensi della vigente normativa.

Il Gestore si dovrà attenere ad ogni eventuale misura si rendesse necessaria da parte dell'amministrazione comunale relativamente alle modalità di segnalazione dell'espletamento del servizio.

Il servizio di raccolta e pulizia fiere e mercati dovrà essere avviato immediatamente al termine dell'orario di svolgimento degli eventi, oppure in orari richiesti specificatamente dalle amministrazioni comunali.

Pertanto, il servizio svolto presso i mercati ambulanti ordinari si avvia in tempi rapidi dalla conclusione del mercato, al massimo entro due (2) ore (o in accordo con le tempistiche stabilite tra Comune di riferimento e SOL) se l'area da spazzare e ripulire è chiusa al traffico e ai pedoni da parte della Polizia Municipale; per le manifestazioni pubbliche/eventi non ordinari, il servizio dovrà essere avviato al massimo entro 6 ore dalla conclusione, salvo diversi accordi di tipo contrattuale.

La riapertura delle strade interessate dai mercati ambulanti a seguito dell'attività di pulizia operata dal Gestore, di norma, è a cura della Polizia Municipale, verificate le condizioni di sicurezza della carreggiata.

Lo svolgimento del servizio in orario 22:00 – 06:00 costituisce elemento di maggiorazione dei costi.

Se al previsto termine di orario di effettuazione dell'evento le aree oggetto del servizio dovessero essere ancora occupate dai venditori ambulanti che, con la loro presenza, impediscono l'esecuzione del servizio di pulizia, oltre a provvedere per le vie ordinarie alla segnalazione alle autorità competenti al fine di rimuovere tali impedimenti alla corretta effettuazione del servizio e comunque ad evitarne il ripetersi, il Gestore dovrà informare l'Autorità ed il Comune nei modi indicati nel successivo Cap. VIII.

III.7.8.2 Servizio di rimozione foglie (servizio aggiuntivo)

La rimozione delle foglie dal suolo pubblico e già compresa nelle operazioni di spazzamento di base e potrà essere svolta con servizio aggiuntivo specifico laddove sia necessario incrementare il servizio ordinario.

Il servizio consiste nella rimozione di tutte le foglie e degli altri rifiuti presenti nelle aree pubbliche nonché su quelle private soggette ad uso pubblico, con particolare attenzione alla rimozione delle foglie in prossimità delle caditoie stradali.

Il servizio sarà svolto secondo la programmazione concertata con le amministrazioni comunali secondo le modalità previste per gli altri servizi di spazzamento di base, di norma con l'impiego di spazzatrici meccaniche o aspiranti e con l'ausilio di operatori che manualmente o con soffiatori convogliano le foglie dai bordi strade e marciapiedi verso l'area di operatività degli automezzi.

Il Gestore potrà proporre l'esecuzione dei servizi con gli automezzi e le modalità ritenute più opportune in funzione della conformazione urbanistica delle aree servite, del periodo temporale di esecuzione dei servizi, o di altri elementi ritenuti utili.

Il materiale raccolto dovrà essere conferito presso idonei siti di conferimento.

III.7.8.3 Posizionamento occasionale/stagionale/straordinario contenitori (servizio aggiuntivo)

Tale servizio prevede il posizionamento di contenitori o attrezzature per l'espletamento di servizi di natura occasionale/stagionale, ad esclusione quindi della prima installazione e della gestione ordinaria dei contenitori utilizzati per la raccolta stradale, ovvero della prima installazione dei contenitori utilizzati presso le strutture di supporto alla raccolta.

III.7.8.4 Posizionamento isole ecologiche mobili, anche di tipo automatizzato (servizio aggiuntivo)

Qualora richiesto dalle Amministrazioni Comunali, il Gestore dovrà garantire la presenza di isole ecologiche mobili nei tempi e nelle quantità richieste. Il Gestore, pertanto, dovrà garantire la presenza di idonei automezzi e personale, in grado di raccogliere separatamente le frazioni di carta, vetro, plastica/metalli e rifiuto secco non riciclabile, oltre che eventuali materiali di piccola taglia (es. piccoli RAEE, pile esauste, farmaci scaduti). Durante la durata del servizio dovrà sempre essere presente personale del Gestore per coadiuvare gli utenti e per garantire la sorveglianza di mezzi e materiale raccolto. L'attività verrà svolta su un'area pubblica da concordare con le amministrazioni comunali.

I calendari di raccolta dovranno essere programmati tenendo in considerazione le specifiche esigenze dei Comuni. Qualora richiesto, le isole ecologiche potranno essere utilizzate anche come Eco-punti Informativi a servizio delle utenze (vedi Par.III.13.1). I punti di sosta delle isole ecologiche mobili, individuati in modo da garantirne stazionamento e manovre, se richiesto dal Comune, possono anche essere identificati con un cartello posizionato sul posto.

La presenza delle Isole ecologiche mobili, se richiesto dal Comune, potrà in particolare avvenire durante i mercati, le fiere e le manifestazioni in genere soprattutto nel periodo estivo caratterizzato da elevata presenza di flussi turistici.

Le isole ecologiche potranno essere anche di tipo automatizzato (in questo caso senza la presenza dell'operatore), ad esempio nella forma di container scarrabili posizionati al fine di agevolare le utenze nel conferimento differenziato di numerose tipologie di rifiuto urbano in prossimità delle proprie abitazioni.

In tal caso il conferimento avviene previo riconoscimento utente tramite tessera o altro dispositivo di riconoscimento ed è riservato, di norma, agli iscritti al ruolo della TARI.

Tutti i contenitori presenti all'interno delle isole ecologiche devono essere svuotati con una frequenza minima predeterminata, in funzione delle specifiche necessità di servizio o in funzione dei tempi massimi di stoccaggio previsti dalla normativa di riferimento, e comunque in modo tale da garantire costantemente la possibilità di conferimento da parte degli utenti.

I rifiuti conferibili all'interno delle isole ecologiche mobili, oltre alle frazioni oggetto dei servizi fondamentali di cui al precedente Par. III.1.1., sono quelli individuati in Tabella 2.

Per le isole ecologiche mobili è prevista una pulizia delle bocche di conferimento su base settimanale.

In caso di scritte vandaliche, a seguito di segnalazione, il Gestore dovrà intervenire entro ventiquattro (24) ore in caso di aree di particolare pregio (centri storici, lungomare, aree pedonali, etc.), entro quarantotto (48) ore nei centri abitati (zone residenziali, ecc.), entro cinque (5) giorni lavorativi nel resto del territorio (case sparse, aperta campagna, ecc.). Tali tempistiche sono da riferirsi ai giorni lavorativi.

III.7.8.5 Svuotamento aggiuntivo e/o manutenzione e/o installazione e/o sostituzione di cestini (servizio aggiuntivo)

Il suddetto servizio riguarda in primo luogo le vuotature aggiuntive di cestini oltre a quelle già eseguite contestualmente ai servizi di spazzamento manuale.

Il servizio di svuotamento cestini prevede lo svuotamento e l'eventuale sostituzione dei sacchi al loro interno con cadenza tale da evitare il verificarsi di situazioni di disagio per le utenze e per tutelare il decoro cittadino. È compresa in tale servizio la rimozione di rifiuti eventualmente presenti in prossimità delle postazioni dei cestini.

Il servizio deve prevedere lo svuotamento e la pulizia dei cestini getta carta e gli eventuali posacenere, la sostituzione dei sacchetti a perdere, la pulizia da ogni tipo di rifiuto intorno ai cestini, e la verifica da parte dell'operatore che il cestino sia perfettamente funzionante ed in particolare sia verificata la corretta chiusura delle ante ed il corretto posizionamento del cestino stesso.

Su richiesta specifica del Comune il Gestore dovrà dotare i cestini portarifiuti di TAG RFID ed eventuali sensori di riempimento, al fine di consentire il controllo e la certificazione dell'avvenuta verifica (svuotamento) degli stessi;

Su richiesta dell'Amministrazione comunale, il Gestore potrà provvedere all'acquisto di nuovi cestini, previo accordo con il Comune.

Sempre su richiesta dell'Amministrazione comunale, potrà essere attivato il servizio di manutenzione e gestione dei cestini, ed ulteriori servizi relativi alla loro installazione e/o sostituzione. In caso di attivazione, tale servizio prevede anche la cancellazione delle scritte vandaliche. Il Gestore, a seguito di segnalazione, dovrà provvedere alla sostituzione ovvero alla manutenzione adeguata degli stessi che ne ripristini la piena funzionalità ed efficienza entro ventiquattro (24) ore in caso di aree di particolare pregio (centri storici, lungomare, aree pedonali, etc.), entro quarantotto (48) ore nei centri abitati (zone residenziali, ecc.), entro cinque (5) giorni lavorativi nel resto del territorio (case sparse, aperta campagna, ecc.). Tali tempistiche sono da riferirsi ai giorni lavorativi.

III.7.8.6 Servizio di rimozione deiezioni animali (servizio aggiuntivo)

La rimozione delle deiezioni animali dal suolo pubblico è già compresa nelle operazioni di spazzamento di base e, laddove sia necessario incrementare il servizio ordinario, l'amministrazione comunale può richiedere il servizio di cui al presente paragrafo come servizio accessorio.

Il servizio potrà comprendere anche la fornitura e la collocazione di appositi sacchetti per le deiezioni canine nei dispenser dedicati.

Il servizio consiste nella rimozione, eventualmente con lavaggio del suolo, delle deiezioni animali presenti nelle aree pubbliche nonché su quelle private soggette ad uso pubblico.

La squadra operativa è tipicamente costituita da 1 operatore con veicolo leggero.

III.7.8.7 Raccolta dei rifiuti presso le spiagge libere ed altri tratti di costa balneabili e fruibili liberamente tramite contenitori posizionati in appositi punti di raccolta (servizio aggiuntivo)

Il servizio consiste nell'installazione e nello svuotamento dei contenitori portarifiuti, anche di tipo carrellato, posizionati nelle spiagge libere presenti nel territorio dell'Ambito.

Le tipologie di rifiuti differenziati sono di norma carta, multimateriale leggero, vetro e indifferenziato collocati in postazioni posizionate sulle spiagge o sugli accessi delle stesse.

Qualora il servizio sia effettuato su base stagionale, il servizio consiste nell'installazione, svuotamento e rimozione a fine stagione, dei contenitori, secondo le tempistiche richieste dall'amministrazione comunale.

Il servizio prevede l'allestimento dei punti di raccolta e relativa cartellonistica ad inizio stagione balneare e successivo smontaggio al termine della stessa, oltre che la cancellazione di scritte vandaliche sulle attrezzature entro ventiquattro (24) ore in spiagge/litorali di particolare pregio (lungomare cittadini, prossimità ad aree pedonali, etc.), entro quarantotto (48) ore nei tratti di costa prossimi ai centri abitati, entro cinque (5) giorni lavorativi nella parte restante del territorio costiero. Tali tempistiche sono da riferirsi ai giorni lavorativi

I contenitori devono essere svuotati secondo un calendario che tiene conto della stagionalità, della tipologia e della fruizione della spiaggia.

È compresa la fornitura ed il posizionamento dei sacchi interni ai contenitori.

È compresa la sostituzione dei contenitori portarifiuti quando necessario.

In base alla tipologia di rifiuto contenuto al loro interno (carta, vetro, MML, indifferenziato) i sacchi prelevati dai contenitori portarifiuti posizionati sulle spiagge libere dovranno essere chiusi e trasportati presso autorizzati impianti di destino anche utilizzando eventuali aree di stoccaggio intermedie.

E' compresa la manutenzione degli stessi contenitori ogni qual volta si renda necessario in modo da garantire la piena fruibilità ed il decoro degli stessi.

Dopo la prima installazione stagionale, in caso di necessità l'Amministrazione comunale, a suo insindacabile giudizio, ogni qualvolta lo ritenga opportuno, potrà chiedere al Gestore di eseguire lo spostamento dei contenitori portarifiuti posti lungo gli accessi delle spiagge e/o all'interno delle spiagge libere. Il Gestore dovrà eseguire tutti gli spostamenti richiesti dall'Amministrazione entro i termini da quest'ultima indicati, senza ulteriori oneri per l'Autorità e i Comuni.

III.7.8.8 Pulizia e lavaggio superfici pubbliche di particolare pregio

Il servizio consiste nella pulizia, lavaggio e eventuale disinfezione, con prodotti specifici, di superfici pubbliche di particolare pregio.

Il servizio deve essere effettuato con personale, attrezzature e mezzi appropriati ad effettuare la pulizia completa delle superfici in oggetto, compresa la copertura o rimozione di scritte, senza danni ai materiali.

L'eventuale disinfezione deve essere eseguita mediante l'impiego di deodoranti e disinfettanti approvati dall'autorità competente, idonei ad evitare qualsiasi danneggiamento delle superfici.

Nel caso di lavaggio dei portici, tale interventi sarà effettuato mediante l'utilizzo di una idropulitrice ad alta pressione e/o una lavapavimenti industriale adatta ad i pavimenti in marmo.

In occasione di tali interventi sarà necessario preventivamente informare gli esercizi commerciali di somministrazione (bar ristoranti), in modo tale da far loro rimuovere gli arredi esterni (sedie e tavoli) a garanzia del buon risultato del lavoro. In occasione di ogni evento di pulizia saranno posizionati appositi cartelli segnaletici di attenzione per indirizzare i pedoni in percorsi alternativi e prevenire cadute accidentali.

Le frequenze di questa tipologia di servizio sono concordate con le amministrazioni comunali.

La squadra operativa è tipicamente composta da 1 operatore con 1 veicolo leggero e attrezzature appropriate.

Nel caso di interventi non programmati, il servizio deve essere effettuato, a seguito di segnalazione, entro ventiquattro (24) ore in caso di aree di particolare pregio (centri storici, lungomare, aree pedonali, etc.), entro quarantotto (48) ore nei centri abitati (zone residenziali, ecc.), entro cinque (5) giorni lavorativi nel resto del territorio (case sparse, aperta campagna, ecc.). Tali tempistiche sono da riferirsi ai giorni lavorativi.

III.7.9 Rimozione rifiuti abbandonati, incluse piccole carcasse animali, relitti di veicoli abbandonati, rifiuti abbandonati su spiagge, arenili e rive lacuali e fluviali, pronto intervento (servizi base)

I seguenti servizi accessori di pulizia e igiene urbana costituiscono servizi base, comunque attivati.

Ad eccezione dei servizi intrinsecamente non programmabili (eventi accidentali, rimozione rifiuti abbandonati eccedenti gli standard previsti), i servizi stessi sono inseriti nel Piano Annuale dei servizi.

In relazione ai servizi regolati dai successivi Par. da III.7.9.1 a III.7.9.6, si precisa che in caso di interventi rientranti nell'ambito del servizio di pronto intervento di cui agli artt. 48 e 49 del TQRIF, trova applicazione quanto disposto dal par. III.7.9.6.

III.7.9.1 Rimozione rifiuti abbandonati

Il Gestore dovrà intervenire con la rimozione di rifiuti abbandonati sul suolo pubblico o privato ad uso pubblico, oltre che a seguito di riscontro diretto sul territorio da parte del Gestore stesso, a seguito di segnalazione e specifica richiesta da parte delle amministrazioni comunali, degli utenti tramite gli appositi canali comunicativi indicati nella Carta della Qualità dei Servizi (par. III.13.3) o dell'Autorità d'Ambito.

Tutte le segnalazioni dovranno confluire in apposita sezione del sistema di controllo (duale + SIT) dalla quale sia possibile verificarne in dettaglio lo stato come dettagliato nelle *"Linee guida per l'implementazione e gestione del sistema di controllo (sistema duale + SIT)"* del 23.11.2021.

Tutti gli interventi eseguiti a seguito di segnalazione/richiesta sono corredati da dettagliata documentazione fotografica del sito, prima e dopo l'intervento (con marcatura temporale e georeferenziazione). Tale documentazione dovrà essere consultabile dal sistema di controllo (duale + SIT) anche attraverso la consultazione del ticket di segnalazione correlato.

Qualora i rifiuti abbandonati si trovino in prossimità di contenitori o altri punti di prelievo già oggetto dei servizi di raccolta stradale/prossimità o domiciliare (purché su suolo pubblico o privato ad uso pubblico), se è possibile gestire tali materiali procedendo al conferimento degli stessi nelle attrezzature presenti ovvero in coerenza rispetto alla dotazione di automezzi e personale del servizio effettuato, il loro ritiro non è da considerare come un servizio accessorio ma come parte integrante del servizio di raccolta..

Il Gestore provvederà alla rimozione dei rifiuti previa autorizzazione da parte delle amministrazioni comunali, ove necessario, tranne nel caso suddetto, in cui ricorrano le condizioni di abbandono nell'ambito delle postazioni ordinariamente dedicate al servizio di raccolta, per cui il Gestore dovrà provvedere in modo automatico.

Per garantire la massima efficienza e rapidità nell'iter procedurale di svolgimento dei servizi e la tracciabilità di tutti i passaggi anche le citate autorizzazioni dovranno poter transitare, attraverso il sistema di controllo (duale + SIT) una volta attivo.

Nel caso in cui tali rifiuti possano costituire situazioni di pericolo ovvero in caso di richiesta specifica da parte delle autorità competenti (o la messa in sicurezza attraverso apposita transennatura), dovrà essere effettuata nello stretto tempo tecnico necessario; si veda al riguardo anche quanto ulteriormente prescritto sul servizio di pronto intervento al Par. III.7.9.6.

Gli interventi per la rimozione di rifiuti di volumetria inferiore ad 1 (un) metro cubo, gestibili come rifiuti urbani (ovvero che non necessitano di analisi/caratterizzazione, o che non debbano essere gestiti di fatto come rifiuti speciali) e per i quali risultano attivi circuiti di raccolta, purché rinvenuti su suolo pubblico o privato ad uso pubblico, sono svolti dal Gestore nell'ambito dei servizi previsti nel Piano Annuale delle attività, stimati sulla base degli interventi svolti negli anni precedenti. Potranno essere previsti sistemi semplificati di autorizzazione condivisi tra Gestore e Comuni.

Gli interventi per la rimozione di rifiuti abbandonati inferiori ad 1 (un) metro cubo, eccedenti quelli previsti nel Piano Annuale delle attività, sono svolti dal Gestore previa autorizzazione scritta del Comune e sulla base di opportuno preventivo del Gestore. Sia i preventivi che le autorizzazioni, devono transitare attraverso il sistema informativo di controllo duale + SIT, dal momento della sua attivazione, al fine di permettere la presa visione anche da parte dell'Autorità d'Ambito.

Nel caso in cui i suddetti interventi per la rimozione di rifiuti abbandonati inferiori ad 1 (un) metro cubo eccedenti quelli previsti nel Piano Annuale delle attività, superino del 20% quelli previsti del PAAC, il Gestore può inviare uno specifico *alert* al Comune per renderlo edotto del possibile incremento tariffario, attraverso il sistema informativo di controllo duale + SIT, dal momento della sua attivazione.

La rimozione dei rifiuti in tali casi, ossia di rifiuti abbandonati che si trovino in prossimità di contenitori o altri punti di prelievo o di rifiuti di volumetria inferiore ad 1 metro cubo, purché gestibili come rifiuti urbani e per i quali risultano attivi circuiti di raccolta (ovvero che non necessitano di caratterizzazione/analisi, o che non debbano essere gestiti di fatto come rifiuti speciali) e purché rinvenuti su suolo pubblico o privato ad uso pubblico, dovrà essere effettuata, di norma, entro ventiquattro (24) ore dalla segnalazione, purché

adeguatamente circostanziata, in caso di aree di particolare pregio (centri storici, lungomare, aree pedonali, etc), entro quarantotto (48) ore nei centri abitati (zone residenziali, ecc.), entro cinque (5) giorni lavorativi nel resto del territorio (case sparse, aperta campagna, ecc.). Tali tempistiche sono da riferirsi ai giorni lavorativi.

Il servizio dovrà essere effettuato con personale, attrezzature e mezzi idonei sia per asportare il rifiuto abbandonato sia per effettuare le eventuali operazioni di spazzamento e lavaggio che permettano una pulizia accurata del sito oggetto di abbandono da eventuali minutaglie, frammenti, ecc.

La squadra di lavoro è generalmente formata da due (2) operatori ed un automezzo a pianale o cassone, eventualmente dotato di braccio mobile (ragno) per il prelievo capillare di materiale a terra.

Interventi eccedenti 1 (un) metro cubo e fino a 5 (cinque) metri cubi sono individuati come servizi aggiuntivi non programmabili e come tali rendicontati in fase di consuntivazione. È prevista l'autorizzazione scritta del Comune, sulla base di opportuno preventivo del Gestore, che deve essere rilasciata tramite il sistema informativo di controllo (duale + SIT), dal momento della sua attivazione, al fine di permettere la presa visione anche da parte dell'Autorità d'Ambito. Restando fermo il caricamento degli interventi nel sistema informativo di controllo (duale + SIT), possono essere previste procedure semplificate di autorizzazione, se condivise con i Comuni interessati.

Interventi eccedenti la volumetria di 5 (cinque) metri cubi sono individuati come servizi aggiuntivi non programmabili e come tali rendicontati in fase di consuntivazione. In questo caso l'autorizzazione del Comune deve essere rilasciata tramite specifico atto del Comune (es. Determina del settore competente, Ordinanza, ecc.) o trasmessa mediante comunicazione PEC predisposta sulla base di opportuna Relazione del Gestore che deve contenere:

1. luogo esatto del ritrovamento;
2. descrizione della/e tipologia/e di rifiuto/i presente/i con stima delle relative quantità;
3. eventuale necessità di svolgere analisi chimiche per l'individuazione del CER e della composizione del/i rifiuto/i;
4. descrizione delle modalità d'intervento ritenute idonee con la quantificazione delle ore di utilizzo di mezzi ed operai (sulla base delle indicazioni contenute nel presente paragrafo);
5. stima dei costi dell'intervento comprese eventuali analisi/caratterizzazioni e lo smaltimento/avvio a recupero;
6. dettagliata documentazione fotografica ante-intervento (con marcatura temporale e georeferenziazione).
7. a seguito dell'intervento, dovrà seguire l'invio di dettagliata documentazione fotografica (con marcatura temporale e georeferenziazione).

La trasmissione della Relazione e dell'autorizzazione del Comune deve avvenire nell'ambito del sistema informativo di controllo (duale + SIT), dal momento della sua attivazione, al fine di permettere la presa visione anche da parte dell'Autorità d'Ambito

La squadra di lavoro varia in base alla quantità ed alla tipologia di rifiuti da asportare. In caso d'intervento standard la squadra di lavoro è formata da 2 (due) operatori ed un mezzo a pianale o cassone con ragno/gru.

In tutti i casi sopradescritti in cui è prevista l'autorizzazione scritta del Comune (ed ove i rifiuti abbandonati possono essere gestiti come rifiuti urbani e per i quali risultano attivi circuiti di raccolta ovvero che non necessitano di caratterizzazione/analisi, o che non debbano essere gestiti di fatto come rifiuti speciali), di norma, la richiesta d'intervento da parte del Gestore viene avanzata entro 5 giorni lavorativi dalla segnalazione e l'autorizzazione all'intervento viene rilasciata dal Comune entro i successivi 5 giorni lavorativi. L'intervento viene eseguito dal Gestore entro gli ulteriori 5 giorni lavorativi.

Le suddette tempistiche possono subire modifiche in ragione dello stato del sito, della composizione dei rifiuti, delle condizioni meteo, ecc. Resta inteso che il Gestore ha l'obbligo di rimuovere i rifiuti abbandonati nel minor tempo possibile ed il Comune ha l'onere di autorizzare l'intervento da eseguire in conformità alle specifiche del presente paragrafo.

Nel caso in cui il Gestore non ottemperi all'attività di rimozione dei rifiuti abbandonati nelle modalità stabilite nel presente paragrafo è passibile di applicazione delle penali di cui al successivo Par. VIII.5.5.

Il Gestore, ove possibile, dovrà provvedere a suddividere il rifiuto nelle varie tipologie di frazioni merceologiche differenziate (ingombranti, legno, ferro, RAEE, etc.) e successivamente provvedere al loro trasporto presso gli idonei siti di valorizzazione, recupero (opzione prioritaria) e/o smaltimento (laddove strettamente necessario).

Qualora venissero rinvenuti rifiuti classificabili come speciali e/o pericolosi, il Gestore dovrà provvedere alla raccolta, al trasporto e all'avvio a smaltimento presso impianti autorizzati, fatto salve specifiche normative per le quali concorderà con gli Enti competenti le modalità di esecuzione.

Nel caso di rifiuti contenenti amianto l'intervento verrà effettuato sulla base del "Piano di Lavoro e di Sicurezza" da depositare presso l'ASL competente e nel rispetto di ogni altro adempimento amministrativo.

Ove l'area o le aree risultassero di frequente smaltimento abusivo, il Gestore potrà richiedere al Comune l'autorizzazione per l'installazione di sistemi di video sorveglianza. Analogamente lo stesso Comune potrà prevedere l'installazione di sistemi di video sorveglianza. Fermo restando, ove richiesto, che i relativi dati dovranno essere affidati alla Polizia Municipale per azioni di competenza, le spese di installazione, autorizzazione e gestione del sistema resteranno totalmente a carico del Gestore.

Su richiesta dell'Amministrazione comunale, gli attuali sistemi di videosorveglianza fissa e mobile in uso potranno essere integralmente presi in carico dal Gestore secondo le modalità concordate tra le parti (Amministrazione/Gestore).

III.7.9.2 Rimozione rifiuti costituiti da relitti di veicoli abbandonati

Nell'ambito del servizio di rimozione di rifiuti abbandonati è ricompreso - con specifiche modalità - anche il servizio di rimozione veicoli abbandonati.

Il servizio riguarda la rimozione di relitti o parte di veicoli abbandonati sul suolo pubblico secondo interventi programmati con il Comando di Polizia Municipale che ne dispone la consegna al Gestore una volta eseguito l'accertamento dell'effettivo stato di abbandono. I rifiuti sono avviati a demolizione e recupero presso rottamatori autorizzati.

La squadra operativa è tipicamente costituita da 2 operatori con mezzo a pianale per biciclette e motoveicoli e 1 operatore e carro attrezzi per autoveicoli.

III.7.9.3 Servizio rimozione piccole carcasse animali

Il servizio riguarda la raccolta di piccole carcasse animali giacenti su suolo pubblico e comprende l'eventuale deposito in cella frigorifera per il successivo conferimento delle carcasse presso impianto di trattamento e smaltimento dedicato.

Le carcasse di animali devono essere gestite nel rispetto delle norme vigenti in materia di "Sottoprodotti di Origine Animale" (SOA), qualora rientrino nell'ambito della suddetta normativa.

Il servizio è effettuato impiegando particolari attrezzature, materiali e precauzioni sanitarie per consentire agli operatori di effettuare le operazioni in assoluta sicurezza al fine di non causare inconvenienti per sé e/o per i cittadini.

La squadra operativa è tipicamente costituita da 1 operatore con 1 veicolo leggero attrezzato per il trasporto di carcasse animali.

III.7.9.4 Rimozione rifiuti abbandonati su spiagge e arenili

Il servizio si effettua secondo un programma di lavoro definito, da predisporre a cura del Gestore su richiesta dei Comuni interessati di concerto con l'Autorità.

Il servizio consiste nella raccolta e trasporto agli impianti di destino dei rifiuti abbandonati giacenti su spiagge e arenili a seguito di attività di pulizia e mantenimento delle stesse.

Sono da intendersi esclusi gli interventi che richiedano l'utilizzo di speciali attrezzature e specifiche procedure di sicurezza per l'accesso ai luoghi di raccolta e per la rimozione dei materiali.

III.7.9.5 Rimozione rifiuti abbandonati su sponde fluviali

Il servizio si effettua secondo un programma di lavoro definito, da predisporre a cura del Gestore su richiesta dei Comuni interessati di concerto con l'Autorità e con gli enti interessati (es. Consorzio di bonifica, Autorità di bacino, ecc.).

Il servizio consiste nella raccolta e trasporto agli impianti di destino dei rifiuti abbandonati giacenti sugli argini e sulle rive dei corsi d'acqua compresi i rifiuti ingombranti e i beni durevoli. Il servizio non interessa i materiali di risulta delle operazioni di pulizia e manutenzione del corso d'acqua e del taglio e dello sfalcio della vegetazione.

Il modulo operativo indicativo per l'effettuazione dell'attività si considera costituito da 2 operatori ed un automezzo a pianale con gru.

Nelle aree urbane, in presenza di spallette o sponde, il servizio prevede la rimozione di detriti, carta e cartacce, foglie, immondizie e qualsiasi rifiuto di dimensioni ridotte se presenti.

Ove richiesto, il servizio è comprensivo della rimozione di sabbia e ghiaia nei tratti cementati anche al fine di prevenire la crescita di erbe infestanti.

Sono da intendersi esclusi gli interventi che richiedano l'utilizzo di speciali attrezzature e specifiche procedure di sicurezza per l'accesso ai luoghi di raccolta e per la rimozione dei materiali.

III.7.9.6 Servizio di pronto intervento

In conformità con quanto previsto dagli artt. 48 e 49 del TQRIF ed in applicazione dei contenuti della Delibera d'Assemblea n. 13 del 13.04.2022 I, al fine di prevenire situazioni di pericolo o danni all'ambiente, persone o cose ed al tempo stesso di garantire la sicurezza, il Gestore è tenuto a garantire un servizio di Pronto intervento, attivabile telefonicamente soltanto dal Comune interessato 24 ore su 24, finalizzato ad eseguire, da parte del Gestore stesso, interventi per:

- la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie (art. 49, comma 2, lettera a) del TQRIF);

Gli utenti, con le stesse modalità, potranno richiedere invece un servizio di Pronto intervento esclusivamente per:

- richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità (art. 49, comma 2, lettera c) del TQRIF).

Il tempo di intervento (arrivo sul luogo della chiamata) da parte del Gestore è previsto entro quattro (4) ore dalla richiesta.

Per le richieste di intervento di cui alla soprastante lettera a), laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, il Gestore provvede alla messa in sicurezza e al confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone, o le cose, entro quattro (4) ore dall'arrivo sul luogo della chiamata. Il tempo di rimozione dei rifiuti non potrà in ogni caso superare la durata di quindici (15) giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area.

III.8 FORNITURA DI SACCHI E CONTENITORI ALL'UTENZA, INCLUSO KIT PER RACCOLTA ORGANICO DOMESTICO E PER AUTOCOMPOSTAGGIO (SERVIZIO BASE)

Il servizio di fornitura consiste nelle seguenti, anche singole, operazioni:

- acquisto e fornitura (consegna) di beni e dotazioni funzionali al conferimento dei rifiuti da parte di ciascuna utenza nei servizi domiciliari ad esposizione, non previsti nel kit standard fornito a tutte le utenze, di cui al Par. III.3, secondo le specifiche richieste di ciascun Comune, quali ad esempio sacchi in materiale plastico biodegradabile e compostabile per organico, bidoncini, mastelli o ceste per la carta, bidoni carrellati; etc.;
- fornitura (consegna) dei beni e dotazioni funzionali al conferimento (kit standard ed eventuale ulteriore dotazione) direttamente presso il domicilio/residenza/attività di ciascuna utenza;
- acquisto e fornitura (consegna) di *composter* per autocompostaggio alle utenze che ne facciano richiesta;

Il servizio può includere altresì la fornitura (consegna) di bidoni carrellati agli utenti in comodato gratuito da parte del Gestore - senza alcun onere per i Comuni - al fine di ottimizzare la produttività dei servizi di raccolta.

III.9 SERVIZI DI SUPPORTO ALLA RIDUZIONE DEI RIFIUTI E AL RIUTILIZZO (SERVIZIO BASE)

L'Autorità, entro il 31 ottobre di ogni anno, nell'ambito del Piano Annuale delle Attività di cui al Par. III.22, nel caso in cui vi siano contributi pubblici da impiegare a supporto della riduzione della produzione dei rifiuti e al loro riutilizzo o nel caso in cui vi siano risorse ai sensi dell'art. 39 del Contratto di servizio, redigerà un apposito "Piano annuale dei servizi di supporto alla riduzione dei rifiuti e al riutilizzo"

Nella consapevolezza che contribuire al miglioramento degli aspetti sociali, ambientali ed economici non deriva solo da interventi "interni" all'organizzazione aziendale, ma anche dai comportamenti dei cittadini in generale, è fondamentale operare con campagne di informazione attraverso i mezzi di comunicazione disponibili e di educazione e ove presenti i centri didattici dedicati con particolare attenzione alle scuole di ogni ordine e grado. Il "Piano annuale dei servizi di supporto alla riduzione dei rifiuti e al riutilizzo" deve essere orientato a sensibilizzare tutti gli stakeholders sui vantaggi e sull'importanza della corretta gestione del ciclo dei rifiuti sia da un punto di vista sociale, ambientale ed economico sviluppando in modo chiaro ed esaustivo le tematiche legate alle modalità di riuso, alla raccolta differenziata, al trasporto, allo smaltimento finalizzato al riciclo fino al conferimento in discarica.

Il Piano potrà includere a titolo esemplificativo e non esaustivo le seguenti tipologie di azioni:

- Promozione del compostaggio domestico e dell'utilizzo del compost: promozione del compostaggio domestico da parte delle famiglie, attraverso la distribuzione di compostiere o l'informazione sulla realizzazione e gestione di altre forme di compostaggio (es. la "buca" dalla tradizione rurale delle zone montane), l'organizzazione di incontri informativi e formativi sul compostaggio domestico e l'utilizzo del compost e di eventi di distribuzione gratuita ai cittadini del compost di qualità prodotto (ad esempio nell'ambito dei mercati settimanali)
- Realizzazione e gestione di Centri didattici e del Riuso/Riutilizzo: realizzazione di Centri del Riuso, presso alcuni dei Centri di Raccolta (CCR). Individuato il CCR come luogo chiave per l'intercettazione dei beni riutilizzabili, in attesa dell'adozione, da parte del Ministero dell'Ambiente, dei Decreti che definiscano le modalità operative per la costituzione e il sostegno di centri e reti accreditati di riparazione/riutilizzo, analizzando le migliori esperienze già in atto sul territorio nazionale ed europeo è possibile ipotizzare due opzioni di intercettazione:
 1. all'interno del Centro di Raccolta o in centri dedicati, considerando in tal caso la frazione del riutilizzabile alla stregua delle altre frazioni differenziate. Questa opzione implica dunque un'integrazione totale al sistema operativo del CCR, con passaggio da autorizzazione comunale a autorizzazione D.lgs. 152/06 ex art.208;
 2. all'esterno del Centro di Raccolta su beni ancora non diventati rifiuti, opzione spesso adottata dai Comuni per semplicità autorizzativa e burocratica, ma che presenta alcuni problemi operativi ed economici e spesso non garantisce gradi di intercettazione soddisfacenti.
- Mercatini del riuso: supporto alle amministrazioni comunali per l'organizzazione periodica di mercatini dedicati allo scambio e alla vendita di beni usati, da realizzare in alcuni luoghi di aggregazione. La partecipazione sarà riservata ai soli residenti che intendono cedere, scambiare oggetti di proprietà di cui vogliono disfarsi, sono quindi escluse le attività commerciali.
- Mercato del riuso virtuale: creazione, nell'ambito del sito web dedicato ai servizi, di una piattaforma in cui gli utenti, dopo l'iscrizione al servizio, possono cedere o scambiare oggetti e materiali destinati altrimenti allo smaltimento.

- Riduzione dei rifiuti nel commercio: supporto alle amministrazioni comunali per la definizione di accordi/protocolli d'intesa per l'adesione volontaria da parte della produzione e della distribuzione (piccola, media e grande) a programmi di promozione di prodotti a "bassa intensità di rifiuti", quali ad esempio prodotti sfusi, riutilizzabili, a rendere o in imballi biodegradabili, alla promozione dell'impiego e vendita di prodotti a filiera corta, alla realizzazione di iniziative di recupero dei beni alimentari invenduti (sul modello di iniziative di "Banco alimentare" o di "last minute market") e in generale all'adozione di buone pratiche di prevenzione e riduzione dei rifiuti.
- Riduzione della posta indesiderata ed anonima: lancio di opportune campagne di comunicazione e sensibilizzazione sulla riduzione di questa tipologia di rifiuti.
- Riduzione del consumo di acqua in bottiglia: supporto alle amministrazioni comunali e alle scuole nella promozione del consumo di acqua di rete, attraverso il lancio di opportune campagne di comunicazione e sensibilizzazione e la realizzazione di fontanelli pubblici di alta qualità ("case dell'acqua"), o l'installazione di erogatori di acqua di rete di qualità nei principali edifici pubblici di aggregazione sociale e nelle scuole presenti sul territorio comunale.
- Riduzione dei consumi di carta negli uffici: rendere più efficiente l'uso della carta, individuando una molteplicità di soluzioni gestionali, organizzative, tecnologiche e di materiali con le quali massimizzare l'intensità d'uso della carta nei propri uffici e promuovendo la realizzazione di tali attività da parte delle utenze non domestiche servite.
- Riduzione dei rifiuti nell'ambito dei mercati di distribuzione di ortaggi e frutta: promuovere, in collaborazione con le amministrazioni comunali, l'utilizzo di cassette pluriuso e la raccolta differenziata degli scarti organici e degli imballaggi non riutilizzabili nei mercati ambulanti, attraverso la predisposizione di appositi regolamenti e l'attenta predisposizione di servizi dedicati di prevenzione e raccolta dei rifiuti nelle aree mercatali.
- Ecofeste-ecomense: supporto alle amministrazioni comunali nella definizione e approvazione di regolamenti per la "gestione sostenibile" e "plastic free" delle manifestazioni pubbliche e dei servizi di mensa scolastica sul proprio territorio, con introduzione di specifiche misure e modalità di gestione tali da conseguire la riduzione della quantità di rifiuti generati da feste, sagre e servizi mensa, imputabili soprattutto all'elevato utilizzo di stoviglie (piatti, bicchieri, posate) monouso e al ricorso ad acqua e bevande in bottiglia.

Il "Piano annuale dei servizi di supporto alla riduzione dei rifiuti e al riutilizzo" sarà sottoposto all'attenzione dei Comuni al fine di recepire proposte e suggerimenti di modifica/integrazione da parte degli stessi prima dell'approvazione da parte dell'Autorità.

Una parte delle azioni di prevenzione contenute nel "Piano annuale dei servizi di supporto alla riduzione dei rifiuti e al riutilizzo" approvato dall'Autorità potranno essere attuate dal Gestore attraverso la predisposizione di specifici progetti.

Le azioni del "Piano annuale dei servizi di supporto alla riduzione dei rifiuti e al riutilizzo" dovranno contenere una progettazione di dettaglio delle attività di prevenzione e riduzione dei rifiuti che saranno ritenute significative e fattibili, nell'intervallo di tempo considerato, nella realtà territoriale dei diversi Comuni serviti. Nell'ambito dei programmi operativi, per ogni azione individuata, saranno specificate le modalità di attuazione, le potenzialità di riduzione dei rifiuti, le responsabilità, i costi e i tempi di realizzazione e sarà predisposta una progettazione di dettaglio, comprendente il dimensionamento del personale e delle attrezzature necessarie per la piena ed efficace attuazione dell'azione stessa.

Le azioni del "Piano annuale dei servizi di supporto alla riduzione dei rifiuti e al riutilizzo" saranno inoltre accompagnate da specifiche attività d'informazione e comunicazione sui temi della prevenzione e riduzione della produzione dei rifiuti mirate a promuovere comportamenti e stili di vita "eco sostenibili" al fine di ridurre la produzione di rifiuti alla fonte, quali ad esempio: riduzione acquisto prodotti con imballaggio non (o difficilmente) riciclabile, riduzione acquisto prodotti "usa e getta", ecc. Tali azioni devono far parte ed integrarsi con le attività di comunicazione a cura del Gestore di cui al successivo Par. III.13.

Per la realizzazione delle azioni previste nel "Piano annuale dei servizi di supporto alla riduzione dei rifiuti e al riutilizzo" (inclusi i Centri per il Riutilizzo) e le relative attività di comunicazione, ai sensi dell'Art. 18 del Contratto è previsto che possa essere destinato annualmente fino al 1,5% del corrispettivo destinato ai servizi di raccolta, igiene e smaltimento.

Le azioni del "Piano Annuale dei servizi di supporto alla riduzione dei rifiuti e al riutilizzo" saranno basate su apposito progetto tecnico predisposto dal Gestore ed approvato dall'Autorità.

III.10 GESTIONE DEGLI IMPIANTI INCLUSI NEL PERIMETRO DI AFFIDAMENTO AI FINI DEL TRATTAMENTO, RECUPERO E/O SMALTIMENTO DEI RIFIUTI (SERVIZIO BASE);

Con il Contratto è affidata al Gestore l'attività di gestione impianti inclusi nel perimetro di affidamento, come individuati dal Piano Industriale ed elencati, con riferimento alla relativa tempistica di ingresso nel perimetro di gestione, nel Successivo Cap. VII.

Il Gestore deve garantire la conduzione di tali impianti nel pieno rispetto delle relative autorizzazioni. Le modalità gestionali ed i risultati di produzione conseguiti derivano dalle assunzioni dello Schema Generale di Gestione approvato, secondo gli standard di cui al Cap.VI.

Il Gestore si obbliga a comunicare all'Autorità entro il 30 (trenta) giugno di ogni anno, secondo lo schema in Allegato XI, le seguenti informazioni relative all'anno precedente "Relazione annuale impianti":

- la quantità e la tipologia dei rifiuti/materiali prodotti nell'ATO, in ingresso agli impianti gestiti relativi al trattamento, recupero e smaltimento;
- la quantità, la tipologia, la destinazione e la tipologia di destinazione (recupero R o smaltimento D) dei rifiuti/materiali in uscita dagli impianti gestiti;
- le informazioni sulle modalità di gestione degli impianti gestiti e sullo stato di manutenzione e mantenimento in sicurezza degli impianti attivi non gestiti e degli impianti non attivi;
- la quantità e la tipologia dei rifiuti/materiali prodotti nell'ATO avviati agli impianti non gestiti, nonché i relativi prezzi di accesso a tali impianti.

Rimane l'obbligo, da parte del Gestore, di rendere disponibili in tempo reale tramite il sistema informativo di controllo (duale + SIT) di cui al successivo Cap. IX tutte le informazioni di base precedentemente descritte.

III.11 TRASPORTO DEI RIFIUTI AI SITI DI CONFERIMENTO (SERVIZIO BASE)

Il Gestore dovrà garantire il trasporto dei rifiuti risultanti dai trattamenti negli impianti attivi gestiti verso le destinazioni finali di recupero e di smaltimento in conformità al Documento tecnico attuativo, al Piano Industriale, a quanto descritto nel Contratto e in conformità agli atti deliberativi assunti annualmente dall'Autorità.

III.12 VALORIZZAZIONE E CESSIONE DEI MATERIALI DESTINATI A TRATTAMENTO E RICICLO/RECUPERO (SERVIZIO BASE)

III.12.1 Frazioni secche da raccolta differenziata di cui al punto 1 dell'Allegato E alla parte IV del D.LGS n. 152/2006 e altre frazioni valorizzabili

Ai fini della valorizzazione delle seguenti frazioni destinate a riciclo:

- Vetro
- Carta e Cartone
- Plastica
- Legno
- Acciaio
- Alluminio

nonché di ulteriori frazioni soggette a ricavi, quali:

- Oli vegetali esausti
- Pile
- RAEE

il Gestore si impegna a massimizzare sia la quota destinata ad effettivo riciclo di materia che i ricavi dalla cessione di materia. Il Gestore stabilisce in autonomia, anche ricorrendo a propri impianti o selezionando impianti di terzi con procedure ad evidenza pubblica, trattamenti e destinazioni dei materiali provenienti da raccolte differenziate.

Il Gestore garantisce ai Comuni i ricavi provenienti dalla cessione dei materiali, secondo quanto previsto dal MTR *ratione temporis* vigente e dal relativo meccanismo di "sharing".

Tali ricavi, saranno in parte messi a riserva da parte del Gestore, per una quota pari almeno al 50%, per la restante parte dedicati a investimenti per l'ottimizzazione dei servizi e la promozione dell'efficienza e dell'efficacia finalizzata al riciclo (es. attività di comunicazione, incentivi al personale addetto alla raccolta, etc.).

III.12.2 Ulteriori frazioni da raccolta differenziata

Per gli altri flussi di rifiuto derivanti da raccolta differenziata sono riconosciuti al Gestore i costi effettivi, risultanti da affidamenti selezionati con evidenza pubblica o dall'utilizzo di impianti propri del Gestore unico, sostenuti per lo smaltimento della frazione (se non avviabile a recupero), per le eventuali lavorazioni preliminari al conferimento e alla cessione – se preventivamente autorizzati dall'Autorità -, per i costi di trasporto e lo smaltimento di eventuali frazioni estranee.

Per tali flussi, il Gestore rendiconta all'Autorità i ricavi effettivi, come stabiliti nei contratti di conferimento e cessioni assegnati con procedure di evidenza pubblica secondo quanto previsto dal MTR *ratione temporis* vigente e dal relativo meccanismo di "sharing".

III.12.3 Forsu

La frazione organica del rifiuto solido urbano (Forsu) raccolta in maniera differenziata, potrà essere destinata innanzitutto al trattamento finalizzato alla produzione di compost verso gli impianti di

compostaggio/digestione anaerobica trasferiti al Gestore.

La Forsu avviata a recupero potrà essere altresì destinata verso impianti fuori dal perimetro, in convenzione e, nel periodo transitorio, fino alla completa realizzazione dell'impiantistica di Ambito, stante che i flussi attesi di frazione organica e verde potranno essere superiori alle potenzialità di trattamento esistenti e pianificate, la copertura dei fabbisogni non soddisfatti potrà essere assicurata altresì da:

- collocamento presso impianti di mercato, anche extra ambito;
- trattamento presso gli impianti TMB esistenti;
- realizzazione, anche con impianti mobili e transitori, presso siti di trattamento e smaltimento esistenti, di una potenzialità di trattamento aggiuntiva all'esistente.

Per tali flussi, l'Autorità riconosce al Gestore i costi ed i ricavi effettivi, come stabiliti nei contratti di conferimento e cessioni assegnati con procedure di evidenza pubblica, secondo quanto previsto dal MTR *ratione temporis* vigente e dal relativo meccanismo di "sharing".

III.12.4 Rifiuti da spazzamento

In assenza di impianti di recupero per tale tipologia nel territorio dell'ambito, si prevede l'avvio a recupero di tale frazione presso impianti dedicati. Il Piano Industriale sviluppato dal Gestore prevede la realizzazione di impiantistica di Ambito dedicata al recupero di tale frazione.

III.12.5 Prodotti Sanitari assorbenti

In assenza di impianti di recupero per tale tipologia nel territorio dell'ambito, si prevede l'avvio a smaltimento di tale frazione presso impianti dedicati. Il Piano Industriale sviluppato dal Gestore prevede la realizzazione di impiantistica di Ambito dedicata al recupero di tale frazione.

III.12.6 Frazioni destinabili a recupero energetico

Il Gestore avvia agli impianti di recupero energetico di ambito i flussi di rifiuto residuo e la frazione secca combustibile in uscita dagli impianti di trattamento meccanico e meccanico biologico, secondo quanto previsto nel modello gestionale indicato nel Piano Industriale approvato dall'Autorità. In attesa del completamento della configurazione impiantistica prevista a regime, possono essere individuati conferimenti presso impianti di mercato, a condizioni e regole definite dal Contratto di servizio.

III.12.7 Compost

Il Gestore deve avviare il compost prodotto a valorizzazione agronomica o altri impieghi di equivalente pregio, garantendo che il compost prodotto sia un compost di qualità, a norma di legge e conseguentemente un concime equilibrato.

III.12.8 FOS (frazione organica stabilizzata)

Il Gestore conferisce la frazione organica stabilizzata (FOS) nelle discariche previste dal Piano Straordinario secondo il modello gestionale nello stesso individuato. La FOS è avviata prioritariamente verso operazioni di recupero, regolarmente autorizzate ai sensi della normativa ambientale vigente.

III.13 GESTIONE DEL RAPPORTO CON L'UTENTE, INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE (SERVIZIO BASE)

III.13.1 Obiettivi, strumenti di comunicazione e standard

L'attività d'informazione e comunicazione rivolta agli utenti costituisce una componente essenziale e strategica dei servizi. Tale attività, in coerenza con le disposizioni della Delibera ARERA 444/2019/R/RIF "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati" e dei successivi provvedimenti in materia adottati da ARERA, oltre che della Delibera d'Assemblea n. 13 del 13.04.2022, viene programmata in una proposta progettuale del Gestore, costituita dal "Piano pluriennale di informazione e comunicazione" sulla base della proposta progettuale contenuta nel Piano Industriale.

Il "Piano pluriennale di informazione e comunicazione" dovrà essere prodotto entro 6 mesi dall'avvio del servizio e sarà oggetto di valutazione da parte dell'Autorità e dei Comuni, che potranno proporre modifiche e/o integrazioni. Successivamente all'approvazione da parte dell'Autorità sarà attuato dal Gestore attraverso il Piano Annuale delle Attività al fine di perseguire due scopi principali:

- sensibilizzare i cittadini e gli attori locali (utenze domestiche e non domestiche) sull'impatto dei propri stili di vita sulla produzione dei rifiuti e sul consumo delle risorse naturali, fornendo informazioni di carattere generale sull'importanza della prevenzione dei rifiuti, della raccolta differenziata e del riciclo dei materiali, nonché sull'economia circolare nel suo complesso, sui rischi derivanti dalla dispersione di plastiche in mare, e sulle conseguenze dell'indiscriminato conferimento in discarica e dell'abbandono dei rifiuti;
- informare le utenze sulle modalità di erogazione dei servizi, sulle corrette modalità di conferimento dei rifiuti e su ogni altra esigenza correlata all'erogazione dei servizi.

La strategia di comunicazione definita nel Piano di informazione e comunicazione, articolata su più linee d'azione, dovrà essere indirizzata a promuovere:

- a) la massima diffusione e pubblicizzazione della Carta della Qualità dei Servizi (vedi Par.III.13.3);
- b) l'attivazione di tutti i canali di comunicazione (sito internet, numero verde, sportelli, App per smartphone e tablet, canali social, ecc.) che consentano e favoriscano l'accessibilità alle informazioni, per assicurare un ampio e facile accesso degli utenti alle informazioni sui servizi e a facilitare l'inoltro di richieste, suggerimenti, osservazioni e reclami;
- c) l'informazione mirata agli utenti e ai Comuni, finalizzata ad assicurare una continua e completa informazione circa le modalità di prestazione dei servizi e il miglior utilizzo degli stessi, focalizzata in particolare sulla promozione delle modalità attuative di, ove previsti, nuovi sistemi raccolta e di gestione dei rifiuti, con una campagna informativa dedicata agli interventi/servizi specifici previsti (es. riorganizzazione dei servizi di raccolta, modalità di fruizione dei Centri di Raccolta, etc.) e finalizzata a far capire agli utenti l'utilità e/o la necessità di alcune scelte comportamentali, indirizzandoli ad un corretto utilizzo dei servizi offerti sul proprio Comune.

Quanto di seguito specificato deve essere garantito per l'intera durata dell'affidamento.

Il Piano d'informazione e comunicazione potrà essere rivisto e aggiornato quando ciò si renda necessario e comunque ogni 5 anni, e le variazioni proposte saranno validate dall'Autorità, sentite le Amministrazioni Comunali.

Gli standard minimi da garantirsi dei vari servizi di seguito descritti, sono contenuti nella seguente Tabella 13.

Tabella 13 – Standard comunicazione

	Tipologia
Tipologia dello standard	Dettaglio dello standard
Sito internet	Il Sito internet, aggiornato con cadenza quotidiana, dovrà permettere all'utente – munito del proprio codice utenza (ruolo TARI) e/o del proprio codice fiscale/partita IVA – di interfacciarsi direttamente con il Gestore in modalità on-line per chiedere informazioni, presentare richieste di servizi, inviare reclami.
Sportello on line	Lo sportello on line consente all'utente di inoltrare al Gestore richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, attivazione, variazione e cessazione del servizio (nel caso in cui il gestore svolga le funzioni di Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti), reclami, richieste di informazioni, nonché richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.
Sportello fisico	Il Gestore deve garantire l'apertura di un adeguato numero di "<u>Sportelli fisici</u>" ad apertura quotidiana (almeno 20 ore/settimana), indicativamente uno per ogni Comune superiore a 10.000 abitanti, attraverso cui gli utenti potranno interfacciarsi direttamente con il Gestore per chiedere informazioni, presentare reclami, ritirare materiale, richiedere servizi, ecc. L'attesa allo sportello non potrà superare 30 minuti. Il Gestore, ad integrazione della rete degli Sportelli fisici, dovrà assicurare inoltre l'apertura di adeguati "<u>Sportelli di contatto</u>" (allestiti anche su strutture mobili), con lo stesso fine, a servizio di ogni singolo Comune, con un orario di apertura, di norma, non inferiore a quanto indicato nell'elenco sottostante, in base alla dimensione del Comune. • Comune con popolazione < a 1500 abitanti: 3 ore/mese • Comune con popolazione < a 3000 abitanti: 5 ore/mese • Comune con popolazione < a 5000 abitanti: 7 ore/mese • Comune con popolazione < a 10.000 abitanti: 10 ore/mese • Comune con popolazione < 20.000 abitanti: 20 ore/mese L'attività di "Sportello fisico" potrà essere integrata ad altra attività prevista sul Comune (es. raccolta ingombranti/RAEE con postazione mobile, consegna kit raccolta domiciliare, etc.).
Servizio telefonico (Numero verde)	Il Gestore metterà a disposizione degli utenti un numero verde attivo almeno dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 18,00 e il sabato dalle 9,00 alle 13,00 (salvo specifiche deroghe temporanee autorizzate dall'Autorità d'Ambito). Il tempo di attesa per il servizio telefonico, pari a duecentoquaranta (240) secondi, è - con riferimento ad una chiamata telefonica - il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore. Il numero verde consente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare. Il numero verde è sempre e comunque gratuito per l'utente, sia per le chiamate da rete fissa che per quelle da rete mobile. Il numero verde può prevedere alla risposta l'utilizzo di un risponditore automatico, ma deve poi essere prevista la conversazione diretta con un operatore di centralino. Il numero verde può prevedere il rinvio o l'inoltro (operato automaticamente dal risponditore automatico oppure a seguito di conversazione con un operatore di centralino,

	comunque senza comporre altri numeri telefonici) anche ad altre linee telefoniche (es. ufficio tributi del Comune) purché al termine del percorso sia prevista la possibilità di parlare con un operatore di centralino (addetto al servizio) per cui l'utente ha richiesto assistenza. Anche in caso di trasferimento di chiamata deve essere sempre garantita la gratuità per l'utente. Negli orari in cui il servizio telefonico non è attivo, deve essere attiva la segreteria telefonica attraverso cui l'utente viene informato sugli orari di attivazione del servizio o sulle modalità alternative di contatto del Gestore della TARI e del servizio rifiuti. Inoltre, negli orari in cui il numero verde non è attivo con risposta diretta dell'operatore di centralino, sarà attiva la segreteria telefonica attraverso cui l'utente potrà comunque porre quesiti, prenotare servizi, segnalare disservizi, presentare segnalazioni.
App per smartphone e tablet	Il Gestore metterà a disposizione degli utenti un'applicazione (App) scaricabile gratuitamente su tutti i principali sistemi operativi per smartphone attraverso cui gli utenti – registrandosi con il proprio codice utente e/o codice fiscale – potranno interfacciarsi direttamente con il Gestore per chiedere informazioni, attivare servizi, inviare reclami, ecc.
Nuovi strumenti di comunicazione (<i>social media</i>)	Il Gestore dovrà promuovere l'utilizzo di tutti i nuovi canali di comunicazione, compresi quelli che si svilupperanno nel corso del periodo d'affidamento, per facilitare l'accesso alle informazioni e il dialogo con gli utenti in tempo reale. Pertanto dovrà attivare e gestire quotidianamente un profilo Facebook e Twitter e un contatto WhatsApp.
Reclami e tempi di risposta	Il Gestore dovrà attenersi alla disciplina sui reclami di cui alla Carta della Qualità dei servizi.

Tutti i suddetti strumenti di comunicazione che il Gestore ha l'obbligo di allestire, devono consentire all'utente di richiedere informazioni e istruzioni, almeno, in merito a:

- frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
- eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
- ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

III.13.2 Obblighi del Gestore relativamente all'attività di informazione e comunicazione

Il Gestore garantisce agli utenti il diritto di accesso agli atti in conformità alla L. 241/1990, anche tramite le Associazioni dei Consumatori iscritte nell'elenco regionale di cui alla L.R.T. 9/2008, ed in ossequio alla Delibera ARERA 444/2019/R/RIF "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati".

In particolare, ciascun utente avrà diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardino direttamente e di farne copia a sue spese.

Il trattamento dei dati sensibili riguardanti gli utenti avverrà secondo modalità volte a prevenire violazioni dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità degli interessati. Tali dati potranno essere trattati solo per lo svolgimento di funzioni istituzionali. Il trattamento dei dati, nel caso di registrazione in apposite banche dati elettroniche di dati afferenti la situazione economico-patrimoniale degli utenti, è soggetto a notificazione al Garante ai sensi dell'art. 37, lettera f, del D.lgs. 196/2003.

Il Gestore pubblicherà sul proprio sito internet - entro il giorno 15 del mese successivo – un Report mensile contenente i dati relativi alla raccolta per singolo Comune, specificando, almeno:

- quantità di rifiuti differenziati raccolti, suddivisi per frazione merceologica;
- quantità di rifiuti indifferenziati raccolti;
- quantità di rifiuti conferiti presso gli impianti di trattamento/recupero e smaltimento;

Il Gestore pubblicherà altresì annualmente sul proprio sito internet – entro il 30 giugno dell'anno successivo – la Relazione di cui all'art. 55 del Contratto di Servizio che dovrà contenere i dati tecnico-economici (come da ultimo bilancio approvato) relativi al servizio reso, alle performance ambientali raggiunte e agli obiettivi dell'anno in corso.

Tale Relazione, unitamente al Rapporto sulla Qualità del Servizio (RQS), contenente l'indagine sulla soddisfazione degli utenti, e curato dall'Autorità, sarà oggetto di una conferenza pubblica annuale promossa dal Gestore in collaborazione con l'Autorità.

Rimane l'obbligo, da parte del Gestore, di rendere disponibili in tempo reale o dal momento della validazione e comunque non oltre il giorno 15 del mese successivo, anche tramite il sistema informativo di controllo (duale + SIT) dal momento della sua effettiva implementazione, tutte le informazioni di base precedentemente descritte.

Inoltre il Gestore dovrà assicurare una continua e completa informazione ai cittadini e agli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi, il miglior utilizzo degli stessi e su ogni altra iniziativa promossa dallo stesso, favorendo al tempo stesso la partecipazione degli stessi ai processi decisionali, anche mediante le Associazioni per la tutela dei Consumatori iscritte nell'elenco di cui alla L.R.T. 9/2008 e le Associazioni imprenditoriali interessate.

A tal fine, la mancata esecuzione di servizi, dovrà essere comunicata all'Autorità, ai Comuni interessati ed agli utenti secondo le modalità indicate nel successivo Par. VIII.5.1.

Gli strumenti d'informazione che saranno utilizzati e che il Gestore avrà cura di portare a conoscenza dell'utenza, a titolo esemplificativo e non esaustivo, saranno i seguenti:

- campagne informative e promozionali, realizzate per l'avvio o l'estensione di servizi e per la sensibilizzazione degli utenti alla corretta fruizione del servizio (quali, quando, dove);
- materiale informativo inviato ai cittadini-utenti sull'attività svolta e sull'andamento dei servizi, da fornire agli utenti ad esempio in occasione dell'invio del documento di riscossione in base alle previsioni della Delibera 444/2019 ARERA; (in particolare dovrà essere fornito con periodicità almeno annuale a tutti gli utenti apposito Calendario dei servizi di raccolta);
- comunicati stampa e servizi televisivi;

- incontri informativi con i cittadini o loro rappresentanti territoriali;
- punti di informazione in occasione di eventi particolarmente frequentati;
- attività di educazione ambientale nelle scuole;
- video e altri strumenti di comunicazione a carattere divulgativo;
- istruzione e accesso guidato agli impianti.

Il Gestore si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'utente adottando un linguaggio semplice e comprensibile.

Al fine di favorire la comunicazione con tutti gli utenti, i principali strumenti di comunicazione utilizzati dal Gestore (es. home page sito internet) e la Carta della Qualità dei Servizi (vedi Par.III.13.3) dovranno essere realizzati anche in lingua straniera (almeno inglese). Ove utile e/o necessario, dovranno essere previste peculiari campagne informative con l'utilizzo di materiale informativo prodotto in lingua straniera (inglese, francese, spagnolo, tedesco, arabo, cinese).

Tutto il personale del Gestore sarà impegnato a soddisfare le richieste degli utenti e a migliorare il livello qualitativo del servizio.

Il personale del Gestore impiegato sui servizi operativi dovrà essere munito di divisa regolamentare e dispositivi di protezione individuale, mantenuti sempre in perfette condizioni.

Il personale del Gestore inoltre dovrà essere sempre ben riconoscibile e gli addetti impiegati in servizi rivolti all'utenza e/o che si recheranno presso il domicilio dell'utente dovranno essere muniti di tessera di riconoscimento e comportarsi in modo rispettoso e gentile nei confronti dell'utente.

Eventuali addetti di soggetti sub-appaltatori dovranno garantire le medesime prescrizioni e le divise degli addetti dovranno riportare oltre al proprio logo, anche quello del Gestore.

III.13.3 Redazione, aggiornamento e diffusione della Carta della Qualità dei Servizi e monitoraggio della qualità dei servizi

Al fine di garantire un'esecuzione del servizio efficiente il Gestore dovrà effettuare un attento e puntuale monitoraggio delle attività svolte e dovrà comunicare periodicamente all'Autorità, ai Comuni e agli utenti del servizio, i valori rilevati.

A tal fine:

- il Gestore, ai sensi dell'art. 5 del TQRIF, dovrà proporre la Carta della Qualità dei Servizi, unica per singola gestione (Comune) redatta sulla base dello Schema approvato con Delibera n. 13 del 13.04.2022 predisposto dall'Autorità e sottoscritto dalle Associazioni di tutela dei Consumatori nella quale dovrà indicare puntualmente gli indicatori e gli standard di qualità dei servizi;
- il Gestore, in allegato alla propria Carta dei Servizi, per una migliore comprensibilità e leggibilità della stessa da parte dell'utente, dovrà predisporre una tabella riassuntiva degli standard di servizio (tabella con indicatori e standard);
- il Gestore, dovrà rendere la Carta disponibile, in forma sintetizzata, a tutti gli utenti e consegnata a ciascun nuovo utente al momento della sottoscrizione del contratto di utenza. La stessa Carta, in versione integrale, sarà altresì scaricabile dal sito internet del Gestore e dall'App per smartphone e tablet, e disponibile presso gli Sportelli informativi e gli Sportelli di contatto, gli URP dei Comuni e gli sportelli delle Associazioni dei Consumatori;

- il Gestore deve indicare le caratteristiche, l'ubicazione, le tipologie di rifiuti conferibili, le modalità di conferimento, nonché gli orari di apertura dei Centri di Raccolta;
- il Gestore trasporta i rifiuti raccolti in modo differenziato agli impianti individuati (come da pubblicazione mensile sul sito del Gestore), impegnandosi a dimostrare in ogni momento la destinazione e il corretto riciclo (garanzia del riciclo);

Il sistema di monitoraggio e controllo predisposto dal Gestore dovrà essere articolato su due livelli:

- monitoraggio e controllo sugli utenti, al fine di verificarne la correttezza dei comportamenti rispetto ai servizi di raccolta previsti, nonché il grado di soddisfazione per la qualità dei servizi offerti;
- monitoraggio, controllo e ottimizzazione della qualità dei servizi erogati, al fine di registrare e mantenere costantemente aggiornati le informazioni e i dati relativi ai livelli di qualità e quantità del servizio fornito e valutarne e verificarne l'efficienza ed efficacia, attraverso l'utilizzo di appositi sistemi informatici.

Il Gestore ha altresì l'obbligo di dare riscontro all'Autorità d'Ambito per quanto attiene all'attività di controllo sugli inadempimenti/disservizi (es. risoluzione delle criticità segnalate a seguito di controlli in campo).

Rimane l'obbligo, da parte del Gestore di rendere disponibili in tempo reale o dal momento della validazione e comunque non oltre il giorno 15 del mese successivo, tramite il sistema di controllo (duale + SIT) di cui al successivo Cap. IX, tutte le informazioni di base relative al sistema di monitoraggio.

Il Gestore dovrà assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati e conservare 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, anche mediante la partecipazione delle Ass.ni dei Consumatori iscritte nell'elenco di cui alla L.R.T. 9/2008, svolgerà verifiche periodiche sulla qualità dei servizi prestati e sul rispetto degli standard definiti nella Carta.

L'Autorità, anche avvalendosi di un soggetto indipendente, e con la partecipazione delle Associazioni di tutela dei consumatori iscritte nell'elenco di cui alla L.R.T. 9/2008 effettuerà, di norma, ogni biennio l'indagine sulla soddisfazione degli utenti - Rapporto sulla Qualità dei Servizi (RQS) - per verificare la percezione che essi hanno rispetto agli standard e alla qualità dei servizi erogati.

Le Associazioni dei consumatori verranno adeguatamente informate sulla metodologia e sui criteri dell'indagine e potranno avanzare richiesta di partecipare a eventuali sopralluoghi e verifiche sul campo.

Tale indagine verrà pubblicata sul sito internet dell'Autorità, del Gestore e delle Ass.ni dei Consumatori, e verrà trasmessa ai Comuni dell'ATO.

Nei tre mesi seguenti alla pubblicazione del Rapporto sulla Qualità del Servizio (RQS), verrà allestito un tavolo di confronto tra Autorità, Gestore e Ass.ni di consumatori per monitorare i servizi che hanno presentato le maggiori criticità e verificare – a seguito di adeguate misure adottate dal Gestore - il miglioramento degli stessi.

Il Gestore dovrà provvedere a monitorare costantemente:

- 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).

Per indicatori di gestione 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.

Il Gestore dovrà istituire un apposito Ufficio interno che svolga funzioni di valutazione dei risultati conseguiti e di controllo del corretto adempimento delle procedure e del rispetto degli standard indicati nella Carta della Qualità dei Servizi.

III.13.4 Avvio e messa a regime di nuovi servizi

Il rinnovo dei servizi di raccolta dei rifiuti costituisce un elemento particolarmente delicato poiché spesso impatta con usi ed abitudini degli utenti consolidati nel tempo ma soprattutto perché comporta un cambio delle modalità di conferimento.

I modelli di raccolta previsti, da un lato permettono di raggiungere gli ambiziosi obiettivi di avvio al recupero di rifiuti urbani previsti dalla normativa, dall'altro in molte aree segnano un'evoluzione 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 percorso di 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 alle utenze coinvolte.

Il Gestore dovrà pertanto 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. A titolo esemplificativo e non esaustivo, di seguito sono elencate le tipologie di strumenti e azioni che il Gestore dovrà adottare all'avvio di nuovi servizi:

- azioni da svolgere entro 3 mesi prima dell'avvio e per i primi 2 mesi dopo l'avvio (totale 5 mesi) dei nuovi servizi (start up): incontri di presentazione del nuovo servizio per le utenze domestiche, articolato per diverse aree urbanistiche e con differente densità abitativa; incontri di presentazione del nuovo servizio per le utenze non domestiche; progettazione grafica coordinata e produzione di adeguato materiale informativo; riunioni di supporto secondo un calendario definito; manifesti e striscioni stradali per richiamare l'attenzione sul nuovo servizio; sito internet collegato al sito delle amministrazioni comunali; diffusione delle info sulle modalità operative di raccolta (calendario, consegna kit, sacchi, ecc.) anche attraverso nuovi strumenti di comunicazione (App per smartphone, social media, ecc.); punti informativi itineranti presso luoghi particolarmente frequentati dai cittadini; "Festa/inaugurazione" del nuovo servizio di igiene ambientale;
- azioni da svolgere dopo il 1° anno di attivazione dei nuovi servizi, con cadenza annuale o biennale, secondo necessità: campagne di sostegno delle attività e dei risultati del servizio, indagini a campione

sulla soddisfazione degli utenti rispetto ai nuovi servizi, assistenza da parte del personale selezionato; attivazione di una sezione di controllo dell'utenza inosservante la cui attività deve essere opportunamente inclusa nelle informazioni da fornire all'utenza.

- a prescindere dall'attivazione di nuovi servizi, anche nei territori ove il servizio non subirà modifiche sostanziali all'avvio del Gestore, occorrerà promuovere adeguate campagne di comunicazione per informare l'utenza sulle novità gestionali introdotte e sui nuovi riferimenti del Gestore.

III.14 ATTIVITA' DI MONITORAGGIO, CONTROLLO E REPORTING (SERVIZIO BASE)

Al fine di consentire il controllo della quantità e qualità dei servizi erogati da parte dell'Autorità e delle amministrazioni comunali, il Gestore, secondo quanto specificato nel successivo Cap. IX, dovrà prevedere un sistema di monitoraggio, controllo e reporting, composto da:

- Un sistema di comunicazione da parte del Gestore sui servizi affidati, verifiche della qualità del servizio e supporto per le attività di controllo all'Autorità e agli altri enti competenti;
- Attività e comunicazione per l'assolvimento degli obblighi contabili del Gestore.

In particolare, il sistema è basato su:

- a. Attivazione di un sistema informatico e telematico di condivisione on-line e in tempo reale delle informazioni di natura tecnica sullo svolgimento dei servizi di gestione integrata rifiuti urbani;
- b. Strumenti di reportistica e rendicontazione periodica, come individuati nel successivo Cap. IX.

Il Gestore dovrà altresì fornire, almeno 15 giorni prima del termine previsto dalla legge, i dati necessari per la compilazione del M.U.D, riferiti all'anno precedente. I dati dovranno riguardare i rifiuti conferiti per conto dei Comuni dell'ATO ai vari impianti di destinazione finale, indicando per ogni tipologia di rifiuto il codice CER, il destinatario finale, i quantitativi trasportati e ogni altra informazione che gli uffici preposti ritengano necessario di richiedere.

Il Gestore dovrà altresì coadiuvare i Comuni nella compilazione della scheda predisposta secondo il sistema di rilevamento regionale (O.R.S.O) e eventuali futuri adempimenti di legge.

III.15 SERVIZI PRELIMINARI ALLA DETERMINAZIONE DEGLI IMPORTI TRIBUTARI E ALLA RISCOSSIONE DELLA TASSA SULLA GESTIONE RIFIUTI (GESTIONE TARI) (SERVIZIO AGGIUNTIVO)

I servizi di determinazione della tariffa rifiuti (Tassa Rifiuti - TARI) relativi alla bollettazione ed eventuale riscossione, ai sensi dell'art. 1, comma 691 L. 147/2013, possono essere affidati al Gestore. I costi previsti per tale servizio aggiuntivo sono evidenziati nel Piano Annuale dei Servizi sulla base del metodo tariffario rifiuti disciplinato da ARERA.

I Comuni che richiedano al Gestore tali servizi aggiuntivi potranno individuare, nel rispetto di standard tecnici di efficienza e in accordo con le OO.SS. di categoria, il personale comunale da trasferire al Gestore per l'intera durata del servizio opzionato.

Nell'ambito di tali servizi, può essere affidata al Gestore la determinazione dei bonus (ecobonus) annuali sulla TARI in base ai conferimenti virtuosi delle utenze, che consiste di norma nell'estrazione ed elaborazione dati finalizzate alla gestione dei conferimenti effettuati dagli utenti registrati nell'anno precedente e al relativo calcolo dei punteggi conseguiti in base alla regolamentazione comunale.

III.16 SERVIZIO DI APPLICAZIONE TARIFFA IN BASE ALL'EFFETTIVA PRODUZIONE DI RIFIUTI D.M. 20 APRILE 2017 (SERVIZIO AGGIUNTIVO)

In caso di applicazione di sistemi di misurazione puntuale della quantità di servizio erogato a ciascuna utenza (contabilizzazione prelievi/svuotamenti), ai sensi dell'art. 1, comma 668 della L. 147/2013, potranno essere affidate al Gestore le attività di accertamento e riscossione (tramite fattura agli utenti) della tariffa avente natura corrispettiva (cosiddetta "tariffa corrispettiva"). Il costo per tale servizio (di tipo aggiuntivo) è evidenziato nel Piano Annuale dei Servizi sulla base del metodo tariffario rifiuti disciplinato da ARERA.

In caso di applicazione del cosiddetto "tributo puntuale", invece, la TARI viene commisurata in base all'effettiva produzione di rifiuti, ma la riscossione mantiene il carattere tributario (tassa) e resta in capo al Comune. In questo caso il Gestore può svolgere il ruolo di supporto nella gestione delle attività connesse, quali a titolo esemplificativo: accertamento, riscossione, bollettazione, invio degli avvisi di pagamento, gestione del rapporto con gli utenti, gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, ecc. La ripartizione tariffaria alle singole utenze avviene a valle della attribuzione a ciascun Comune dei costi del servizio che avviene tramite la validazione del PEF da parte dell'Autorità d'Ambito.

Ogni decisione riguardo ai criteri di ripartizione tariffaria appartiene ai Comuni, salvo diversa indicazione da parte di ARERA.

I sistemi di misurazione puntuale rappresentano lo strumento per la determinazione, in funzione delle quantità di rifiuti conferiti, della componente variabile della tariffa dei rifiuti.

I sistemi di misurazione puntuale si applicano obbligatoriamente alla frazione costituita dal rifiuto urbano residuo (RUR, detto anche "rifiuto urbano non differenziato"). La misurazione del rifiuto urbano residuo costituisce la forma ordinaria di gestione dei sistemi di misurazione puntuale dei rifiuti, in analogia con le modalità generalmente in uso sia in Italia che a scala internazionale. L'applicazione al rifiuto urbano residuo, in quanto misura diretta a favorire sia la prevenzione che il riciclo, è conforme alla gerarchia di gestione dei rifiuti comunitaria e nazionale.

I sistemi di misurazione puntuale possono, oltre che al rifiuto urbano residuo, essere applicati anche ad altre frazioni di rifiuto oggetto di raccolta differenziata o a chiamata o a richiesta, quali a titolo esemplificativo i rifiuti ingombranti, i rifiuti biodegradabili da giardini e parchi vegetali (cosiddetti "verdi"), rifiuti biodegradabili (Forsu).

I sistemi di misurazione puntuale, applicati almeno al rifiuto urbano residuo, devono consentire di:

- a. identificare univocamente il soggetto che effettua i conferimenti, attraverso l'identificazione dello specifico utente o di uno specifico contenitore associato a un singolo utente o a una utenza aggregata (ad esempio un condominio);
- b. registrare il numero dei conferimenti - attraverso la rilevazione delle esposizioni dei contenitori o del conferimento diretto in contenitori ad apertura controllata o in centri di raccolta - effettuati da ciascun soggetto; i dispositivi e le modalità organizzative adottate debbono garantire la registrazione di ciascun singolo conferimento, associata all'identificativo utente o contenitore, con indicazione di giorno e orario del prelievo e, ove possibile, delle coordinate geografiche del punto di prelievo;
- c. misurare la quantità di rifiuti conferiti, attraverso metodi di pesatura diretta o sulla base del volume dei contenitori conferiti applicando opportuni coefficienti di conversione;

- d. a condizione che sia attivata almeno la misurazione puntuale del rifiuto urbano residuo conformemente ai requisiti di cui ai precedenti punti da "a" a "c", possono essere istituite tariffe aggiuntive per la gestione di particolari tipologie di rifiuti - quali i rifiuti oggetto di raccolta a chiamata o a richiesta o altri rifiuti oggetto di raccolta differenziata finalizzata a riciclo o smaltimento separato – articolate:
- a. per unità di chiamata o di accesso al servizio a quantità definite (es. ingombranti a domicilio, accesso agli eco-centri);
 - b. per unità di contenitore a volume definito assegnato all'utente, fissata la frequenza di servizio (es. "abbonamenti" annuali per servizio, fissata la tipologia di rifiuto, la frequenza del servizio e la quantità massima per prelievo).

Il Gestore acquisirà la banca dati informatica degli utenti dai Comuni, o dal precedente Gestore, e provvederà al suo costante aggiornamento per il calcolo tariffario. Il Gestore provvederà nel corso della durata contrattuale all'accertamento della tariffa monitorando elusioni ed evasioni da verificarsi anche in relazione al servizio rifiuti offerto alle utenze.

I Comuni si impegnano, anche con mezzi telematici, a mettere a disposizione del Gestore, che si farà comunque parte attiva, tutti i dati in loro possesso ritenuti necessari alla corretta ed efficiente gestione della tariffa, ed in particolare le variazioni anagrafiche delle utenze domestiche e le variazioni delle utenze non domestiche di competenza comunale o ad altre informazioni comunque disponibili.

Si specifica che ai sensi del DM Ambiente 20 aprile 2017 *"Servizio di gestione rifiuti urbani e assimilati Copertura integrale dei costi Criteri per la realizzazione da parte dei Comuni di sistemi di tariffazione puntuale commisurata al servizio reso Articolo 1, comma 667, legge 147/2013"*, le infrastrutture informatiche di rilevazione, misurazione, elaborazione, gestione, aggiornamento e conservazione dei dati devono essere strutturate per garantire l'esattezza, la disponibilità, l'accessibilità, l'integrità, l'inalterabilità e la riservatezza dei dati dei sistemi e delle infrastrutture stesse, nel pieno rispetto di quanto previsto dal decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, per permetterne l'utilizzo facilitato, il riutilizzo e la redistribuzione, come definito dal decreto-legge 18 ottobre 2012, n. 179, per un congruo periodo di conservazione e devono essere soggette a standard di sicurezza certificati.

III.16.1 Tecnologie di gestione della misurazione puntuale

Nei sistemi a "identificazione utente", l'identificazione dell'utente avviene di norma attraverso dispositivi elettronici di regolazione dell'accesso a un contenitore ad apertura controllata o un centro di raccolta in funzione di un codice personale univocamente associato ad un utente (a titolo esemplificativo il sistema può essere costituito da un contenitore con apertura regolata da un dispositivo di lettura del codice utente inserito nel tag RFID contenuto in un supporto di cui è dotato l'utente), ovvero attraverso altre modalità di univoca identificazione del conferimento dell'utente.

Nei sistemi ad "identificazione contenitore", l'identificazione del contenitore avviene di norma attraverso dispositivi elettronici di lettura del codice integrato nel contenitore dei rifiuti o attraverso altre modalità chiaramente identificative del contenitore; ciascun singolo contenitore (bidone, mastello, sacco etc.) deve possedere un codice univoco associato ad una utenza singola o collettiva (a titolo esemplificativo il sistema può essere costituito da un dispositivo di lettura, a bordo veicolo o palmare gestito da operatore, del codice del tag RFID inserito nel contenitore svuotato).

Le scelte circa il software applicativo (adattabile alle modifiche normative ed al passaggio da Tributo a Tariffa di natura corrispettiva), collegabile anche ai sistemi di misurazione dei rifiuti, restano nella piena discrezionalità del Gestore che ne sostiene direttamente i costi per tutto il restante periodo della Concessione e indipendentemente dalle modifiche e/o aggiornamenti che si rendessero necessari.

Possono, su richiesta dei Comuni, essere previsti ulteriori sistemi di contabilizzazione e tariffazione, anche semplificati, quali la fornitura all'utenza di sacchi di tipo prepagato.

III.16.2 Determinazione della quota variabile della tariffa sulla base della misurazione puntuale

Nei sistemi di misurazione puntuale, in quanto diretti ad allocare la quota variabile della tariffa in funzione dei rifiuti conferiti e in quanto strumento di applicazione della gerarchia comunitaria dei rifiuti e del principio "chi inquina paga", l'applicazione di un numero minimo di conferimenti - in termini di contenitori, volumi o pesi - a ciascuna utenza è consentita, oltre che per allocare i costi variabili minimi in ragione dei servizi comunque resi all'utenza a motivo dei costi residui di altre raccolte minori, al solo scopo di dissuasione da smaltimenti impropri e abbandoni. Il conferimento minimo (RIFmin), espresso in kg per utenza, è applicabile solo al rifiuto urbano residuo.

La misurazione puntuale richiede, in via ottimale, una misurazione al livello di ciascun utente. Nel caso di "utenze aggregate" (intese come quelle utenze che risiedono in un medesimo edificio o unità condominiale e che hanno un medesimo punto di conferimento del rifiuto residuo), qualora non sia tecnicamente fattibile o conveniente una suddivisione del punto di conferimento tra le varie utenze, ai fini dell'applicazione della misurazione puntuale, le quantità di rifiuto attribuite all'utenza aggregata possono essere ripartite tra le singole utenze secondo il criterio pro-capite, in funzione del numero di componenti dell'utenza, salvo diversa determinazione del condominio o accordo tra gli utenti.

Nel caso di misurazione puntuale, la tariffa per l'utente sarà composta da una quota fissa basata su usuali criteri di attribuzione (mq, componenti, tipologia attività) e da una quota variabile basata (in tutto o in parte) sull'effettiva misurazione.

III.17 SUPPORTO COMPOSTAGGIO DOMESTICO, MONITORAGGIO E CERTIFICAZIONE (SERVIZIO AGGIUNTIVO)

L'autocompostaggio (o compostaggio domestico) consiste nel trasformare gli avanzi di cucina, degli scarti dell'orto e del giardino in un ammendante organico (compost) mediante un processo biologico di ossidazione (compostaggio). La trasformazione può avvenire in un contenitore chiamato composter, dotato di accorgimenti necessari per garantire una buona aerazione, per il passaggio di organismi utili dal terreno, e per impedire l'accesso da parte di animali indesiderati.

L'autocompostaggio è una tecnica applicabile da parte delle famiglie o dei piccoli condomini aventi una superficie a verde che consenta l'impiego del compost prodotto, la localizzazione dell'apposito contenitore, la fornitura di rifiuto verde.

Affinché la diffusione del compostaggio domestico possa avvenire in modo proficuo devono essere attuate campagne informative sul suo utilizzo e devono essere previsti opportuni incentivi (stabiliti dal Comune).

In merito alla diffusione della pratica del compostaggio domestico, il Gestore su richiesta del Comune, dovrà curare l'acquisto e la distribuzione dei composter a tutti gli utenti che ne faranno richiesta, la

formazione per l'uso dell'attrezzatura e dovrà effettuare successive visite a domicilio per verificare l'effettivo e corretto impiego del composte. Dovrà inoltre essere garantita una costante assistenza tecnica ai cittadini (telefonica, via e-mail, con sopralluoghi, ecc.) con personale tecnico specializzato.

Ulteriori forme di compostaggio domestico, che non prevedano l'utilizzo del composte, potranno essere previste e incentivate, previo accordo tra Gestore, Comuni e Autorità.

Qualora il Comune, ai fini dell'ottenimento del riconoscimento dell'Incentivo Composter nella certificazione annuale della raccolta differenziata effettuata dalla Regione Toscana tramite l'Agenzia Regionale Recupero Risorse (A.R.R.R.), intenda effettuare il monitoraggio e la certificazione della corretta efficienza di utilizzo delle attrezzature (bio-composter) e/o concimaie in uso alle utenze domestiche in ambito territoriale comunale, ne fa richiesta al Gestore.

Tale servizio, che compete al Gestore, consiste principalmente nelle seguenti attività:

- Contatto con gli utenti selezionati assegnatari dei bio-composter e fissazione appuntamento.
- Visita di controllo del corretto utilizzo del bio-composter e/o della concimaia da parte di personale tecnico in grado di eseguire tale valutazione con apposizione della firma da parte degli utilizzatori oggetto di visita; le visite di controllo dovranno essere in numero necessario ad ottenere la percentuale di controlli positivi con apposizione della firma dell'utente in numero superiore a quanto stabilito nella normativa regionale (25% delle compostiere censite).
- Predisposizione della banca dati dei controlli effettuati, oltre che inserimento dei dati nel DB del Sistema informativo di cui al successivo Cap. IX.
- Trasmissione al Comune delle schede compilate entro il 31 dicembre e consegna della banca dati globale delle utenze al termine del servizio, tramite inserimento dei dati nel DB del Sistema informativo di cui al successivo Cap. IX.

Al fine di georeferenziare ed informatizzare il sistema dei controlli, i Comuni potranno richiedere al Gestore l'apposizione di specifici TAG Rfid sui composte che permettano la lettura da parte dell'operatore al momento della verifica in loco.

III.18 SERVIZI DI VIGILANZA SUL RISPETTO DELLA REGOLAMENTAZIONE DELLA GESTIONE DEI RIFIUTI (SERVIZIO AGGIUNTIVO)

Al Gestore possono essere affidati da parte del Comune i servizi sul rispetto della regolamentazione della gestione dei rifiuti e, in particolare, sul corretto conferimento dei rifiuti attraverso appositi agenti accertatori.

Ferma restando la competenza degli ufficiali e degli agenti di Polizia Municipale alle attività connesse con l'accertamento e la contestazione delle violazioni in materia ambientale, le attività di vigilanza possono essere affidate al Gestore, attraverso l'impiego di appositi agenti accertatori, di nomina delle Amministrazioni Comunali.

L'agente accertatore si identifica in un soggetto qualificato per svolgere le seguenti attività:

- Informazione ed educazione ai cittadini sulle modalità e sul corretto conferimento e smaltimento dei rifiuti;

- Prevenzione nei confronti di quegli utenti che, con comportamenti irrispettosi del vivere civile, arrecano danno all'ambiente, all'immagine e al decoro del territorio comunale;
- Vigilanza, controllo e accertamento, con dovere di segnalazione alla Polizia Municipale e in coordinamento con la stessa, per violazioni di norme nazionali in materia ambientale, dei regolamenti comunali e delle ordinanze sindacali relative, in via prioritaria, al deposito, gestione, raccolta e smaltimento dei rifiuti al fine di concorrere alla difesa del suolo, del paesaggio e alla tutela dell'ambiente, intendendosi in tale definizione anche il rispetto di ogni altra legge e regolamento che contengano disposizioni a tutela dell'ambiente e del decoro del territorio.
- L'attività di vigilanza, controllo e accertamento dell'agente accertatore sarà in generale, salvo diverse disposizioni, limitata alla verifica delle seguenti violazioni:
 - Abbandono incontrollato sul suolo di rifiuti non ingombranti ed ingombranti;
 - Conferimento dei rifiuti domestici ingombranti nel circuito di raccolta dei rifiuti urbani;
 - Deposito incontrollato sul suolo di rifiuti (es. lasciare il sacco dell'immondizia dove sono già presenti altri sacchi abbandonati);
 - Conferimento nei contenitori (sacchi) per RSU di frazioni di rifiuti per le quali è istituita la raccolta differenziata;
 - Mancata rimozione delle deiezioni animali o mancata dotazione dell'attrezzatura idonea alla rimozione e asportazione delle deiezioni dei cani;
 - Abbandono e deposito incontrollato sul suolo di rifiuti pericolosi.

L'Agente sarà adeguatamente formato dal Gestore, congiuntamente al comando di Polizia Municipale, allo specifico ruolo ed in particolare, relativamente a:

- la figura e i compiti dell'Agente accertatore;
- esame della normativa in materia ambientale, regionale, statale, in particolare del vigente Testo Unico Ambientale;
- esami di regolamenti e ordinanze comunali in materia ambientale;
- gli illeciti amministrativi e i reati in materia ambientale;
- il procedimento sanzionatorio amministrativo.

III.19 SITI INQUINATI RIFERIBILI A PASSATE ATTIVITÀ DI GESTIONE RIFIUTI URBANI (ART 27 C1 LETT. C) L.R 25/98) E POST GESTIONE (SERVIZIO AGGIUNTIVO)

Ai sensi dell'art. 27, comma1, lett. C, L.R. 25/1998, si prevede che, nella gestione complessiva del servizio di raccolta e smaltimento affidato al Gestore unico, sia inclusa l'opzione dell'esecuzione degli interventi di bonifica e/o messa in sicurezza delle aree inquinate riferibili a precedenti attività di gestione dei rifiuti a cura del pubblico servizio e non incluse nel perimetro del Gestore unico, quali:

- gestione post-chiusura, delle discariche al momento non più in esercizio, ma autorizzate e utilizzate nel passato per lo smaltimento dei RSU;
- "decommissioning" degli impianti di trattamento e smaltimento al momento non più in esercizio e quindi non ricompresi nel Piano Straordinario ma autorizzati e utilizzati nel passato per il trattamento e lo smaltimento dei RSU.

Per tutte le discariche già esaurite o in esaurimento, a copertura dei costi di post-gestione, il Gestore unico utilizzerà in via prioritaria i fondi accantonati dal soggetto proprietario e/o gestore della discarica, e trasferiti al Gestore unico di Ambito, ovvero per le quote mancanti alla post-gestione, utilizzerà apposite

quote apposte nel corrispettivo tariffario per gli anni di post-gestione a gravare sulle tariffe dei comuni proprietari (e/o eventualmente dei comuni utilizzatori delle medesime discariche), previa specifica determinazione/deliberazione dell'ATO relativamente alla modalità di copertura di tali costi.

Per le discariche esaurite per le quali sia stata certificata l'indisponibilità di accantonamenti, i costi di post-gestione graveranno sulle tariffe dei comuni (e/o eventualmente dei comuni utilizzatori delle medesime discariche), previa specifica determinazione/deliberazione dell'Autorità relativamente alla modalità di copertura di tali costi.

Analogamente, per gli impianti non più in esercizio e quindi non ricompresi nella pianificazione ma autorizzati e utilizzati nel passato per il trattamento e lo smaltimento dei RSU, a copertura dei costi delle attività di "decommissioning", il Gestore unico utilizzerà in via prioritaria i fondi accantonati dal soggetto proprietario e/o gestore dell'impianto e trasferiti al Gestore unico di Ambito ovvero, per gli importi mancanti, utilizzerà apposite quote apposte nel corrispettivo tariffario a gravare pro-quota sulle tariffe dei comuni proprietari (e/o eventualmente dei comuni utilizzatori dei medesimi impianti), previa specifica determinazione/deliberazione dell'Autorità relativa alla modalità di copertura di tali costi.

III.20 GESTIONE IMPIANTI COMPOSTAGGIO DI COMUNITÀ/PROSSIMITÀ (SERVIZIO AGGIUNTIVO)

Il Gestore, previo assenso dei Comuni interessati, potrà attivare impianti di compostaggio aerobico della potenzialità massima di 80 tonnellate annue, ai sensi dell'art. 214, comma 7 bis, del D.lgs 152/2006 per il trattamento di rifiuti biodegradabili derivanti da attività agricole e vivaistiche o da cucine, mense, mercati, giardini o parchi (cosiddetti impianti di "prossimità"). Tali impianti dovranno essere destinati esclusivamente al trattamento di rifiuti raccolti nel Comune dove i suddetti rifiuti sono prodotti ed eventualmente nei Comuni confinanti che stipuleranno una convenzione di associazione per la gestione congiunta del servizio. Per la denuncia di inizio attività dovrà essere acquisito il parere dell'Agenzia regionale per la protezione dell'ambiente (ARPAT) e sottoscritto apposito Regolamento di gestione dell'impianto.

Altre forme di compostaggio diffuso tramite apparecchi elettromeccanici potranno essere promosse dalle comunità locali, previo assenso dei Comuni interessati e sentito il Gestore. Tra queste il compostaggio di comunità ex DM 29 dicembre 2016 n. 266 che prevede l'implementazione di una gestione autonoma di tutto il processo, fino ad una potenzialità massima di 130 tonnellate annue di rifiuti biodegradabili trattati.

III.21 GESTIONE ECOCOMPATTATORI

Allo scopo di sensibilizzare ed incentivare i cittadini circa le buone pratiche di differenziazione dei rifiuti, il Gestore si renderà disponibile a partecipare allo sviluppo di accordi di tipo economico/organizzativo con l'Autorità, i Comuni, la Grande Distribuzione Organizzata o altre associazioni per l'installazione di "ecocompattatori" e/o strutture informatizzate, in grado di effettuare la raccolta selettiva, il conteggio e la riduzione volumetrica di determinate tipologie di rifiuti da imballaggio (bottiglie in PET, flaconi, lattine in alluminio, tappi, ecc). Per il posizionamento della struttura, concordato con Autorità e Comune interessato, si darà priorità a luoghi ad elevata visibilità e facilmente accessibili.

Il Gestore, qualora richiesto, deve provvedere all'organizzazione e alla gestione dell'intero servizio, ed all'eventuale attivazione delle convenzioni con gli esercizi commerciali. Il Gestore gestisce i proventi del

servizio derivanti dal recupero dei materiali, secondo le regole definite dal metodo tariffario ARERA vigente.

III.22 PIANO ANNUALE DELLE ATTIVITÀ

Il Gestore dovrà formulare, all'Autorità e ai Comuni, la proposta di Piano Annuale delle attività (o Piano Annuale dei Servizi) contenente le tipologie e le quantità di servizi da svolgersi nell'anno di riferimento (anno a), sia a livello di Ambito che di singoli Comuni, entro e non oltre il 31 ottobre dell'anno precedente.

Il Piano Annuale delle attività, sulla base del quale il Gestore dovrà espletare il servizio, dovrà essere aggiornato annualmente tenendo conto di tutte le variazioni e revisioni intercorse durante l'anno precedente (anno a-1), nonché delle modifiche previste per l'anno successivo (anno a+1).

Il Piano Annuale delle attività, come dettagliato nei precedenti paragrafi, include il *Programma delle attività di raccolta e trasporto* di cui all'Articolo 35.2 del TQRIF ed il *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* di cui all'Articolo 42.1 del TQRIF.

Il Piano Annuale delle attività per l'anno 2025, nelle more della piena attivazione del sistema di controllo (duale + SIT), potrà essere presentato con la modalità provvisoria già condivisa con l'Autorità d'Ambito ed impiegata per le annualità 2021, 2022, 2023 e 2024. Pertanto il *Programma delle attività di raccolta e trasporto* e il *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* riferiti a tale annualità, potranno essere prodotti successivamente rispetto al termine di presentazione del PAAC, ma comunque con necessario anticipo rispetto all'effettivo svolgimento dei servizi.

Il Piano annuale delle attività dovrà contenere tutti i servizi espletati dal Gestore, compresi i servizi aggiuntivi a richiesta, richiesti dai Comuni.

I Comuni concordano con il Gestore l'attivazione di servizi aggiuntivi ed eventuali modifiche strutturali nell'organizzazione del servizio previsto sul Comune, di norma, prima della presentazione della proposta di Piano Annuale delle Attività, e comunque con almeno 6 mesi di preavviso.

Per il primo anno di affidamento, il Gestore redige il Primo Piano Annuale delle attività che indica i servizi da svolgersi nel primo anno di esecuzione del Contratto di Servizio, in coerenza con la proposta di articolazione del servizio e con la pianificazione economico finanziaria contenuta nel Piano Industriale del Gestore.

A partire dall'attivazione del sistema di controllo (duale + SIT) di cui al Cap. IX, il Piano Annuale delle Attività dovrà essere caricato e reso disponibile sul medesimo sistema informativo territoriale (SIT).

A partire dalla seconda annualità, il Piano Annuale delle Attività dovrà essere predisposto sviluppando i contenuti minimi riportati di seguito:

A. Definizione del territorio con riferimento ai singoli Comuni afferenti all'Ambito Territoriale:

1. Abitanti serviti e caratterizzazione delle utenze (distinguendo per le utenze domestiche tra residenti e non e caratterizzando la struttura abitativa e per le utenze non domestiche in base alla categoria, anche con riferimento alla classificazione ai sensi del D.P.R. 158/99 o a diverse indicazioni da parte dell'Autorità) evidenziando le variazioni rilevate per ciascun comune rispetto all'anno precedente;
2. Classificazione delle utenze domestiche e non domestiche per tipologia di servizio e di rifiuto;

3. Cronoprogramma e modalità di avvio di eventuali nuovi servizi previsti nell'anno solare (eliminazione e collocazione/distribuzione di nuovi contenitori, censimento territoriale ed eventuali ulteriori attività propedeutiche);
4. Flussi di rifiuti attesi dai diversi servizi e complessivi distinto per merceologia;
5. Rappresentazione cartografica dei servizi svolti su base comunale:
 - perimetri del territorio per tipologia di servizio (servizi di raccolta, spazzamento e accessori);
 - dislocazione punti di raccolta mobili e fissi per tipologia (isole ecologiche di base, Centri di Raccolta, punti di raccolta itineranti, ecc.).

B. Piano di lavoro dei Servizi oggetto di affidamento:

B.1 Per ciascun servizio di raccolta (stradale, domiciliare, a chiamata, itineranti, Centri di Raccolta, altri servizi di raccolta):

1. Rifiuti raccolti;
2. Tipologia di Utenze servite e numero;
3. Descrizione territoriale, anche su base cartografica, dei percorsi di raccolta per singolo servizio e per squadra di raccolta, compresa indicazione delle aree previste per le fasi di trasbordo dai mezzi satellite al mezzo madre;
4. Frequenza e Giornate di raccolta;
5. Orario di svolgimento del servizio;
6. Piano Operativo Settimanale Standard dei servizi di Raccolta;
7. Personale impiegato (ore e livello contrattuale);
8. Mezzi impiegati (caratteristiche, ore e tipologia);
9. Elenco ed ubicazione attrezzature utilizzate e programmate, sia pluriannuali che annuali (tipologia, numero);
10. Modalità di riconoscimento utenza (laddove presente);
11. Interventi di manutenzione programmati;
12. Programma e calendario di consegna della fornitura annuale delle dotazioni di sacchi per la raccolta domiciliare, ove il servizio è attivo.

B.2 Per ciascun servizio di igiene urbana (spazzamento manuale, spazzamento meccanizzato/misto, pulizia e raccolta fiere e mercati e manifestazioni, lavaggio strade, lavaggio contenitori, altri servizi accessori):

1. Area servita con indicazione planimetrica, elenco vie, superficie;
2. Descrizione territoriale, anche su base cartografica, dei percorsi di spazzamento per singola modalità e squadra;

3. Frequenza e Giornate di servizio;
4. Orario di svolgimento del servizio;
5. Piano Operativo Settimanale Standard dei servizi di igiene urbana;
6. Personale impiegato (ore e livello contrattuale);
7. Mezzi impiegati (caratteristiche, ore e tipologia);
8. Elenco ed ubicazione attrezzature utilizzate e programmate, sia pluriannuali che annuali (tipologia, numero);
9. Interventi di manutenzione programmati.

B.3 Servizi di comunicazione e sensibilizzazione e di start up di nuovi servizi:

1. Modalità di attuazione nell'anno di riferimento delle attività di Gestione del rapporto con l'utente, informazione e comunicazione, secondo quanto contenuto nel Piano pluriennale di Informazione e comunicazione di cui al Par. III.13; per il primo anno, qualora il suddetto Piano non sia stato ancora approvato, saranno indicate le azioni e le attività che il Gestore intende svolgere in coerenza con il presente disciplinare e con i contenuti del Piano Industriale;
2. Piano di informazione e comunicazione dedicato agli Start Up dei nuovi servizi previsti nell'annualità, comprensivo di modalità di consegna attrezzature alla cittadinanza e rimozione contenitori.

B.4 Servizi di supporto alla riduzione dei rifiuti e al riutilizzo

1. Piano annuale dei servizi di supporto alla riduzione dei rifiuti e al riutilizzo (Par. III.9).

C. Schema Generale di Gestione dei rifiuti di dettaglio per l'anno di riferimento, a partire dallo Schema e dalla relativa ripartizione dei flussi contenuti nel DTA e nel PI:

Definizione dello Schema per l'anno di riferimento ed elementi di revisione ed aggiornamento rispetto agli Schemi contenuti nel DTA e nel PI; lo schema è definito sulla base degli obiettivi e dei criteri tecnici, ambientali ed economici di allocazione dei flussi definiti annualmente dall'Autorità e nel rispetto della pianificazione.

Lo Schema comprende:

- Produzione di rifiuti prevista e livelli di raccolta differenziata per frazione merceologica e per Comune,
- Quadro dell'impiantistica attiva gestita e in Convenzione.
- Articolazione dei flussi prodotti, relativamente a trattamento, recupero e smaltimento e relative allocazioni impiantistiche:
 - o la quantità e la tipologia dei rifiuti/materiali prodotti nell'ATO, in ingresso agli impianti gestiti dal Gestore ed agli impianti in convenzione relativi al trattamento, recupero e smaltimento e relativi costi unitari e complessivi;
 - o la quantità, la tipologia, la destinazione e la tipologia di destinazione (recupero R o smaltimento D) dei rifiuti/materiali in uscita dagli impianti e relativi costi unitari e complessivi;

- la quantità e la tipologia dei rifiuti/materiali prodotti nell'ATO avviati agli impianti non gestiti, nonché i relativi prezzi di accesso a tali impianti.
- Coerenza dello schema proposto rispetto agli obiettivi normativi e della pianificazione, in particolare per quanto riguarda gli obiettivi di raccolta differenziata, recupero e riciclaggio, gli obiettivi di riduzione dei rifiuti biodegradabili (RUB) a discarica, e del mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario del Gestore.
- Costi complessivi ed unitari di trattamento per impianto e ricavi complessivi ed unitari da vendita di energia e materiali per frazione merceologica e per impianto.

D. Informazioni economiche e finanziarie:

1. Il Gestore è tenuto a riportare il quadro economico derivato dal Piano Annuale delle Attività, sia secondo le componenti di costo di cui al metodo tariffario rifiuti (MTR) *ratione temporis* vigente, sia esplicitando per ciascuna attività/servizio effettuato e descritto nel PAA, i relativi costi, evidenziando per ciascuna voce del metodo tariffario, anche il dettaglio del costo risultante dal dimensionamento del servizio per l'anno di riferimento.

Il PAA deve indicare i costi associati al dimensionamento dei servizi (base e/o aggiuntivi) richiesto, ciò al fine di fornire ad ogni Comune gli elementi utili per valutare l'impatto sul PEF dell'anno $a+2$ ovvero sul PEF dell'anno cui il PAA si riferisce nel caso tali costi abbiano i requisiti per essere, ai sensi del MTR *ratione temporis* vigente, riconosciuti come componenti di natura previsionale.

I costi pertanto dovranno essere distinti tra:

- a) costi con riconoscimento tariffario nell'anno $a+2$ (secondo anno successivo a quello cui il PAA si riferisce);
- b) costi con riconoscimento tariffario nell'anno a (medesimo anno a cui il PAA si riferisce);

Inoltre dovrà essere fornita la specifica se la struttura dei costi è di natura incrementale rispetto all'anno precedente ($a - 1$).

In particolare, almeno per le seguenti voci:

- per i costi operativi di gestione: voci CSL, CRD, CRT, COI, dall'applicazione di costi unitari (€/h) di personale, mezzi (solo costi di esercizio), attrezzature (costi annuali) per il fabbisogno degli stessi su base annua;
- per i costi operativi di gestione: voci CTR, CTS, AR, COI, dall'applicazione di costi unitari (€/tonn) per i quantitativi annui a corrispettivo;
- per i costi generali di gestione: voce CGG, il dettaglio relativo a: personale indiretto, cantieri, attività di comunicazione, altri costi, con dettaglio di costi unitari e costi annui sostenuti.

Per i costi d'uso del Capitale: voci CK, il dettaglio per ciascun investimento, afferente a ciascuna voce di costo operativo di cui ai punti precedenti (costo di acquisto, anni ammortamento, tasso interesse, costo annuo);

2. Il Gestore è tenuto ad allegare:

- Costi unitari del personale: deve contenere i costi unitari di ogni livello/inquadramento di personale previsto nel Piano, in coerenza con il Prezziario di cui al successivo Cap. XII;
- Costi unitari dei mezzi: deve contenere i costi unitari di ogni tipologia di mezzo previsto nel Piano. I costi unitari dei mezzi devono riportare un'analisi dettagliata relativa al solo costo di esercizio, computato su base annua e quindi divisi per il numero di ore annue di utilizzo del mezzo. L'analisi del costo di esercizio deve contenere le ipotesi di costi di manutenzione ordinaria e straordinaria, i costi energetici (es. carburante), costi di sostituzioni (es. pneumatici), altri costi (bollo, assicurazione, ecc.), in coerenza con il Prezziario di cui successivo Cap. XII;
- Costi unitari dei trattamenti: deve contenere i costi unitari di trattamento e smaltimento di ciascuna frazione merceologica, sulla base dello Schema Generale di Gestione di cui al precedente punto C e delle relative ipotesi di allocazione dei flussi.

3. Tabelle riassuntive per ogni tipologia di servizio: esempio (raccolta) con costi unitari del servizio, quantità di servizi previsti, costo totale, (trasporto) costi unitari del servizio, quantità dei servizi previsti, costo totale, (smaltimento) costi unitari, quantità previste, costo totale, che permettano di avere in un'unica tabella (o report) i costi del servizio nella sua interezza.

4. Nelle more della completa implementazione da parte del Gestore di un sistema di reporting e controllo di gestione, unico ed uniforme per tutto il gruppo, i dati economici potranno essere individuati solo relativamente ai COI (costi operativi incentivanti), lasciando che per i servizi in continuità il costo sia quello risultante dal metodo MTR Arera *pro tempore* vigente.

E. Modalità di contatto, organigramma e organizzazione aziendale:

1. Il Gestore è tenuto ad indicare, all'interno del Piano Annuale delle Attività, l'organigramma aziendale comprensivo di indicazioni e contatti dei responsabili organizzativi territoriali e del Referente Operativo del Gestore.
2. Modalità di formazione ed aggiornamento del personale operativo, del personale di controllo, del personale di coordinamento e del personale di programmazione del servizio;
3. Programma assunzionale, comprensivo dei pensionamenti e delle assunzioni previste a T.IND e a T.D.;
4. Le eventuali esternalizzazioni previste da attivarsi nel corso dell'anno, indicandone la dimensione e l'oggetto (servizio interessato);
5. Piano di manutenzione ordinaria e straordinaria programmata delle attrezzature e degli automezzi e livelli di flessibilità del servizio offerto rispetto alle causalità accidentali di interruzione/sospensione;
6. Programmi di gestione di scorte, dei magazzini, dei rimessaggi automezzi e di ogni altra infrastruttura o unità di servizio che costituiscano interfaccia tra i servizi e l'organizzazione e la gestione logistica del servizio integrato;

F. Impiantistica/strutture di supporto

1. Ricognizione dello stato di adeguamento e conformità dei Centri di Raccolta;
2. Programma degli interventi di adeguamento e ristrutturazione dei Centri di Raccolta, con cronoprogramma e quantificazione degli investimenti previsti;

3. Piano triennale degli investimenti (con dettaglio evoluzione annuale) sugli impianti in essere e su quelli da realizzare;
4. Le informazioni sulle modalità di gestione degli impianti gestiti e sullo stato di manutenzione e mantenimento in sicurezza degli impianti attivi non gestiti e degli impianti non attivi.

IV PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DI OPERE/LAVORI PREVISTI DALLA PIANIFICAZIONE

IV.1 CENTRI DI RACCOLTA RIFIUTI

I centri di raccolta dei rifiuti sono impianti a supporto della raccolta differenziata dei rifiuti urbani, per valorizzare le varie frazioni di rifiuti suscettibili di recupero del materiale e sono parte del sistema impiantistico integrato previsto dalle pianificazioni della gestione dei rifiuti.

In particolare, devono permettere all'utenza il conferimento dei rifiuti che per la loro natura, pericolosità o dimensioni, ovvero per motivazioni economiche o di strutturazione del servizio, non sono compatibili con le raccolte domiciliari, le raccolte con contenitore stradale o su chiamata.

I centri di raccolta devono inoltre consentire la possibilità di conferire, da parte dell'utenza domestica, i rifiuti per i quali sia stato stabilito uno specifico divieto di conferimento all'interno del normale circuito di raccolta del rifiuto indifferenziato.

Rispetto alla situazione esistente al momento dell'affidamento del servizio (01/01/2021) è necessario un potenziamento della rete dei centri di raccolta.

Tabella 14 - Centri di raccolta – situazione 2021, 2023 e previsioni da Piano Industriale

Provincia	CdR operativi al 01/01/2021	CdR operativi al 31/12/2023	CdR da realizzare da Piano Industriale (1)	TOTALE
MS	4	4	9	13
LU	21	25	10	35
PI	32	34	10	44
LI	17	16	7	23
ATO Toscana Costa	74	79	36	115

Nota 1: il cronoprogramma dettagliato della realizzazione dei Centri di Raccolta verrà definito, in accordo con i Comuni interessati, nell'ambito della predisposizione del Piano di Ambito e dell'aggiornamento del Piano Industriale.

Con il decreto 8 aprile 2008, il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare ha definito il regime autorizzativo e sono state emanate le norme tecniche minime cui devono conformarsi i predetti centri di raccolta comunali o intercomunali.

Tale decreto è stato integrato con il D.M. Ambiente 13.5.2009, pubblicato sulla gazzetta ufficiale del 18.7.2009. L'integrazione si è resa necessaria per apportare alcune correzioni al testo del provvedimento e ha introdotto alcune novità. In ultimo, il decreto è stato aggiornato dal D.lgs. 116/2020 in vigore a partire dal 6 settembre 2020.

La normativa vigente prevede pertanto che:

- la realizzazione sia approvata mediante concessione edilizia dai comuni (mentre non sono richieste altre procedure autorizzative e di valutazione ambientale);
- la gestione del centro di raccolta sia esercitata da un gestore dotato di iscrizione all'albo gestori ambientali nella Categoria 1 "Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani" di cui all'articolo 8 del decreto del Ministro dell'ambiente 28 aprile 1998, n. 406.

Il centro di raccolta adempie a quattro funzioni:

- conferimento di frazioni di rifiuti urbani recuperabili provenienti dalle utenze domestiche;
- conferimento di frazioni di rifiuti urbani pericolosi provenienti dalle utenze domestiche;
- conferimento di frazioni di rifiuti assimilabili agli urbani, pericolose e non pericolose, provenienti da utenze non domestiche assimilate (in quanto tali, i conferimenti non dovrebbero corrispondere alla produzione di rifiuti caratteristica dell'attività produttiva);
- conferimento, per l'attività di raggruppamento (intendi: funzioni di trasbordo e deposito temporaneo) di frazioni di rifiuti recuperabili da raccolta differenziata esercitate dal gestore del servizio.

In base a queste diverse funzioni e alla tipologia dei rifiuti conferiti è prevista di fatto, in base all'art 2 punto 3 del DM, una distinzione, sotto il profilo dei requisiti tecnici, tra centri di raccolta:

- TIPO A: I centri di raccolta destinati a raccogliere tutte le tipologie di rifiuti previste dal DM, sia da utenze domestiche che non domestiche, sia urbani non pericolosi che urbani pericolosi;
- TIPO B: I centri di raccolta destinati a ricevere rifiuti non pericolosi di provenienza domestica rispettano solo i requisiti di cui ai punti: 1.1, 2.1, 2.2 punti b), d) ed e), 2.3, 3.1 punto a), 3.2, 4.1, 4.3, 5.1, 5.4, 5.9, 5.11, 5.12, 6.1, 6.3, 6.4 e 7 dell'allegato I.

La seguente tabella riepiloga i requisiti delle due tipologie di centri di raccolta.

Tabella 15 - Requisiti delle due tipologie di centro raccolta

CENTRO DI RACCOLTA TIPO A (TUTTI I FLUSSI)	CENTRO DI RACCOLTA TIPO B (FLUSSI DOMESTICI NON PERICOLOSI)
1.1. Il centro di raccolta deve essere localizzato in aree servite dalla rete viaria di scorrimento urbano per facilitare l'accesso degli utenti.	1.1. Il centro di raccolta deve essere localizzato in aree servite dalla rete viaria di scorrimento urbano per facilitare l'accesso degli utenti.
1.2. I sito prescelto deve avere viabilità adeguata per consentire l'accesso sia alle autovetture o piccoli mezzi degli utenti, sia ai mezzi pesanti per il conferimento agli impianti di recupero e/o smaltimento.	
2. Requisiti del centro di raccolta	2. Requisiti del centro di raccolta
2.1. Il centro di raccolta deve essere allestito nel rispetto di tutte le norme vigenti in materia di tutela della salute dell'uomo e dell'ambiente, nonché di sicurezza sul lavoro. Le operazioni ivi eseguite non devono creare rischi per l'acqua, l'aria, il suolo, la fauna e la flora, o inconvenienti da rumori e odori né danneggiare il paesaggio e i siti di particolare interesse.	2.1. Il centro di raccolta deve essere allestito nel rispetto di tutte le norme vigenti in materia di tutela della salute dell'uomo e dell'ambiente, nonché di sicurezza sul lavoro. Le operazioni ivi eseguite non devono creare rischi per l'acqua, l'aria, il suolo, la fauna e la flora, o inconvenienti da rumori e odori né danneggiare il paesaggio e i siti di particolare interesse.
2.2. Il centro di raccolta deve essere dotato di: a. adeguata viabilità interna; b. pavimentazione impermeabilizzata nelle zone di scarico e deposito dei rifiuti; c. idoneo sistema di gestione delle acque meteoriche e di quelle provenienti dalle zone di raccolta dei rifiuti; d. recinzione di altezza non inferiore a 2 m; e. adeguata barriera esterna, realizzata con siepi e/o alberature o schermi mobili, atta a minimizzare l'impatto visivo dell'impianto. Deve essere garantita la manutenzione nel tempo.	2.2. Il centro di raccolta deve essere dotato di: b. pavimentazione impermeabilizzata nelle zone di scarico e deposito dei rifiuti; d. recinzione di altezza non inferiore a 2 m; e. adeguata barriera esterna, realizzata con siepi e/o alberature o schermi mobili, atta a minimizzare l'impatto visivo dell'impianto. Deve essere garantita la manutenzione nel tempo.
2.3. All'esterno dell'area dell'impianto devono essere previsti sistemi di illuminazione e apposita ed esplicita cartellonistica, ben visibile per dimensioni e collocazione, che evidenzii le caratteristiche del centro di raccolta, le tipologie di rifiuti che	2.3. All'esterno dell'area dell'impianto devono essere previsti sistemi di illuminazione e apposita ed esplicita cartellonistica, ben visibile per dimensioni e collocazione, che evidenzii le caratteristiche del centro di raccolta, le tipologie di rifiuti che

CENTRO DI RACCOLTA TIPO A (TUTTI I FLUSSI)	CENTRO DI RACCOLTA TIPO B (FLUSSI DOMESTICI NON PERICOLOSI)
possono essere conferiti, gli orari di apertura e le norme per il comportamento.	possono essere conferiti, gli orari di apertura e le norme per il comportamento.
2.4. Deve essere redatto un piano di ripristino a chiusura dell'impianto al fine di garantire la fruibilità del sito, in coerenza con la destinazione urbanistica dell'area.	
3. Struttura del centro	3. Struttura del centro
3.1. Il centro di raccolta deve essere strutturato prevedendo: a. zona di conferimento e deposito dei rifiuti non pericolosi, attrezzata con cassoni scarrabili/contenitori, anche interrati, e/o platee impermeabilizzate e opportunamente delimitate. Nel caso di deposito dei rifiuti in cassoni scarrabili è opportuno prevedere la presenza di rampe carrabili almeno per il conferimento di materiali ingombranti o pesanti; b. zona di conferimento e deposito di rifiuti pericolosi, protetta mediante copertura fissa o mobile dagli agenti atmosferici, attrezzata con contenitori posti su superficie impermeabilizzata e dotata di opportuna pendenza, in modo da convogliare eventuali sversamenti accidentali ad un pozzetto di raccolta, a tenuta stagna; in alternativa ciascun contenitore destinato al conferimento dei rifiuti liquidi pericolosi deve avere una vasca di contenimento con capacità pari ad almeno 1/3 di quella del contenitore;	3.1. Il centro di raccolta deve essere strutturato prevedendo: a. zona di conferimento e deposito dei rifiuti non pericolosi, attrezzata con cassoni scarrabili/contenitori, anche interrati, e/o platee impermeabilizzate e opportunamente delimitate. Nel caso di deposito dei rifiuti in cassoni scarrabili è opportuno prevedere la presenza di rampe carrabili almeno per il conferimento di materiali ingombranti o pesanti;
3.2. Le aree di deposito devono essere chiaramente identificate e munite di esplicita cartellonistica indicante le norme per il conferimento dei rifiuti e il contenimento dei rischi per la salute dell'uomo e per l'ambiente.	3.2. Le aree di deposito devono essere chiaramente identificate e munite di esplicita cartellonistica indicante le norme per il conferimento dei rifiuti e il contenimento dei rischi per la salute dell'uomo e per l'ambiente.
4. Modalità di conferimento e tipologie di rifiuti conferibili al centro di raccolta	4. Modalità di conferimento e tipologie di rifiuti conferibili al centro di raccolta
4.1. I rifiuti conferiti al centro di raccolta, a seguito dell'esame visivo effettuato dall'addetto, devono essere collocati in aree distinte del centro per flussi omogenei, attraverso l'individuazione delle loro caratteristiche e delle diverse tipologie e frazioni merceologiche, separando i rifiuti potenzialmente pericolosi da quelli non pericolosi e quelli da avviare a recupero da quelli destinati allo smaltimento.	4.1. I rifiuti conferiti al centro di raccolta, a seguito dell'esame visivo effettuato dall'addetto, devono essere collocati in aree distinte del centro per flussi omogenei, attraverso l'individuazione delle loro caratteristiche e delle diverse tipologie e frazioni merceologiche, separando i rifiuti potenzialmente pericolosi da quelli non pericolosi e quelli da avviare a recupero da quelli destinati allo smaltimento.
4.2. Potranno essere conferite le seguenti tipologie di rifiuti: 1. imballaggi in carta e cartone (codice Cer 15 01 01) 2. imballaggi in plastica (codice Cer 15 01 02) 3. imballaggi in legno (codice Cer 15 01 03) 4. imballaggi in metallo (codice Cer 15 01 04) 5. imballaggi in materiali misti (Cer 15 01 06) 6. imballaggi in vetro (codice Cer 15 01 07) 7. contenitori T/FC (codice Cer 15 01 10* e 15 01 11*) 8. rifiuti di carta e cartone (codice Cer 20 01 01) 9. rifiuti in vetro (codice Cer 20 01 02) 10. frazione organica umida (codice Cer 20 01 08 e 20 03 02) 11. abiti e prodotti tessili (codice Cer 20 01 10 e 20 01 11) 12. solventi (codice Cer 20 01 13*) 13. acidi (codice Cer 20 01 14*) 14. sostanze alcaline (codice Cer 20 01 15*) 15. prodotti fotochimici (20 01 17*) 16. pesticidi (Cer 20 01 19*) 17. tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio (codice Cer 20 01 21) 18. rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (codice Cer 20 01 23*, 20 01 35* e 20 01 36) 19. oli e grassi commestibili (codice Cer 20 01 25) 20. oli e grassi diversi da quelli al punto precedente, ad esempio oli minerali esausti (codice Cer 20 01 26*) 21. vernici, inchiostri, adesivi e resine (codice Cer 20 01 27* e 20 01 28)	4.2. Potranno essere conferite le seguenti tipologie di rifiuti: 1. imballaggi in carta e cartone (codice Cer 15 01 01) 2. imballaggi in plastica (codice Cer 15 01 02) 3. imballaggi in legno (codice Cer 15 01 03) 4. imballaggi in metallo (codice Cer 15 01 04) 5. imballaggi in materiali misti (Cer 15 01 06) 6. imballaggi in vetro (codice Cer 15 01 07) 8. rifiuti di carta e cartone (codice Cer 20 01 01) 9. rifiuti in vetro (codice Cer 20 01 02) 10. frazione organica umida (codice Cer 20 01 08 e 20 03 02) 11. abiti e prodotti tessili (codice Cer 20 01 10 e 20 01 11) 17. tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio (codice Cer 20 01 21) 18. rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (codice Cer 20 01 36) 19. oli e grassi commestibili (codice Cer 20 01 25) 21. vernici, inchiostri, adesivi e resine (codice Cer 20 01 28) 23. detersivi diversi da quelli al punto precedente (codice Cer 20 01 30) 24. farmaci (20 01 32) 26. rifiuti legnosi (codice Cer 20 01 38) 27. rifiuti plastici (codice Cer 20 01 39) 28. rifiuti metallici (codice Cer 20 01 40) 29. sfalci e potature (codice Cer 20 02 01) 30. ingombranti (codice Cer 20 03 07) 31. cartucce toner esaurite (20 03 99)

CENTRO DI RACCOLTA TIPO A (TUTTI I FLUSSI)	CENTRO DI RACCOLTA TIPO B (FLUSSI DOMESTICI NON PERICOLOSI)
22. detergenti contenenti sostanze pericolose (codice Cer 20 01 29*) 23. detergenti diversi da quelli al punto precedente (codice Cer 20 01 30) 24. farmaci (codice Cer 20 01 31* e 20 01 32) 25. batterie ed accumulatori di cui alle voci 160601* 160602* 160603* (provenienti da utenze domestiche) (codice Cer 20 01 33*) 26. rifiuti legnosi (codice Cer 20 01 37* e 20 01 38) 27. rifiuti plastici (codice Cer 20 01 39) 28. rifiuti metallici (codice Cer 20 01 40) 29. sfalci e potature (codice Cer 20 02 01) 30. ingombranti (codice Cer 20 03 07) 31. cartucce toner esaurite (20 03 99) 32. 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. 33. toner per stampa esauriti diversi da quelli di cui alla voce 08 03 17* (provenienti da utenze domestiche) (codice Cer 08 03 18) 34. imballaggi in materiali compositi (codice Cer 15 01 05) 35. imballaggi in materia tessile (codice Cer 15 01 09) 36. pneumatici fuori uso (solo se conferiti da utenze domestiche) (codice Cer 16.01 03) 37. filtri olio (codice Cer 16 01 07*) 38. 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) 39. gas in contenitori a pressione (limitatamente ad estintori ed aerosol ad uso domestico) (codice Cer 16 05 04* codice Cer 16 05 05) 40. 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) (codice Cer 17 01 07) 41. 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) 42. batterie ed accumulatori diversi da quelli di cui alla voce 20 01 33* (codice Cer 20 01.34) 43. rifiuti prodotti dalla pulizia di camini (solo se provenienti da utenze domestiche) (codice Cer 20 01 41) 44. terra e roccia (codice Cer 20 02 02) 45. altri rifiuti non biodegradabili (codice Cer 20 02 03) 45-bis. altre frazioni non specificate altrimenti se avviate a riciclaggio (Eer 20 01 99); 45-ter. residui della pulizia stradale se avviati a recupero (Eer 20 03 03); 45-quater. rifiuti urbani non differenziati (Eer 20 03 01).	33. toner per stampa esauriti diversi da quelli di cui alla voce 08 03 17* (provenienti da utenze domestiche) (codice Cer 08 03 18) 34. imballaggi in materiali compositi (codice Cer 15 01 05) 35. imballaggi in materia tessile (codice Cer 15 01 09) 36. pneumatici fuori uso (solo se conferiti da utenze domestiche) (codice Cer 16.01.03) 38. 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) 39. gas in contenitori a pressione (limitatamente ad estintori ed aerosol ad uso domestico) (codice Cer 16 05 05) 40. 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) (codice Cer 17 01 07) 41. 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) 42. batterie ed accumulatori diversi da quelli di cui alla voce 20 01.33* (codice Cer 20 01.34) 43. rifiuti prodotti dalla pulizia di camini (solo se provenienti da utenze domestiche) (codice Cer 20 01 41) 44. terra e roccia (codice Cer 20 02 02) 45. altri rifiuti non biodegradabili (codice Cer 20 02 03) 45-bis. altre frazioni non specificate altrimenti se avviate a riciclaggio (Eer 20 01 99); 45-ter. residui della pulizia stradale se avviati a recupero (Eer 20 03 03); 45-quater. rifiuti urbani non differenziati (Eer 20 03 01).
4.3. Il centro deve garantire: a. la presenza di personale qualificato ed adeguatamente addestrato nel gestire le diverse tipologie di rifiuti conferibili, nonché sulla sicurezza e sulle procedure di emergenza in caso di incidenti; b. la sorveglianza durante le ore di apertura.	4.3. Il centro deve garantire: a. la presenza di personale qualificato ed adeguatamente addestrato nel gestire le diverse tipologie di rifiuti conferibili, nonché sulla sicurezza e sulle procedure di emergenza in caso di incidenti; b. la sorveglianza durante le ore di apertura.
5. Modalità di deposito dei rifiuti nel centro di raccolta	5. Modalità di deposito dei rifiuti nel centro di raccolta
5.1. Il deposito dei rifiuti per tipologie omogenee deve essere realizzato secondo modalità appropriate e in condizioni di sicurezza; in particolare, fatte salve eventuali riduzioni volumetriche effettuate su rifiuti solidi non pericolosi per ottimizzarne il trasporto il deposito dei rifiuti recuperabili non	5.1. Il deposito dei rifiuti per tipologie omogenee deve essere realizzato secondo modalità appropriate e in condizioni di sicurezza; in particolare, fatte salve eventuali riduzioni volumetriche effettuate su rifiuti solidi non pericolosi per ottimizzarne il trasporto il deposito dei rifiuti recuperabili non

CENTRO DI RACCOLTA TIPO A (TUTTI I FLUSSI)	CENTRO DI RACCOLTA TIPO B (FLUSSI DOMESTICI NON PERICOLOSI)
deve modificarne le caratteristiche, compromettendone il successivo recupero.	deve modificarne le caratteristiche, compromettendone il successivo recupero.
5.2. Le operazioni di deposito devono essere effettuate evitando danni ai componenti che contengono liquidi e fluidi.	
5.3. Per i rifiuti pericolosi devono essere rispettate le norme che disciplinano il deposito delle sostanze pericolose in essi contenute.	
5.4. I contenitori o i serbatoi fissi o mobili devono possedere adeguati requisiti di resistenza, in relazione alle proprietà chimico-fisiche ed alle caratteristiche di pericolosità dei rifiuti stessi, nonché sistemi di chiusura, accessori e dispositivi atti ad effettuare, in condizioni di sicurezza, le operazioni di riempimento, di travaso e di svuotamento.	5.4. I contenitori o i serbatoi fissi o mobili devono possedere adeguati requisiti di resistenza, in relazione alle proprietà chimico-fisiche ed alle caratteristiche di pericolosità dei rifiuti stessi, nonché sistemi di chiusura, accessori e dispositivi atti ad effettuare, in condizioni di sicurezza, le operazioni di riempimento, di travaso e di svuotamento.
5.5. I rifiuti liquidi devono essere depositati, in serbatoi o in contenitori mobili (p.es. fusti o cisternette) dotati di opportuni dispositivi antitraboccamento e contenimento, al coperto. Le manichette ed i raccordi dei tubi utilizzati per il carico e lo scarico dei rifiuti liquidi contenuti nelle cisterne sono mantenuti in perfetta efficienza, al fine di evitare dispersioni nell'ambiente. Sui recipienti fissi e mobili deve essere apposta apposita etichettatura con l'indicazione del rifiuto contenuto, conformemente alle norme vigenti in materia di etichettatura di sostanze pericolose.	
5.6. Il deposito di oli minerali usati deve essere realizzato nel rispetto delle disposizioni di cui al Dlgs n. 95/1992 e succ. mod., e al Dm 392/1996.	
5.7. Il deposito degli accumulatori deve essere effettuato in appositi contenitori stagni dotati di sistemi di raccolta di eventuali liquidi che possono fuoriuscire dalle batterie stesse.	
5.8. I rifiuti pericolosi, nonché i rifiuti in carta e cartone devono essere protetti dagli agenti atmosferici.	
5.9. La frazione organica umida deve essere conferita in cassoni a tenuta stagna, dotati di sistema di chiusura.	5.9. La frazione organica umida deve essere conferita in cassoni a tenuta stagna, dotati di sistema di chiusura.
5.10. I rifiuti infiammabili devono essere depositati in conformità con quanto previsto dalla normativa vigente in materia.	
5.11. È necessario adottare idonee procedure per evitare di accatastare rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (Raee) senza opportune misure di sicurezza per gli operatori e per la integrità delle stesse apparecchiature. I Raee dovranno essere depositati almeno secondo i raggruppamenti di cui all'Allegato 1 del Dm 185/2007.	5.11. È necessario adottare idonee procedure per evitare di accatastare rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (Raee) senza opportune misure di sicurezza per gli operatori e per la integrità delle stesse apparecchiature. I Raee dovranno essere depositati almeno secondo i raggruppamenti di cui all'Allegato 1 del Dm 185/2007.
5.12. I recipienti, fissi o mobili, utilizzati all'interno del centro di raccolta e non destinati ad essere reimpiegati per le stesse tipologie di rifiuti, devono essere sottoposti a trattamenti idonei a consentire le nuove utilizzazioni.	5.12. I recipienti, fissi o mobili, utilizzati all'interno del centro di raccolta e non destinati ad essere reimpiegati per le stesse tipologie di rifiuti, devono essere sottoposti a trattamenti idonei a consentire le nuove utilizzazioni.
6. Modalità di gestione e presidi del centro di raccolta	6. Modalità di gestione e presidi del centro di raccolta
6.1. All'interno del centro di raccolta non possono essere effettuate operazioni di disassemblaggio di rifiuti ingombranti e di apparecchiature elettriche ed elettroniche. In particolare, le apparecchiature non devono subire danneggiamenti che possano causare il rilascio di sostanze inquinanti o pericolose per l'ambiente o compromettere le successive operazioni di recupero.	6.1. All'interno del centro di raccolta non possono essere effettuate operazioni di disassemblaggio di rifiuti ingombranti e di apparecchiature elettriche ed elettroniche. In particolare, le apparecchiature non devono subire danneggiamenti che possano causare il rilascio di sostanze inquinanti o pericolose per l'ambiente o compromettere le successive operazioni di recupero.
6.2. Al fine di garantire che la movimentazione all'interno del centro di raccolta avvenga senza rischi di rottura di specifiche componenti dei Raee (circuiti frigoriferi, tubi catodici, eccetera) devono essere: a. scelte idonee apparecchiature di sollevamento escludendo l'impiego di apparecchiature tipo ragno; b. assicurata la chiusura degli sportelli e fissate le parti mobili; c. mantenuta l'integrità della tenuta nei confronti dei liquidi o dei gas contenuti nei circuiti.	

CENTRO DI RACCOLTA TIPO A (TUTTI I FLUSSI)	CENTRO DI RACCOLTA TIPO B (FLUSSI DOMESTICI NON PERICOLOSI)
6.3. Devono essere prese idonee misure per garantire il contenimento di polveri e di odori.	6.3. Devono essere prese idonee misure per garantire il contenimento di polveri e di odori.
6.4. Il centro di raccolta deve essere disinfestato periodicamente e devono essere rimossi giornalmente i rifiuti che si dovessero trovare all'esterno degli scarrabili/platee o all'esterno del centro.	6.4. Il centro di raccolta deve essere disinfestato periodicamente e devono essere rimossi giornalmente i rifiuti che si dovessero trovare all'esterno degli scarrabili/platee o all'esterno del centro.
6.5 Devono essere adottate procedure di contabilizzazione dei rifiuti in ingresso, per quanto concerne le sole utenze non domestiche, e in uscita al fine della impostazione dei bilanci di massa o bilanci volumetrici, entrambi sulla base di stime in assenza di pesatura, attraverso la compilazione, eventualmente su supporto informatico, di uno schedario numerato progressivamente e conforme ai modelli di cui agli allegati Ia e Ib.	
6.6. I dati relativi ai rifiuti in ingresso ed in uscita dal centro di raccolta devono essere trasmessi, su richiesta, agli enti di programmazione e di controllo.	
6.7. Il gestore dell'impianto di destinazione dei rifiuti in uscita dal centro di raccolta comunica al centro di raccolta conferente la successiva destinazione delle singole frazioni merceologiche del rifiuto o delle materie prime seconde.	
7. Durata del deposito	7. Durata del deposito
7.1. La durata del deposito di ciascuna frazione merceologica conferita al centro di raccolta non deve essere superiore a tre mesi.	7.1. La durata del deposito di ciascuna frazione merceologica conferita al centro di raccolta non deve essere superiore a tre mesi.
7.2. La frazione organica umida deve essere avviata agli impianti di recupero entro 72 ore, al fine di prevenire la formazione di emissioni odorigene.	7.2. La frazione organica umida deve essere avviata agli impianti di recupero entro 72 ore, al fine di prevenire la formazione di emissioni odorigene.

In prossimità o all'interno dei Centri di Raccolta potranno essere collocate strutture di supporto alla all'organizzazione e gestione dei servizi sul territorio (es. rimessaggio mezzi o magazzino attrezzature) e/o alla gestione dei rapporti con le utenze per quanto riguarda le questioni tariffarie (sportelli tariffa) e aree per il mercatino del riutilizzo/riuso.

Nell'ambito delle superfici minime dei Centri di Raccolta sotto indicate non sono comunque incluse le eventuali necessità associate ad assolvere queste ulteriori possibili funzioni connesse alla gestione del servizio come ad esempio: magazzini, rimesse di autoveicoli, sportelli aperti all'utenza per la gestione tariffaria, mercatini, etc.

IV.1.1 Prescrizioni relative ai centri di raccolta

La progettazione e realizzazione dei Centri di Raccolta previsti nel Piano Industriale e declinati nel programma degli interventi, allegato al Piano economico finanziario di affidamento (PEFA), è di competenza del Gestore Unico.

La superficie di ogni Centro di Raccolta deve essere almeno pari al valore di seguito indicato; eventuali revisioni in riduzione di questo standard dovranno essere approvate dall'Autorità, di concerto con i Comuni interessati:

- alta dispersione: 1.500 mq
- alta concentrazione: 3.000 mq
- normale: 2.500 mq

La gestione dei centri di raccolta è di competenza del Gestore Unico.

Preliminarmente alla realizzazione di ogni singolo CdR, nell'ambito della progressiva attuazione del programma di lavoro, il Gestore dovrà provvedere alla relativa predisposizione del progetto esecutivo.

I progetti esecutivi saranno elaborati sulla base e conformemente al Progetto di fattibilità tecnica ed economica per ciascuna tipologia di Centro di Raccolta.

IV.1.2 Specifiche tecniche per la realizzazione dei Centri di Raccolta

Ciascun Centro di Raccolta, realizzato nel rispetto del D.M. 08.04.2008, deve possedere le seguenti caratteristiche:

- essere localizzato in aree servite dalla rete viaria di scorrimento urbano per consentire sia l'accesso degli utenti, sia quello dei mezzi pesanti;
- essere dotato di adeguata viabilità interna, pavimentazione impermeabilizzata nelle zone di scarico e deposito dei rifiuti, idoneo sistema di gestione delle acque meteoriche e di quelle provenienti dalle zone di raccolta dei rifiuti, recinzione di altezza non inferiore a 2 m, adeguata barriera esterna realizzata con siepi e/o alberature o schermi mobili atti a minimizzare l'impatto visivo dell'impianto;
- essere dotato di idonei sistemi di illuminazione, tali da garantirne la visibilità dall'esterno; essere altresì dotato di apposita cartellonistica idonea ad evidenziare le caratteristiche del Centro di Raccolta, le tipologie di rifiuti che possono essere conferiti, gli orari di apertura e le norme di comportamento;
- essere dotato di:
 - a) idonea zona di conferimento e deposito dei rifiuti non pericolosi, attrezzata con cassoni scarrabili/contenitori, anche interrati, e/o platee impermeabilizzate e opportunamente delimitate; nel caso di deposito dei rifiuti in cassoni scarrabili è opportuno prevedere la presenza di rampe carrabili almeno per il conferimento di materiali ingombranti o pesanti;
 - b) zona di conferimento e deposito di rifiuti pericolosi, protetta dagli agenti atmosferici mediante copertura fissa o mobile, attrezzata con contenitori posti su superficie impermeabilizzata e dotata di opportuna pendenza, in modo da convogliare eventuali sversamenti accidentali ad un pozzetto di raccolta, a tenuta stagna; in alternativa ciascun contenitore destinato al conferimento dei rifiuti liquidi pericolosi deve avere una vasca di contenimento con capacità pari ad almeno 1/3 di quella del contenitore;
 - c) idonea area di deposito munita di esplicita cartellonistica indicante le norme per il conferimento dei rifiuti e il contenimento dei rischi per la salute dell'uomo e per l'ambiente.

IV.1.2.1 Integrazioni con centri di riutilizzo

Per parte dei nuovi centri di raccolta e per i centri di raccolta esistenti, così come individuati nel Piano Industriale approvato dall'Autorità secondo un programma idoneo a garantire una buona copertura territoriale, è prevista la realizzazione congiunta di aree distinte finalizzate al riutilizzo, manutenzione e preparazione al riutilizzo di manufatti conferiti dagli utenti che risultano in condizioni idonee al riutilizzo tal quale o con operazioni economicamente sostenibili.

Il riutilizzo costituisce obiettivo prioritario di pianificazione.

L'Autorità predisporrà specifici programmi di promozione del riutilizzo anche allo scopo di attivare nuove iniziative imprenditoriali e sostegno ad organizzazioni no-profit.

IV.2 IMPIANTI PREVISTI DALLA PIANIFICAZIONE

Nell'Ambito dell'Affidamento, il Gestore dovrà procedere alla realizzazione delle opere/lavori attualmente previsti dalla Pianificazione, ovvero le attività di:

- progettazione, secondo i livelli definiti dalla normativa vigente;
- realizzazione, anche mediante apposite procedure di gara indette sempre ai sensi della normativa vigente, dell'impiantistica prevista dalla Pianificazione, nel rispetto dello Schema generale di Gestione dei Rifiuti contenuto nel DTA e delle previsioni e prescrizioni in esso contenute, così come recepite dal PI approvato dall'Autorità, in particolare per quanto riguarda tempistiche di realizzazione e flussi oggetto di trattamento.

Per tutti gli impianti previsti, il Gestore sottopone all'Autorità i progetti esecutivi, per riceverne l'assenso alla realizzazione, sentiti i Comuni interessati.

L'impiantistica prevista dalla Pianificazione di Ambito e oggetto del presente affidamento è quella descritta nel precedente Par. I.1.

V STANDARD DI PRODUTTIVITÀ DEI SERVIZI

La produttività dei servizi è intesa come produttività oraria, misurata come quantità di servizio - secondo l'unità di misura appropriata a ciascuna tipologia di servizio, come numero di utenze servite, contenitori svuotati, km spazzati - servite da una squadra standard in un turno standard (equivalente a 6 h di servizio, tenendo in ogni caso presente che il nuovo contratto Utilitalia prevede un orario di 38 ore settimanali).

La squadra standard è composta da personale e mezzi di raccolta, inclusi mezzi di supporto (ad esempio nei servizi domiciliari i cosiddetti "veicoli madre").

La determinazione delle produttività è stata effettuata sulla base di:

- specifiche rilevazioni compiute presso i gestori operanti nel territorio, attraverso tabelle fornite dagli stessi gestori;
- simulazioni territoriali sulla base di standard tecnici;
- dati di letteratura, inclusi standard impiegati in gare su territori toscani e italiani.

Gli standard di produttività impiegati ai fini dell'affidamento del servizio sono elencati nei paragrafi seguenti.

La pianificazione di Ambito ha stabilito che il Gestore possa definire distinti standard di produttività in funzione della dispersione territoriale, della presenza di insediamenti turistici e forte escursione stagionale nella produzione di rifiuti, della presenza di centri di raccolta, della distanza da siti di recupero, trattamento e smaltimento. La produttività dei servizi è oggetto di aggiornamento e verifica secondo le procedure di rilevazione e monitoraggio determinate nel Contratto di Servizio.

V.1 PRODUTTIVITÀ DEI SERVIZI DOMICILIARI

La produttività è determinata come produttività oraria (numero di utenze servite per turno standard di 6 h di una squadra tipo). Si intendono, come utenze servite, le utenze assoggettate al servizio indipendentemente dall'effettiva esposizione.

La "squadra tipo" costituisce il riferimento per la determinazione del corrispettivo, ma non costituisce obbligo per il Gestore, che determinerà la squadra effettiva secondo criteri di efficienza di gestione.

La composizione delle squadre adibite al servizio dovrà essere conforme alle prescrizioni specifiche del servizio.

L'analisi dei dati ha mostrato che la produttività dei servizi può essere significativamente migliorata attraverso:

- una revisione delle modalità organizzative (tipologia di mezzi, struttura delle squadre, disponibilità di mezzi di supporto o di trasferimento);
- una razionalizzazione dei turni e in particolare della durata dei turni coerente con l'effettivo carico dei servizi.

La produttività dei servizi è influenzata dal tasso di esposizione, mentre non è in maniera significativa determinata dalla tipologia dei contenitori, laddove contenitori quali bidoni carrellati siano utilizzati multi utenza. Pertanto, salvo le eccezioni sotto descritte, non si applicano standard diversificati in funzione della tipologia dei contenitori.

Si applica uno specifico standard di produttività - considerando, in accordo con le esperienze disponibili in altri ambiti territoriali, un basso tasso di esposizione a frequenza standard - a raccolte condotte esclusivamente con bidoni carrellati (≥ 120 litri) laddove siano impiegati esclusivamente per singola utenza - ad esempio in schemi tariffari per la raccolta dell'indifferenziato.

Si applica uno specifico standard di produttività, sulla base dell'analisi delle esperienze, laddove la raccolta della carta sia svolta con modalità esclusiva o prevalente ($> 90\%$ utenze) in forma sfusa, senza fornitura di contenitori o sacchi.

Gli intervalli riportati negli standard di produttività dei servizi riflettono anche differenze riconducibili alla dispersione territoriale degli insediamenti e alla distanza da siti di recupero, trattamento e smaltimento.

La produttività dei servizi è determinata sulla base di un presunto tasso di esposizione. Qualora le frequenze di raccolta siano superiori o inferiori allo standard si applica un correttivo nei tassi di esposizione in base al quale si ricalcola la produttività, pari a + 15% di produttività oraria nel caso di frequenze maggiori dello standard e pari a -15% di produttività oraria nel caso di frequenze inferiori allo standard.

Per frequenze superiori allo standard si intende: RUI frequenza $\geq 2/7$, FORSU frequenza $\geq 3/7$, Carta frequenza $\geq 2/7$, MML frequenza $\geq 2/7$ (VPL frequenza $\geq 2/7$), Vetro frequenza $\geq 1/7$.

Per frequenze inferiori allo standard si intende: RUI frequenza $< 1/7$, FORSU frequenza $< 2/7$, Carta frequenza $< 1/7$; MML frequenza $< 1/7$ (VPL frequenza $< 1/7$), Vetro frequenza $< 1/14$.

La produttività dei servizi è oggetto di aggiornamento e verifica secondo le procedure di rilevazione e monitoraggio determinate nel Contratto di Servizio.

Tabella 16 - Standard di produttività dei servizi domiciliari a frequenze standard (utenze servite da turno standard, 6h)

Tipo di servizio	Squadra tipo		Produttività a regime	
	veicoli	addetti	min	max
Raccolta domiciliare RUR, FORSU, Carta, MML, VPL, Vetro	1 vasca o costipatore > 3 mc; 0,2 posteriore	1,2	660	1120
	1 compattatore 10-15 mc	1	660	1120
Raccolta domiciliare carta sfusa	posteriore <15 mc	1	420	720
Raccolta domiciliare (tutte le frazioni) bidone mono-utenza	posteriore <15 mc	1	180	290
Raccolta domiciliare Verde	posteriore <15 mc	1	2400	3600
Raccolta domiciliare PSA (pannolini)	1 vasca o costipatore >3 mc	1	3000	4320

V.2 PRODUTTIVITÀ DEI SERVIZI STRADALI E DI PROSSIMITÀ

Servizi stradali e di prossimità sono tipologie di servizio analoghe sotto il profilo operativo. Pertanto criteri e standard sono definiti per l'insieme di questi servizi caratterizzati dalla raccolta di rifiuti attraverso contenitori permanentemente su suolo pubblico.

La produttività è determinata come produttività rispetto al numero di svuotamenti (numero di contenitori serviti per turno standard), rispetto ad una squadra tipo che costituisce il riferimento per la determinazione del corrispettivo, ma che non costituisce obbligo per il Gestore, che determinerà la squadra effettiva secondo criteri di efficienza di gestione.

La composizione delle squadre adibite al servizio dovrà essere conforme alle prescrizioni specifiche del servizio.

La produttività è stata valutata con riferimento a bidoni carrellati svuotati da compattatori o costipatori, cassonetti di tipo stazionario svuotati da compattatori side-loader, cassonetti su ruote svuotati da compattatori posteriori o side-loader, campane svuotate da automezzi con gru. Per differenti modalità di servizio, comunque conformi alle prescrizioni del servizio, potranno essere definiti - in seguito a verifiche e monitoraggi - appropriati standard di servizio.

L'attuale struttura del servizio presenta in ogni caso significative differenze rispetto a quella che dovrà assumere nel "periodo a regime", in particolare per il servizio stradale, che a regime dovrà essere basato su postazioni integrate.

Gli standard saranno adeguati in funzione di verifiche della densità al conferimento delle diverse frazioni, come previsto dal programma di monitoraggio della produttività dei servizi.

La produttività dei servizi è differenziata in funzione della frazione raccolta per considerare anche specifiche densità e compattabilità delle distinte frazioni di rifiuto.

Gli intervalli nella produttività dei servizi riflettono anche differenze nella produttività dipendenti dalla dispersione degli insediamenti e dalla distanza dai siti di recupero, trattamento e smaltimento. In genere l'estremo superiore dell'intervallo considera, nei limiti della capacità di svuotamento di una squadra, la possibilità di uno o anche più scarichi intermedio.

La produttività dei servizi è oggetto di aggiornamento e verifica secondo le procedure di rilevazione e monitoraggio determinate nel Contratto di Servizio.

Tabella 17 - Standard di produttività dei servizi stradali (svuotamenti contenitori in un turno standard, 6 h)

Tipo di servizio	Composizione squadra tipo		Numero svuotamenti a turno (6 ore)		Peso a svuotamento
	Automezzo	addetti	Min	Max	kg/svuot
RUR prossimità (prevalenza a bidone)	Post Medio	2	150	250	13
RUR cassonetto side-loader	Laterale	1	80	140	109
RUR cassonetto (prevalenza) posteriore	Post Medio	2	100	175	46
Carta prossimità (prevalenza a bidone)	Post Medio	2	120	210	14
Carta cassonetto side-loader	Laterale	1	60	105	101
Carta cassonetto (prevalenza) posteriore	Post Medio	2	75	131	43
FORSU prossimità (prevalenza a bidone)	Post Medio	2	120	210	36
FORSU cassonetto side-loader	Laterale	1	60	105	110
FORSU cassonetto (prevalenza) posteriore	Post Medio	2	60	105	110
VPL prossimità (prevalenza a bidone)	Post Medio	2	120	210	8
VPL campana	Autocar Gru	1	20	35	68
VPL cassonetto side-loader	Laterale	1	30	45	70
Vetro prossimità (prevalenza a bidone)	Post Medio	2	120	210	45
Vetro campana	Autocar Gru	1	20	40	375

Tipo di servizio	Composizione squadra tipo		Numero svuotamenti a turno (6 ore)		Peso a svuotamento
	Automezzo	addetti	Min	Max	kg/svuot
Plastica prossimità (prevalenza a bidone)	Post Medio	2	120	210	5
Plastica cassonetto side-loader	Laterale	1	65	115	39
Plastica cassonetto (prevalenza) posteriore	Post Medio	2	50	100	17
Abiti usati (cassonetti)			20	30	
Lavaggio bidoni	Produttività (svuotamenti/turno) pari all'80% del valore del servizio corrispondente				
Lavaggio cassonetti (side-loader)					
Lavaggio cassonetti (diverso da side loader)					
Sanificazione	Standard non applicabile (costo a unità servita)				

V.3 PRODUTTIVITÀ DEI SERVIZI A CHIAMATA

Sono previsti specifici standard di produttività per i servizi a chiamata, intesi come i servizi di ritiro a domicilio del rifiuto su richiesta, sia nel caso che ciò avvenga attraverso l'attivazione di un servizio periodico per le sole utenze registrate in apposita lista (per rifiuti urbani pericolosi, per rifiuti di prodotti sanitari assorbenti, dedicate per utenze non domestiche o per rifiuti verdi), sia che ciò avvenga attraverso ritiri per appuntamento (Ingombranti e Beni Durevoli, inclusi Raee).

Il Gestore determina annualmente, in base all'articolazione del servizio e alle previsioni quantitative di raccolta, la quantità di servizio (numeri annui di prelievi e interventi o utenze servite) compatibile con le utenze registrate e con le frequenze di svuotamento programmate. Tale quantità di servizio è oggetto di verifica a consuntivo sulla base dell'effettivo numero di utenze registrate e sull'effettivo numero di interventi (per quanto attiene agli ingombranti).

Dalla quantità di servizio determinata dal Gestore e verificata a consuntivo, divisa per lo standard di produttività relativo, si ottiene la quantità di turni a squadra tipo sulla cui base si verifica la congruenza del corrispettivo per questi servizi.

Gli intervalli nella produttività dei servizi riflettono anche differenze nella produttività dipendenti dalla dispersione degli insediamenti e dalla distanza dai siti di recupero, trattamento e smaltimento. In genere l'estremo superiore dell'intervallo considera, nei limiti della capacità di svuotamento di una squadra, la possibilità di uno o anche più scarichi intermedio.

La produttività dei servizi è oggetti di aggiornamento e verifica secondo le procedure di rilevazione e monitoraggio determinate nel Contratto di Servizio.

Tabella 18 - Standard di produttività dei servizi a chiamata (utenze servite o interventi effettuati da turno standard, 6h)

Tipo di servizio	Composizione squadra tipo		Numero utenze o interventi a turno (6 ore)	
	Automezzo	addetti	Min	Max
Raccolta RUP	Vasca	1	30	50
Raccolta PSA	Vasca	1	300	450
Raccolta Verde	Posteriore	1	60	100
Raccolta Ingombranti	Autocarro	2	15	25
Raccolta dedicata UND	Posteriore	1	350	500
Raccolta dedicata UND solo bidone	Posteriore	1	135	225

Tipo di servizio	Composizione squadra tipo		Numero utenze o interventi a turno (6 ore)	
	Automezzo	addetti	Min	Max
Raccolta dedicata UND cartone sfuso	Posteriore	1	150	250
Raccolta oli vegetali	Posteriore	1	60	100

V.4 PRODUTTIVITÀ DEI SERVIZI PUNTUALI

Sono intesi come servizi puntuali quei servizi di raccolta diretti a singole grandi utenze, ricompresi all'interno dei servizi di raccolta dei rifiuti urbani, generalmente svolti con l'ausilio di scarrabili o presscontainer.

Sono altresì intesi come servizi puntuali i servizi relativi ai rifiuti cimiteriali.

Il Gestore determina annualmente, in base all'articolazione del servizio e alle previsioni quantitative di raccolta, la quantità di servizio (numeri annui di prelievi) compatibile con le utenze identificate e con le frequenze di svuotamento programmate. Tale quantità di servizio è oggetto di verifica a consuntivo sulla base dell'effettivo numero di utenze registrate e sull'effettivo numero di prelievi.

Dalla quantità di servizio determinata dal Gestore e verificata a consuntivo, divisa per lo standard di produttività relativo, si ottiene la quantità di turni a squadra tipo sulla cui base si verifica la congruenza del corrispettivo per questi servizi.

La produttività dei servizi è oggetto di aggiornamento e verifica secondo le procedure di rilevazione e monitoraggio determinate nel Contratto di Servizio.

Tabella 19 - Standard di produttività dei servizi puntuali (contenitori svuotati per turno standard, 6 h)

Tipo di servizio	Composizione squadra tipo		Svuotamenti o interventi a turno (6 ore)	
	Automezzo	addetti	Min	Max
Raccolta puntuale con scarrabile	Autocarro	1	3	5
Raccolta puntuale con pressetta - press container	Autocarro	1	3	5

V.5 PRODUTTIVITÀ DEI SERVIZI A CENTRO DI RACCOLTA

I servizi di gestione dei centri di raccolta sono remunerati in funzione delle ore di apertura, distinti in personale, consumi e manutenzione.

Annualmente il Piano Annuale delle attività di cui al III.22 determina:

- la quantità di servizio di guardiania e gli associati costi di gestione e di manutenzione del centro sulla base delle ore effettive di apertura;
- la quantità di servizio (numeri annui di prelievi) - in base alla quantità di contenitori, articolazione del servizio e alle previsioni quantitative di raccolta - compatibili con i contenitori in uso (minimo 4 annue, come da normativa) e la produzione attesa. Tale quantità di servizio è oggetto di verifica a consuntivo sulla base dell'effettivo numero di prelievi;
- nel caso di centri intercomunali, i criteri di ripartizione dei costi fra i comuni afferenti al Centro;

Per quanto attiene ai prelievi, dalla quantità di servizio determinata da ATO e verificata a consuntivo, divisa per lo standard di produttività relativo, si ottiene la quantità di turni a squadra tipo sulla cui base si verifica la congruenza del corrispettivo per questi servizi.

La produttività dei servizi è oggetto di aggiornamento e verifica secondo le procedure di rilevazione e monitoraggio determinate nel Contratto di Servizio.

Tabella 20 - Standard di produttività dei servizi a centro di raccolta (interventi per turno standard, 6 h)

Tipo di servizio	Composizione squadra tipo		Numero prelievi o interventi a turno (6 ore)	
	Automezzo	addetti	Min	Max
Prelievo di scarrabile <15 mc	Autocarro	1	2	4
Prelievo di scarrabile > 15 mc	Autocarro	1	3	5
Prelievo di cassonetto	Laterale	1	60	80
Prelievo di pressetta-press container	Autocarro	1	3	5
Prelievo di contenitore dedicato	Autocarro	1	8	12
Prelievo da platea	Autocarro	1	3	5
Svuotamento con ragno	Autocarro	1	8	12
Guardiania		1	Ora di lavoro effettuata	
Consumi di gestione (elettricità, acqua etc.)			€/h apertura	
Manutenzione ordinaria			€/h apertura	
Contenitore			€/contenitore di nolo	

V.6 PRODUTTIVITÀ DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

La produttività dei servizi è oggetto di aggiornamento e verifica secondo le procedure di rilevazione e monitoraggio determinate nel Contratto di Servizio.

Tabella 21 - Standard di produttività dei servizi di igiene a misurazione puntuale

Tipo di servizio	composizione squadra tipo		metri di cunetta spazzati/serviti per turno (6h)	
	mezzo	addetti	min	max
spazz manuale: centro storico	veic leggero	1	3.000	4.500
spazz manuale: area residenziale e mista	veic leggero	1	4.800	7.200
spazz combinato: centro storico	spazzatrice	2	4.800	7.200
spazz combinato: area residenziale e mista	spazzatrice	2	11.100	15.000
spazz combinato: aree industriali e strade collegamento	spazzatrice	2	16.200	21.600
spazz meccanizzato: centro storico	spazzatrice	1	9.000	13.500
spazz meccanizzato: area residenziale e mista	spazzatrice	1	21.000	27.000
spazz meccanizzato: aree industriali e strade collegamento	spazzatrice	1	30.000	39.000
lavaggio strade	lavastrade	1	24.000	33.000
lavaggio strade combinato	lavastrade	2	14.400	19.800
rimozione foglie	spazz + veic leggero	2	9.000	12.000
deiezione animali	veic leggero	1	4.800	6.000
Fiere e Mercati programmabili	In funzione del servizio richiesto si applicano gli standard previsti per gli altri servizi di spazzamento con un fattore 0,5 per considerare operazioni di raccolta			
Altri servizi di igiene urbana	In funzione delle ore effettive rendicontate a costi standard mezzi e personale			
	Mezzo	addetti	num svuotamenti per turnoi	
svuotamento cestini	veic leggero	1	90	150

Gli standard di spazzamento meccanizzato considerano l'effettuazione del servizio di solo spazzamento e non di rimozione auto o di apposizione cartelli ed altro. Sulla base delle indicazioni dei comuni, potranno essere individuate le aree ove sono richieste al Gestore interventi aggiuntivi relativamente alla pulizia con auto in sosta.

VI STANDARD MINIMALI RICHIESTI NELLA GESTIONE DEGLI IMPIANTI ESISTENTI TRASFERITI

Il Gestore di ambito nella conduzione degli impianti trasferiti, dovrà rispettare gli standard di cui al presente disciplinare.

Gli aspetti fondamentali della corretta gestione, che qui si vanno ad individuare, prendono le loro basi dal principio del miglioramento continuo.

La gestione degli impianti deve garantire il rispetto delle condizioni operative, per le diverse componenti impiantistiche, definite dai manuali gestionali e ottimizzate nel "Piano di gestione operativa" che il Gestore implementa all'interno del proprio Sistema di Gestione per ogni impianto esistente o trasferito e rende disponibile in caso di richiesta da parte delle autorità.

La manutenzione degli impianti deve essere condotta secondo quanto stabilito nel "Programma di manutenzione ordinaria" che il Gestore implementa all'interno del proprio Sistema di Gestione per ogni impianto esistente o trasferito e rende disponibile in caso di richiesta da parte delle autorità.

VI.1 CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

Il Gestore d'ambito, per gli impianti per i quali sulla base delle previsioni del modello gestionale, è prevista una vita utile superiore ai cinque anni, entro un anno dall'avvio della gestione, dovrà attivare le procedure per il conseguimento della certificazione ambientale del relativo sistema gestionale dei singoli impianti gestiti. Tali procedure dovranno concludersi positivamente entro i successivi 18 mesi.

VI.2 STANDARD DI GESTIONE IMPIANTI TM, TMB, COMPOSTAGGIO

Deve essere garantita su base annua una disponibilità di conferimento pari ad almeno 310 gg lavorativi, salvo necessità di interventi manutentivi straordinari che implicino la temporanea sospensione dei conferimenti. La gestione di tale eventuale situazione dovrà essere programmata dal Gestore assicurandosi che siano garantite, attraverso il ricorso al supporto di altri impianti del sistema ATO, capacità di trattamento per tutti i flussi di rifiuti.

Il Gestore, ai fini della corretta conduzione di ciascun impianto deve procedere:

- all'individuazione dei potenziali pericoli connessi con l'ambiente interno ed esterno all'impianto;
- all'identificazione dei rischi effettivi interni ed esterni all'impianto.

Tali attività, da realizzarsi entro il periodo di avvio di cui al Contratto di servizio, sono necessarie per redigere la documentazione inerente la sicurezza sul lavoro, quali ad es. il Documento di Valutazione dei Rischi – DVR di cui all'art. 17, comma 1, lett. a) D.lgs. 81/2008 ed il Documento unico di valutazione dei rischi da interferenza di cui all'art 26 del D.Lgs 81/2008 ecc.

VI.3 STANDARD PER LA MESSA IN MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI TRASFERITI ATTIVI

Gli impianti attivi trasferiti, che il Gestore intendesse non più utilizzare da una certa data degli anni dell'affidamento, devono essere oggetto di mantenimento sotto la piena responsabilità del Gestore in

condizioni di sicurezza e successivamente di eventuale dismissione in funzione delle tempistiche che saranno concordate con l'Autorità.

A tal fine il Gestore deve predisporre il Piano per il mantenimento in condizioni di sicurezza sino alla sua dismissione.

Tale Piano, da presentarsi entro sei mesi dalla prevista cessazione dell'esercizio, dovrà essere redatto con riferimento alle specifiche realtà, tenendo conto di tutte le situazioni di rischio (sicurezza nei luoghi di lavoro, sicurezza ambientale ecc.) connesse alla presenza di manufatti, strutture ed apparecchiature obsolete. Dovranno essere inoltre evidenziati i rischi derivanti dalla possibile interferenza con altre funzioni che si svolgano nei medesimi siti al fine di garantire la messa in atto di tutte le misure necessarie a scongiurare rischi di qualsiasi natura.

VII - PERIMETRO DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO NEL PERIODO DI AFFIDAMENTO

Nel presente paragrafo, si fa riferimento a quanto indicato nella Determina n. 29-DG del 23.06.2020, e relativa "Relazione Perimetro dell'affidamento e principali evidenze territoriali", così come integrata con la successiva Determina n. 55 DG del 20.10.2020, con il richiamo a quanto previsto dal D.L. 8 aprile 2020 n. 23, convertito con modificazioni dalla L. 5 giugno 2020, n. 40 e s.m.i. ed in particolare, quanto previsto all'art. 9. In particolare, quest'ultima Determina, potrà avere effetto sulle tempistiche previste nel successivo VII.2. Il presente paragrafo tiene altresì conto dei subentri intervenuti in vigenza dell'affidamento e fino alla data del 01/01/2024.

VII.1 SEZIONE A - COMUNI OGGETTO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO ED IMPIANTI IN AFFIDAMENTO A PARTIRE DALLA SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO (PERIMETRO BASE)

VII.1.1 SEZIONE A/1 – Comuni oggetto di erogazione del servizio a partire dalla sottoscrizione del contratto

La tabella successiva riporta i territori comunali nei quali, a partire dalla data di decorrenza del contratto, dovrà essere erogato il servizio che comprende: spazzamento, raccolta, trasporto, trattamento e smaltimento e il Gestore (Società operativa locale -SOL) di riferimento:

	Prov	Comune	Gestore-SOL
1	LU	Altopascio	ASCIT S.p.A.
2	LU	Barga	
3	LU	Borgo a Mozzano	
4	LU	Capannori	
5	LU	Coreglia Antelminelli	
6	LU	Fabbriche di Vergemoli	
7	LU	Montecarlo	
8	LU	Pescaglia	
9	LU	Porcari	
10	LU	Sillano Giuncugnano	
11	LU	Villa Basilica	
12	LU	Bagni di Lucca	BASE S.r.l fino al 31.12.2021 ASCIT S.p.A. a partire dal 01.01.2022
13	MS	Montignoso	ERSU S.p.A.
14	LU	Camaione	
15	LU	Forte dei Marmi	
16	LU	Massarosa	
17	LU	Pietrasanta	
18	LU	Seravezza	
19	LU	Stazzema	ESA S.p.A.
20	LI	Campo nell'Elba	
21	LI	Capoliveri	
22	LI	Marciana	
23	LI	Marciana Marina	

	Prov	Comune	Gestore-SOL
24	LI	Porto Azzurro	
25	LI	Portoferraio	
26	LI	Rio	
27	PI	Bientina	GEOFOR S.p.A.
28	PI	Buti	
29	PI	Calci	
30	PI	Calcinaia	
31	PI	Capannoli	
32	PI	Casciana Terme Lari	
33	PI	Cascina	
34	PI	Castelfranco di Sotto	
35	PI	Chianni	
36	PI	Crespina Lorenzana	
37	PI	Fauglia	
38	PI	Lajatico	
39	PI	Montopoli in Val d'Arno	
40	PI	Palaia	
41	PI	Peccioli	
42	PI	Pisa	
43	PI	Ponsacco	
44	PI	Pontedera	
45	PI	San Giuliano Terme	
46	PI	San Miniato	
47	PI	Santa Croce sull'Arno	
48	PI	Santa Maria a Monte	
49	PI	Terricciola	
50	PI	Vecchiano	
51	PI	Vicopisano	
52	PI	Casale Marittimo	REA S.p.A.
53	PI	Castellina Marittima	
54	PI	Castelnuovo di Val di Cecina	
55	PI	Guardistallo	
56	PI	Montecatini Val di Cecina	
57	PI	Montescudaio	
58	PI	Monteverdi Marittimo	
59	PI	Orciano Pisano	
60	PI	Pomarance	
61	PI	Riparbella	
62	PI	Santa Luce	
63	PI	Volterra	
64	LI	Bibbona	
65	LI	Capraia Isola	
66	LI	Cecina	
67	LI	Collesalveti	

	Prov	Comune	Gestore-SOL
68	LI	Rosignano Marittimo	
69	LU	Viareggio	SEA Ambiente S.p.A.
70	MS	Aulla	ERSU S.p.A. fino al 31.12.2023 Lunigiana Ambiente S.r.l. a partire dal 01.01.2024
71	MS	Bagnone	
72	MS	Casola in Lunigiana	
73	MS	Comano	
74	MS	Filattiera	
75	MS	Fivizzano	
76	MS	Fosdinovo	
77	MS	Licciana Nardi	
78	MS	Mulazzo	
79	MS	Podenzana	
80	MS	Pontremoli	
81	MS	Tresana	
82	MS	Villafranca in Lunigiana	
83	MS	Zeri	

VII.1.2 SEZIONE A/2 – Impianti oggetto di gestione a partire dalla sottoscrizione del contratto.

Trattamento della frazione organica e verde raccolte in maniera differenziata

- 1) Impianto di compostaggio/digestione anaerobica di Gello (Pontedera-PI) – *impianto in fase di completamento (entrata in esercizio 2024)*;
- 2) Impianto di compostaggio di Buraccio (Porto Azzurro-LI);
- 3) Impianto di compostaggio della Piana Lucchese (Capannori – LU) – *previa localizzazione*

Trattamento meccanico e meccanico-biologico

- 4) Impianto di trattamento meccanico-biologico di Pioppogatto (Massarosa-LU);
- 5) Impianto di trattamento meccanico biologico di Buraccio (Porto Azzurro-LI);

Recupero energetico

- 6) Impianto di incenerimento di Ospedaletto (Pisa) – *attualmente fermo*.

Discarica

- 7) Chiusura a post-gestione impianto di discarica di Litterno (Campo nell'Elba-LI) - *a far data dalla definizione dell'accordo con i Comuni dell'area Elba*;
- 8) Post-gestione della discarica di Buriano (Montecatini val di Cecina);
- 9) Post-gestione della discarica di Croce al Marmo (Pisa) - *a far data dalla definizione dell'accordo con i Comuni proprietari*;
- 10) Post-gestione della discarica delle Selvette (Capannori) - *a far data dalla definizione dell'accordo con i Comuni proprietari*;

Altri impianti

- 11) Impianto di trattamento dei rifiuti spiaggiati (cd. lavarone) in loc. Pontenuovo (Pietrasanta-LU);

- 12) impianto di valorizzazione delle frazioni differenziate di rifiuti in Via dello Statuario Loc. il Portone, Comune di Pietrasanta (LU);
- 13) Impianto di stoccaggio e recupero dei rifiuti urbani e speciali di Colmate (Pietrasanta-LU);
- 14) Impianto di valorizzazione della carta di Gello (Pontedera-PI);

VII.2 SEZIONE B - COMUNI/SERVIZI ED IMPIANTI OGGETTO DI AFFIDAMENTO SUCCESSIVAMENTE AL 01.01.2021 (PERIMETRO DIFFERITO)

Le tempistiche di cui al presente paragrafo potranno essere differite, secondo quanto indicato nella Determina n. 55 DG del 20.10.2020, con il richiamo a quanto previsto dal D.L. 8 aprile 2020 n. 23, convertito con modificazioni dalla L. 5 giugno 2020, n. 40 e s.m.i. ed in particolare, quanto previsto all'art. 9. "...

3) Di prevedere, negli atti di affidamento del servizio di gestione integrata dei rifiuti che saranno sottoposti alla approvazione dell'Assemblea dell'Autorità, la possibilità che possa effettivamente essere disposta tale proroga di sei mesi sulle procedure di concordato preventivo, con automatico differimento:

A. dei termini per il conferimento delle aziende di gestione del servizio, interessate da procedura di concordato preventivo, nel Gestore Unico (AAMPS SpA Livorno, GEA srl area Garfagnana) e per il conseguente avvio del servizio di gestione integrata rifiuti urbani presso i Comuni indicati al paragrafo 4.9 della relazione "Perimetro dell'affidamento e principali evidenze territoriali" approvata con la suddetta Determina D.G. n. 29/2020;

B. dei termini per il possibile conferimento nel Gestore Unico dell'azienda di gestione degli impianti di compostaggio e Trattamento Meccanico Biologico di CERMEC SpA di Massa, interessata da procedura di concordato preventivo, con avvio della gestione del medesimo da parte del Gestore Unico come indicato al par. 6.3 della relazione "Perimetro dell'affidamento e principali evidenze territoriali" approvata con la suddetta determinazione D.G. n. 29/2020".

VII.2.1 SEZIONE B/1 – Comuni oggetto di affidamento successivo alla scadenza dei rispettivi contratti con i Gestori Uscenti.

La tabella successiva riporta i territori comunali nei quali il servizio viene svolto alla data di approvazione della presente revisione del Disciplinare (anno 2024), in aggiunta al perimetro di base , con l'indicazione dell'attuale Gestore e la data di inizio del servizio:

	Prov	Comune	Gestore (Società operativa locale)	Data di Avvio del servizio
1	LI	Livorno	AAMPS S.p.A.	01.01.2022
2	LU	Camporgiano	GEA S.r.l.	01.01.2024
3	LU	Careggine		
4	LU	Castelnuovo di Garfagnana		
5	LU	Castiglione di Garfagnana		
6	LU	Fosciandora		
7	LU	Galliciano		
8	LU	Minucciano		
9	LU	Molazzana		
10	LU	Piazza al Serchio		

11	LU	Pieve Fosciana		
12	LU	San Romano in Garfagnana		
13	LU	Vagli Sotto		
14	LU	Villa Collemandina		

Il Gestore ha avviato il servizio sul Comune di Livorno a partire dal 01.01.2022 tramite la Società operativa locale AAMPS S.p.A.

Il Gestore ha avviato il servizio sui Comuni dell'area della Garfagnana indicati nella tabella precedente a partire dal 01.01.2024 tramite la Società operativa locale Gea S.r.l.

La tabella successiva riporta i territori comunali nei quali, in aggiunta al perimetro di base ed a quello indicato nella tabella precedente, il servizio verrà erogato entro il 31.12.2024, con l'indicazione dell'attuale Gestore:

	Prov	Comune	Attuale gestore	Data di previsto avvio del Servizio
1	MS	Massa	ASMIU srl	01.01.2025
2	MS	Carrara	Nausicaa S.p.A.	01.01.2025

VII.2.2 SEZIONE B/2 – Impianti oggetto di gestione successiva alla scadenza dei rispettivi contratti con i Gestori Uscenti

	Tipologia Impianto	Data di ingresso nella gestione da parte del gestore Unico
1	Impianto di compostaggio – Loc. Gotara - Massa	Il Polo impiantistico ubicato in Loc. Gotara del Comune di Massa resta in gestione di Cermec S.p.A. almeno fino al 31.12.2024.
	Impianto di valorizzazione materiale da RD di Gotara - Massa	
	Impianto di trattamento meccanico biologico di Gotara - Massa	
2	Impianto di incenerimento in località Picchianti -Livorno;	Impianto di incenerimento in località Picchianti- Livorno è entrato nella disponibilità del Gestore, per tramite della SOL AAMPS S.p.A. dal 01.01.2022.
3	Impianto di trattamento meccanico (con eventuale stabilizzazione) di Castelnuovo Garfagnana	L'impianto di trattamento meccanico (con eventuale stabilizzazione) di Castelnuovo Garfagnana e l'impianto di discarica al servizio dell'impiantistica della Garfagnana di Selve Castellana – attualmente non operativi - sono entrati nella disponibilità del Gestore, per tramite della SOL Gea S.r.l., dal 01.01.2024.
4	Impianto di discarica al servizio dell'impiantistica della Garfagnana di Selve Castellana	

VII.3 SEZIONE C - ESTENSIONE DEL "PERIMETRO COMPLETO"

VII.3.1 SEZIONE C/1 – Perimetro completo di esecuzione del servizio

Il "perimetro completo" del servizio, come indicato nella tabella successiva, comprende i Comuni indicati nella tabella della precedente SEZIONE A/1 più i Comuni indicati nella tabella della precedente SEZIONE B/1 secondo la tempistica di ingresso indicata, più i Comuni indicati nella seguente tabella, a partire al 01.01.2030:

	Prov	Comune	Gestore Attuale
1	LU	Lucca	Sistema Ambiente S.p.A

VIII OBBLIGHI DI COMUNICAZIONE E PENALI

VIII.1 PROCEDURA PER IRROGAZIONE PENALI

L'Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani (di seguito Autorità), nelle ipotesi di mancata o ritardata esecuzione da parte del Gestore delle prestazioni previste dal Contratto di servizio, dai suoi Allegati, da disposizioni legislative, da disposizioni regolamentari e da ordini di servizio, applica le penali secondo le modalità di seguito disciplinate e come dettagliato nel Regolamento di applicazione delle penali, condiviso con il Gestore e approvato nell'Assemblea di ambito.

L'applicazione delle penali è preceduta da formale contestazione dell'inadempimento, da inviarsi contestualmente al Gestore e alla SOL competente per territorio, che si intende obbligata in solido all'esatto adempimento del servizio. Il Gestore ha facoltà di presentare proprie controdeduzioni, entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dal suo ricevimento.

Le motivazioni addotte nelle controdeduzioni sono sottoposte alla valutazione dell'Autorità e delle Amministrazioni Comunali interessate.

Decorso il suddetto termine, o nel caso in cui le controdeduzioni presentate non dovessero risultare soddisfacenti, l'Autorità procede alla determinazione ed all'applicazione della penale, dandone comunicazione al Gestore ed all'Amministrazione Comunale interessata per iscritto con posta elettronica certificata.

Le penali relative ai mancati servizi/interruzioni di cui al successivo Par. VIII.5.3, derivanti dalla rendicontazione prodotta dal Gestore (puntualità, interruzioni), non sono precedute da formale contestazione al Gestore.

A seguito della pubblicazione del sistema di penalizzazione disciplinato da ARERA, nel caso in cui dovesse essere verificata la completa o parziale sovrapposizione di una o più penali di cui al presente Cap. VIII con quelle determinate dalla regolazione ARERA, le penali di cui al presente Disciplinary non troveranno applicazione e verranno rideterminate di conseguenza con opportune modifiche da approvare nell'Assemblea di Ambito.

Resta inteso che, invece, sul medesimo evento, possono sussistere penali legate al raggiungimento di livelli generali di qualità e penali scaturenti dalla segnalazione o dal riscontro in campo di singoli disservizi. Come specificato nell'Art. 59 del Contratto, nel caso in cui le penali siano comminate a seguito di inadempimenti legati ai servizi svolti sui Comuni, l'ammontare complessivo sarà detratto dal corrispettivo per il servizio con previsione d'erogazione delle somme stabilite in sede di definizione del primo PEF utile tramite riconoscimento di uno sconto sul corrispettivo che verrà apprezzato dal Comune nell'anno $n + 2$ in base alle regole vigenti (metodo "MTR" ARERA). In questo caso la penale verrà indicata nei paragrafi che seguono con codice d'identificazione (ID) "*PC numero penale*" e poi con la specifica: "*Comune*".

Soltanto in caso di accertati e diffusi disservizi segnalati nel Comune, riscontrabili ad esempio da un incremento delle segnalazioni/reclami del 30% nella medesima zona e nel medesimo periodo, potranno essere contestate al Gestore penali massive, ossia in numero maggiore di 10, afferenti ad una pluralità di disservizi relativi alla medesima fattispecie (es. mancato ritiro raccolta domiciliare).

Mentre, nel caso in cui le penali siano comminate a seguito di inadempimenti legati a servizi generali oppure ad obblighi del Gestore nei confronti dell'Autorità o comunque ad eventi non ascrivibili ad alcun Comune, la somma versata dal Gestore sarà destinata ad un fondo specifico costituito presso l'Autorità

stessa disciplinato con il Regolamento per l'Applicazione delle Penali. In questo caso la penale verrà indicata nei paragrafi che seguono con codice d'identificazione (ID) *"PA numero penale"* e poi con la specifica: *"ATO"*.

In via residuale le somme dovute potranno essere reperite attingendo alla garanzia costituita dal Gestore ai sensi dell'Art. 65 del Contratto, provvedendo a dare contestuale comunicazione al Gestore che è tenuto a reintegrare la garanzia con le somme prelevate. L'utilizzo ed i meccanismi di ripartizione della penale tra Autorità ed amministrazioni comunali interessate sono meglio definiti, sulla base dei principi enunciati nell'Art. 59 del Contratto, nel Regolamento per l'applicazione delle penali.

Il Gestore resta comunque obbligato ad ovviare all'inadempimento rilevato nel più breve tempo possibile, e comunque non oltre il termine indicato dall'Autorità nella lettera di contestazione.

Nelle ipotesi di gravi e reiterati inadempimenti degli obblighi contrattuali e ogni altro caso in cui il Gestore disattenda la specifica richiesta formulata dall'Autorità, l'Autorità stessa potrà ordinare e far eseguire a proprie strutture (o a terzi nel rispetto della vigente normativa) le attività necessarie per ripristinare il regolare svolgimento del servizio, addebitando al Gestore, oltre alle penali, tutti i costi a tal fine sostenuti.

Per ogni penale viene individuata una franchigia di tolleranza che rappresenta, rispetto agli obblighi contrattuali, il numero massimo o la percentuale d'inadempimenti non sanzionabili (applicata al valore economico della penale). Qualora necessario, il calcolo della penale viene arrotondato per eccesso al numero intero più vicino.

Nel caso di disservizio che implica più tipologie di penali, l'Autorità d'Ambito, a suo insindacabile giudizio, stabilirà quale applicare.

VIII.2 CONTROLLO DA PARTE DELL'AUTORITÀ E DELLE AMMINISTRAZIONI COMUNALI

L'Autorità effettua il controllo sul corretto e regolare svolgimento di tutti i servizi effettuati dal Gestore, avvalendosi a tal fine sia del proprio personale che di forme di collaborazione con le Amministrazioni Comunali (Ufficio Ecologia e Ambiente, agenti Polizia Municipale, ecc.), ai sensi dell'Articolo 54, comma 2 del Contratto, o con eventuali altri soggetti individuati dall'Autorità stessa secondo norme di legge, ed a quanto previsto dal Programma annuale dei controlli di cui all'art. 17 della Delibera ARERA 03 agosto 2023 385/2023/R/rif.

Ai fini di tale attività di controllo, saranno altresì utilizzati tutti i dati e le informazioni trasmessi all'Autorità, anche attraverso i sistemi telematici di monitoraggio e controllo di cui al Cap. IX del presente Disciplinare, incuse le comunicazioni pervenute da utenze e/o altri soggetti ed ogni ulteriore evidenza attendibile. Per agevolare l'attività di controllo, il Gestore si obbliga:

- ad individuare all'interno del proprio organico il Referente Operativo per l'esecuzione del Contratto, la cui nomina dovrà esser tempestivamente segnalata all'Autorità contestualmente alla presentazione del Primo Piano Annuale delle attività di cui al Par. III.22 e ad individuare altresì i referenti all'interno delle singole SOL;
- a rispettare le eventuali disposizioni concernenti lo svolgimento del servizio che l'Autorità o le Amministrazioni Comunali dovessero emanare, in particolare con riferimento alle ipotesi di urgenza; in tal caso, i soggetti incaricati dall'Autorità o dalle Amministrazioni Comunali competenti, forniranno le necessarie istruzioni al Referente del Contratto, al fine di ripristinare nel più breve tempo possibile le condizioni di normalità. Per assicurare la massima celerità nella

risoluzione delle emergenze, le comunicazioni al Referente potranno effettuarsi anche telefonicamente, tramite email o qualsiasi altro strumento di messaggistica;

- a riconoscere all'Autorità, anche su sollecitazione delle Amministrazioni Comunali, la facoltà di effettuare verifiche e controlli, senza preavviso, volti ad accertare il rispetto delle condizioni contrattuali; tali controlli potranno avere ad oggetto anche pesate a campione degli automezzi utilizzati per i servizi, all'inizio e alla fine del giro di raccolta. I relativi oneri saranno a carico del Gestore nel caso di irregolarità contrattuale accertate e fino a due controlli mensili a livello comunale.

Tabella 22 – Penale relativa all'attivazione sistema di controllo (duale + SIT)

ID	Evento	Franchigia	Penale (Euro)
		<i>per tutta la durata dell'affidamento</i>	
PA1 ATO	Mancata attivazione, incompleta attivazione, malfunzionamento del sistema di controllo (duale + SIT)	attivazione entro il 31.12.2023, attivazione completa entro il 31.12.2024 (vedi nota 1 e 2)	<u>Mancata attivazione (1)</u> 0,1 per mille del canone complessivo annuo riconosciuto al Gestore unico per ogni mese di ritardo nell'<i>attivazione</i> del sistema, fino ad un massimo dell'1% di detto canone <u>Mancata completa attivazione (2)</u> 0,1 per mille del canone complessivo annuo riconosciuto al Gestore unico per ogni mese di ritardo nell'<i>attivazione</i> del sistema, fino ad un massimo dell'1% di detto canone <u>Incompleta attivazione</u> 0,001 per mille del canone annuo dei singoli Comuni su cui il sistema non è stato ancora attivato per ogni giorno di ritardo nella <i>attivazione</i> del sistema a partire dal 01.01.2024 <u>Malfunzionamento</u> 0,002 per mille del canone complessivo annuo riconosciuto al Gestore unico per ogni giorno di malfunzionamento del sistema, fino ad un massimo dello 0,5 del canone complessivo annuo riconosciuto al Gestore
PA1 bis ATO	Attivazione del sistema di controllo (duale + SIT) non conforme a quanto indicato nel DTS e nelle "Linee guida per l'implementazione e gestione del sistema di controllo (sistema DUALE+SIT)" del 23/11/2021	Per evento	1.500,00

Nota 1: per non incorrere nella "Mancata attivazione" il Gestore deve attestare l'attivazione del sistema di controllo (duale + SIT) per un numero di Comuni serviti superiore al 50% entro il 31.12.2023, al 75% entro il 31.12.2024 e pari al 100% entro il 31.12.2025.

Nota 2: per non incorrere nella "Mancata completa attivazione" il Gestore deve attestare l'attivazione completa del sistema di controllo (duale + SIT) per un numero di Comuni serviti superiore al 50%.

Per "attivazione" del sistema entro il 31.12.2023 s'intende l'avvio del Sistema Duale che permetta la visualizzazione puntuale dei servizi svolti rispetto a quelli programmati, dei reclami pervenuti al Gestore e l'andamento dei livelli generali di qualità di cui al TQRIF.

Per "attivazione completa" del sistema entro il 31.12.2024 s'intende il completo adempimento di quanto previsto nel presente Disciplinare Tecnico del Servizio, come dettagliato nelle "Linee guida per l'implementazione e gestione del sistema di controllo (sistema duale + SIT)" del 23.11.2021. La georeferenziazione dei servizi, per motivate esigenze (da documentare), può avvenire anche oltre il 31.12.2024 purché comunque entro il 31.12.2025 e purché la gara indetta dal Gestore per l'individuazione del soggetto specializzato venga pubblicata entro il 30.06.2024.

Per "malfunzionamento" del sistema s'intende ogni tipo di anomalia che comporti impossibilità di utilizzo e/o di accesso e/o di fruizione di una o più parti del sistema oltre le 12 ore. Ricade nei casi di "malfunzionamento" ogni anomalia anche se confinata ad una parte dell'intero bacino territoriale.

VIII.3 PENALIZZAZIONI CORRELATE AL CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

Il mancato raggiungimento degli obiettivi di raccolta differenziata nel territorio dei Comuni serviti dal Gestore successivamente al periodo di riorganizzazione dei servizi, quantificato in 36 mesi decorrenti dalla data di avvio del servizio da parte del Gestore (pertanto a partire dall'anno solare 2024 per i Comuni oggetto di erogazione del servizio a partire dal 01/01/2021) determina l'applicazione delle seguenti penali:

- a) importo pari al 50% dei maggiori oneri di smaltimento dei rifiuti residui indifferenziati, conseguenti al mancato raggiungimento dei predetti obiettivi (costi di trattamento e smaltimento + eventuali sanzioni) a carico del Gestore;

Nel caso in cui si raggiungano gli obiettivi di raccolta differenziata a livello generale come indicati nel precedente Par. I.4 del presente Disciplinare per il complesso dei Comuni serviti dal Gestore, il mancato raggiungimento degli obiettivi di raccolta differenziata per il singolo Comune, come stabiliti nelle Schede Comunali di Gestione di cui all'Allegato B al Piano Industriale presentato dal Gestore ed approvato dall'Autorità (Schede comunali progettazione servizi a regime) oppure nei PAAC per gli anni successivi a quelli a regime, comporterà l'applicazione di una penale pari al 30% dei maggiori oneri di smaltimento dei rifiuti residui indifferenziati relativi al singolo Comune.

Le penali di cui al presente paragrafo saranno rimosse dall'Autorità d'Ambito secondo il meccanismo di cui al Par. VIII.1 del presente Disciplinare.

Il Gestore dovrà indicare all'interno del Piano Annuale delle Attività di cui al Par. III.22 del presente Disciplinare le modalità attraverso cui intende conseguire tali obiettivi sia a livello di Ambito che a livello comunale, come risultanti dalla propria proposta tecnica contenuta nel Piano Industriale (sistemi di raccolta, azioni incentivanti, etc.). Tali previsioni potranno essere oggetto di valutazione da parte dell'Autorità, ai fini dell'applicazione delle penali di cui sopra.

Si veda anche quanto contenuto al precedente Par. III.1.5 in merito alle prescrizioni relative ai servizi di raccolta.

VIII.4 PENALIZZAZIONI CORRELATE AL CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI DI RIDUZIONE DEL CONFERIMENTO A DISCARICA E DI RECUPERO ENERGETICO

Il mancato raggiungimento degli obiettivi di riduzione del conferimento a discarica a livello dell'intero territorio dei Comuni serviti dal Gestore come stabiliti dalla normativa vigente e, qualora maggiormente stringenti (anche per quanto riguarda la tempistica di conseguimento), dalla Pianificazione Regionale e dal Piano di Ambito

- Conferimento in discarica di un massimo del 10% dei rifiuti urbani trattati e stabilizzati sui rifiuti urbani prodotti a livello di Ambito

determina l'applicazione delle seguenti penali:

- importo pari a 50 €/t per ogni tonnellata conferita a discarica eccedente il limite del 10%.

La verifica di tale inadempienza, potrà essere effettuata dall'Autorità nell'anno successivo a quello di riferimento, sulla base del sistema informativo di cui al Cap. IX, oltre che dei dati inseriti dal Gestore nel database regionale ORSO.

Il Gestore dovrà indicare all'interno del Piano Annuale delle Attività di cui al Par. III.22 del presente Disciplinare le modalità attraverso cui intende conseguire tali obiettivi a livello di Ambito, come risultanti dalla propria proposta tecnica contenuta nel Piano Industriale (Configurazione impiantistica, contratti per il recupero energetico della frazione secca/CSS). Tali previsioni saranno oggetto di valutazione da parte dell'Autorità, ai fini dell'applicazione delle penali di cui sopra.

Le penali di cui al presente paragrafo saranno rimosse dall'Autorità d'Ambito secondo il meccanismo di cui al Par. VIII.1 del presente Disciplinare.

VIII.5 COMUNICAZIONI E PENALI: SERVIZI BASE ED AGGIUNTIVI DI RACCOLTA E SPAZZAMENTO

VIII.5.1 Programma dei servizi e comunicazioni

Il Gestore assume l'obbligo di comunicare all'Autorità le informazioni, i dati e i documenti afferenti alle attività indicate nell'oggetto del Contratto: servizi programmati, pianificati, ed eseguiti, come specificato al successivo Cap. IX - Procedure e strumenti di verifica e controllo delle attività gestionali, comprese tutte le comunicazioni di cui all'art. 36 e 43 del TQRIF relative alle interruzioni dei servizi.

Per quanto attiene alla mancata esecuzione o modifica/alterazione/compromissione con impatto rilevante sugli utenti (es. raccolta domiciliare) di un servizio per cause non prevedibili con adeguato anticipo (es. entro 24 ore dall'insorgenza), il Gestore comunica all'Autorità ed ai Comuni interessati l'insorgenza della causa tramite specifico *alert* sul sistema di controllo (duale + SIT) o tramite altro strumento informatico di comunicazione, in modo tale da informare tempestivamente i suddetti enti dei disagi che potrebbero verificarsi sugli utenti.

La mancata esecuzione di un servizio o modifica/alterazione/compromissione con impatto rilevante sugli utenti (es. raccolta domiciliare), di un servizio dovrà altresì essere comunicata agli utenti tramite l'applicazione informativa per dispositivi mobili (es. tramite sms/notifiche push) in tempi rapidi, in modo tale da informare gli utenti stessi circa i comportamenti che devono assumere per ridurre il disagio (es. lasciare esposti i mastelli a seguito di mancata raccolta).

Su richiesta dell'Autorità e del Comune interessato, la causa di forza maggiore o la causa imputabile all'utente deve essere provata dal Gestore.

L'interruzione di un servizio si genera nel caso in cui il servizio non svolto, non viene recuperato nei tempi indicati dal presente Disciplinare.

Eventuali ulteriori "cause di forza maggiore", oltre a quelle già previste all'art. 55.1. del TQRIF, saranno dettagliatamente esplicitate in condivisione tra Autorità d'Ambito e Gestore.

La mancata comunicazione dell'interruzione per causa di forza maggiore o causa utente, o la mancata comunicazione della prova, qualora richiesta dall'Autorità, determina in ogni caso l'applicazione di una penale a carico del Gestore per ciascuna mancata comunicazione.

Tabella 23 – Penale per mancata comunicazione dell'interruzione

ID	Evento	Franchigia semestrale sul singolo Comune	Penale Euro
PC1 Comune	Mancata comunicazione relativa alla mancata esecuzione del servizio per cause non prevedibili, per singolo episodio	10%	350,00

Il Gestore è altresì tenuto a comunicare all'Autorità e ai Comuni interessati le eventuali variazioni delle modalità di erogazione dei servizi programmati che non producono impatti diretti sull'utenza (es. modifica itinerario spazzamento manuale, modifica organizzazione giri di raccolta, ecc.), rispetto a quanto previsto dal Piano Annuale delle Attività, indicandone le motivazioni.

Tali variazioni devono essere comunicate con un preavviso di almeno 24 ore prima del verificarsi di tali eventuali variazioni.

La comunicazione deve avvenire in forma elettronica, all'interno del sistema di controllo (duale + SIT).

Per quanto attiene alla mancata esecuzione (o modifica con impatto rilevante sugli utenti) di un servizio per cause prevedibili con adeguato anticipo (ad es. in caso di sciopero), gli utenti interessati dovranno essere adeguatamente informati almeno entro 5 giorni dall'evento attraverso canali di comunicazione immediati ed efficaci (ad es. notifiche via app per dispositivi mobili - sms/notifiche push -, comunicati stampa, news sul sito web, newsletter, messaggistica, social media, cartellonistica elettronica, tv locali, ecc.) oppure entro 7 giorni in caso di coincidenza con eventi di particolare rilievo (festività, festa patronale, ecc.).

Con le stesse tempistiche, le comunicazioni delle suddette variazioni che producono un impatto diretto sull'utente devono essere eseguite anche verso l'Autorità ed i Comuni interessati all'interno del sistema di controllo (duale + SIT).

In ogni caso, tutte le suddette variazioni non devono determinare un livello di qualità del servizio inferiore rispetto a quanto previsto dal Contratto o nella Carta della Qualità, o comunque tale da avere un impatto rilevante sull'utenza interessata.

L'inadempimento di tale obbligo determina l'applicazione della seguente penale:

Tabella 24 – Penale per mancata comunicazione modifica servizi diretti agli utenti

ID	Evento	Franchigia semestrale sul singolo Comune	Penale (Euro)
PC2 Comune	Assenza della comunicazione relativa alla mancata esecuzione del servizio per cause prevedibili, per singolo episodio	10%	500,00

In generale, il Gestore ha l'obbligo d'inviare all'Autorità d'Ambito tutte le comunicazioni (dati, relazioni, consuntivazioni, ecc.) previste nel presente Disciplinare Tecnico del Servizio, negli atti discendenti (Regolamento per l'applicazione delle Penali, ecc.) o che comunque permettono all'Autorità stessa di svolgere le attività di controllo di propria competenza. Qualora non disciplinate da specifiche penali di cui al presente paragrafo, le mancate o incomplete comunicazioni da parte del Gestore comportano l'applicazione della seguente penale.

Tabella 225 – Penale per mancata o incompleta comunicazione

ID	Evento	Franchigia	Penale (Euro)
PA2 ATO	Mancata o incompleta comunicazione		10.000,00

Per incompleta comunicazione si intende l'omessa o non attendibile certificazione dei dati relativi alle prestazioni svolte.

VIII.5.2 Piano annuale delle attività

Il Gestore, nei modi e nei tempi stabiliti dal Par. III.22, formula la proposta di Piano Annuale delle Attività contenente le tipologie e le quantità di servizi da svolgersi nell'anno di riferimento.

L'inadempimento di tale obbligo determina l'applicazione delle seguenti penali:

Tabella 236 – Penali Piano annuale attività

ID	Evento	Franchigia	Penale (Euro)
PA3 ATO	Mancata comunicazione della proposta di <i>Piano annuale delle attività</i> entro il termine di cui al Par. III.22		30.000,00
PA4 ATO	Comunicazione di una proposta di <i>Piano annuale delle attività</i> non coerente con il Piano Industriale e con la Carta dei Servizi o incompleta rispetto ai contenuti minimi previsti nel Contratto e nel presente DTS		1.000,00 per giorno di mancata consegna della proposta modificata/inte grata, a partire dal sesto giorno lavorativo dalla data di richiesta avanzata dall'Autorità

Tabella 27 – Penali mancata o ritardata attivazione servizi previsti

ID	Evento	Franchigia annuale	Penale (Euro)
----	--------	-----------------------	------------------

PA5 ATO	Mancanza o irregolarità nella attivazione dei servizi previsti nel Contratto e nel Piano Annuale delle attività imputabile al Gestore	N. 3 giorni di ritardo sull'intero ATO o sui singoli Comuni dove è programmato il servizio	<u>Mancata/Ritardata esecuzione.</u> 1.000,00 euro per servizio, per singolo servizio contestato, per ogni Comune in cui viene contestato, fino ad un massimo di 20.000,00 Euro/anno <u>Incompleta esecuzione.</u> 500,00 euro per giorno di ritardo per singolo servizio contestato, per ogni Comune in cui viene contestato, fino ad un massimo di 20.000,00 Euro/anno
------------	---	--	---

VIII.5.3 Mancata esecuzione/interruzione dei servizi di raccolta ed igiene urbana

La mancata o parziale effettuazione del servizio, può determinare l'emergere di una penale nel caso in cui, nel semestre considerato, lo standard generale scenda al di sotto dei limiti di tolleranza (franchigia) sotto indicati in Tabella 28 e 29 relativi all'indicatore di puntualità del servizio di cui agli articoli 39 e 46.

Lo standard generale s'intende rispettato nel semestre considerato se i valori mensili di puntualità rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale (franchigia), in almeno 5 mesi su 6.

Pertanto, la penale si applica quando nell'anno solare lo standard generale (franchigia) non viene rispettato, ed in tal caso la penale si applica a tutte le interruzioni registrate nel medesimo anno considerato.

Nel presente Disciplinare non trova applicazione quanto previsto all'art. 53.6. del TQRIF⁵.

La puntualità del **servizio di raccolta e trasporto** è pari al rapporto tra i servizi effettuati nel rispetto dei tempi previsti dal *"Programma delle attività di raccolta e trasporto"* e i servizi programmati.

L'indicatore puntualità del servizio di raccolta, relativo a ciascuna gestione (corrispondente a ciascun Comune) e con riferimento ad un intervallo mensile, è esplicitato secondo la formulazione che segue, di cui al TQRIF (qualora detta formulazione dovesse essere aggiornata da parte dell'ARERA anche tale indicatore s'intende adeguato d'ufficio):

⁵ Art. 53.6 del TQRIF: la violazione dello standard generale di qualità per due anni consecutivi costituisce presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'Articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95.

$$Puntualità_{RT} = \frac{\sum_{i=1}^n \frac{N_{RT_REGi}}{N_{RT_PROGi}}}{n}$$

dove:

- N_{RT_REGi} è il numero complessivo di servizi di raccolta e trasporto regolari, ovvero erogati puntualmente rispetto a quanto previsto dal *Programma delle attività di raccolta e trasporto* di cui all'Articolo 35.2 del TQRIF nel giorno i-esimo degli n. giorni del mese considerato;
- N_{RT_PROGi} è il numero complessivo di servizi di raccolta e trasporto pianificati nell'ambito del *Programma delle attività di raccolta e trasporto* nel giorno i-esimo degli n. giorni del mese considerato.

Ai fini del calcolo dell'indicatore si considera tra i servizi di raccolta domiciliare non effettuati puntualmente per cause imputabili agli utenti, la ritardata o mancata esposizione dei sacchetti o dei mastelli nei giorni e nelle fasce orarie indicate nel calendario che il Gestore è tenuto a pubblicare sul proprio sito internet.

Tabella 24 – Penali relative ai servizi di raccolta e trasporto – indicatore puntualità

ID	Inadempienza	Franchigia mensile sul Comune	Penale
PC3 Comune	Mancata puntualità del servizio di raccolta e trasporto	Indicatore di puntualità 80%	Pari a 1,5 volte il valore del corrispettivo previsto per il servizio non effettuato (come esplicitato nel Piano Annuale dei Servizi)

Nota applicativa: se l'indicatore di puntualità è inferiore al 80% si applica una penale pari a 1,5 volte il valore di ogni servizio non svolto puntualmente per tutto il semestre considerato. Se l'indicatore di puntualità è superiore al 80% (per almeno 5 mesi su 6) non si applica alcuna penale ai servizi non svolti o svolti parzialmente.

Sono ricompresi nell'indicatore di puntualità anche i servizi a chiamata, intesi quali servizi svolti su prenotazione con ritiro entro un limite di tempo rispetto alla data di richiesta (ad esempio: rifiuti ingombranti a domicilio) ed i servizi on demand.

In questo caso l'indicatore dovrà attestare che il servizio è stato svolto nei tempi indicati nella programmazione e comunicati agli utenti.

La puntualità del servizio di **spazzamento misto e meccanizzato, e lavaggio delle strade**, analogamente a quanto previsto per il servizio di raccolta e trasporto, è pari al rapporto tra i servizi effettuati nel rispetto dei tempi previsti dal *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* ed i servizi programmati.

L'indicatore puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade relativo a ciascuna gestione e con riferimento all'intervallo mensile, è esplicitato secondo la formulazione che segue di cui al TQRIF (qualora detta formulazione dovesse essere aggiornata da parte dell'ARERA anche tale indicatore s'intende adeguato d'ufficio):

$$Puntualità_{SL} = \frac{\sum_{i=1}^n \frac{N_{SL_REGi}}{N_{SL_PROGi}}}{n}$$

dove:

- N_{SL_REGi} è il numero di servizi di spazzamento e lavaggio strade svolti regolarmente, ovvero erogati puntualmente rispetto a quanto previsto dal Programma delle attività di spazzamento e lavaggio di cui all'Articolo 42.1 del TQRIF nel giorno i-esimo degli n giorni del mese considerato;

- N_{SL_PROGi} è il numero complessivo di servizi di spazzamento e lavaggio strade pianificati nell'ambito del Programma delle attività di spazzamento e lavaggio di cui all'Articolo 42.1 del TQRIF nel giorno i-esimo degli n giorni del mese considerato

Tabella 29 – Penali relative ai servizi di spazzamento e lavaggio strade - indicatore puntualità

ID	Inadempienza	Franchigia <i>mensile sul Comune</i>	Penale
PC4 Comune	Mancata puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio strade	Indicatore di puntualità 80%	Pari a 1,5 volte il valore del corrispettivo previsto per il servizio non effettuato (come esplicitato nel Piano Annuale dei Servizi)

Ai fini del calcolo dell'indicatore, i servizi effettuati e quelli pianificati sono espressi in chilometri lineari.

L'applicazione delle suddette penali è disciplinata nel Regolamento per l'applicazione delle penali.

L'indicatore della **durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto**, attesta il rispetto del livello generale di qualità relativo alle suddette interruzioni, pari a ventiquattro (24) ore, ossia il tempo intercorrente dall'inizio dell'interruzione al momento in cui il servizio non espletato viene effettivamente svolto.

Tabella 30 – Penali relative ai servizi di raccolta e trasporto - indicatore interruzioni

ID	Inadempienza	Franchigia <i>annuale sul Comune</i>	Penale
PC5 Comune	Interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di durata superiore a 24 ore	Indicatore di puntualità 75% anno 2023 80% anno 2024 85% anno 2025	Pari a 1,5 volte il valore del corrispettivo previsto per il servizio non effettuato (come esplicitato nel Piano Annuale dei Servizi)

L'indicatore della **durata delle interruzioni del servizio di spazzamento misto e meccanizzato, e lavaggio strade**, attesta il rispetto del livello generale di qualità relativo alle suddette interruzioni, pari a ventiquattro (24) ore, ossia il tempo intercorrente dall'inizio dell'interruzione al momento in cui il servizio non espletato viene effettivamente svolto.

Tabella 31 – Penali relative ai servizi di spazzamento e lavaggio strade - indicatore interruzioni

ID	Inadempienza	Franchigia annuale sul Comune	Penale
PC6 Comune	Interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio strade di durata superiore a 24 ore	Indicatore di puntualità 75% anno 2023 80% anno 2024 85% anno 2025	Pari a 1,5 volte il valore del corrispettivo previsto per il servizio non effettuato (come esplicitato nel Piano Annuale dei Servizi)

Per il calcolo dell'indicatore della durata delle interruzioni si rimanda alla formula riportata all'art. 53.5 del TQRIF.

Il tempo di recupero da prendere a riferimento, nelle more della predisposizione della mappatura delle aree di raccolta prevista all'art. 35 del TQRIF e condivisa con l'Autorità di Ambito come disposto all'art. 37 ed art. 44, è quello più stringente indicato nel TQRIF e nel presente Disciplinare Tecnico, come sottoindicato:

- RACCOLTA DOMICILIARE:
 - o dodici (12) ore per i turni della mattina che si concludono entro le ore 14,00 (il recupero, in tali casi, va programmato e reso entro la giornata);
 - o 24 ore per i turni del pomeriggio/sera che si concludono alle/dopo le ore 14,00 (il recupero in tali casi, va programmato e reso entro il giorno successivo);
- RACCOLTA STRADALE: ventiquattro (24) ore
- SPAZZAMENTO MISTO E MECCANIZZATO: ventiquattro (24) ore

Lo standard generale s'intende rispettato se i livelli effettivi LEig riferiti alle singole prestazioni "i" garantite in ciascuna gestione "g" sono calcolati con approssimazione al primo decimale mediante la formula:

$$LEig = [(PCig)/(PCig + PNCig)] \times 100$$

dove:

- il pedice "i" è la tipologia di prestazione
- il pedice "g" indica la gestione;
- PCig è il numero di prestazioni conformi allo standard;
- PCNig è il numero di prestazioni non conformi allo standard per le cause indicate all'art. 55.1, lettera c), relative alla gestione "g" per "causa gestore".

VIII.5.4 Efficienza e qualità della raccolta differenziata (Titolo II Allegato A Deliberazione ARERA 387/2023/R/rif)

Obblighi di monitoraggio e comunicazione

Ai sensi di quanto previsto dal Titolo VII dell'Allegato A della Deliberazione 3 Agosto 2023 387/2023/Rif, il Gestore trasmette annualmente e con riferimento ai valori dell'anno precedente ad ATO, secondo le tempistiche e le modalità stabilite dalla stessa ARERA, i dati necessari al calcolo degli indicatori di cui al Titolo II del medesimo Allegato, rilevati e comunicati separatamente per ogni ambito tariffario:

- Efficienza della raccolta differenziata delle frazioni soggette agli obblighi di responsabilità estesa del produttore ($Eff_{RD_sc}^a$) (Articolo 3 Allegato A Del. 387/2023/Rif)
- Avvio a riciclaggio della frazione organica ($Avv_{ric_{RD_FO}}^a$) (Articolo 4 Allegato A Del. 387/2023/Rif)
- Qualità della raccolta differenziata delle frazioni soggette agli obblighi di responsabilità estesa del produttore ($QLT_{RD_sc}^a$) (Articolo 5 Allegato A Del. 387/2023/Rif)
- Qualità della raccolta differenziata della raccolta differenziata della frazione organica ($QLT_{RD_FO}^a$) (Articolo 7 Del. 387/2023/Rif)

Tale elenco ed i relativi obblighi devono ritenersi automaticamente modificati/integrati in conformità con eventuali aggiornamenti o modifiche della Delibera stessa.

Obblighi di registrazione

Ai sensi di quanto previsto dal Titolo VII dell'Allegato A della Deliberazione 3 Agosto 2023 387/2023/Rif, il Gestore deve predisporre un registro, disponibile su apposita piattaforma informatica, al fine di registrare le informazioni e i dati relativi agli indicatori di sua competenza.

In particolare, il Gestore deve registrare per ciascun ambito tariffario e su base annuale i dati e le informazioni seguenti (di cui all'Articolo 23, comma 23.3, del suddetto Allegato A):

- la quantità corrispondente alle frazioni soggette agli obblighi di responsabilità estesa del produttore conferita e ritirata dalle piattaforme o dagli impianti di trattamento gestiti dai sistemi collettivi di compliance o da operatori di mercato diversi dai suddetti sistemi e la relativa quantità raccolta, espresse in tonnellate, nonché l'operazione di pretrattamento cui sono state eventualmente sottoposte;
- la quantità di frazione organica avviata agli impianti di compostaggio/digestione anaerobica, ivi inclusi quelli misti, e la relativa quantità raccolta, espresse in tonnellate, entrambe al netto dei rifiuti di imballaggio in plastica biodegradabile e compostabile soggette agli obblighi di responsabilità estesa del produttore, nonché l'operazione di pretrattamento cui è stata eventualmente sottoposta;
- la percentuale di frazioni non ammesse al riciclo, come riportata in sede di fatturazione dal gestore dell'impianto di compostaggio/digestione anaerobica, ivi incluso quello misto.

Tabella 32 – Penali relative al monitoraggio, comunicazione e registrazione dell'efficienza e qualità della raccolta differenziata

ID	Evento	Franchigia semestrale	Penale (Euro)
	Obblighi di monitoraggio e comunicazione		

PA5 bis ATO	Mancato invio ad ATO, nei tempi indicati da ARERA, dei dati necessari al calcolo degli indicatori di cui al Titolo II dell'Allegato A Delibera ARERA 387/2023/R/rif, rilevati e comunicati separatamente per ogni ambito tariffario (per ciascun ambito tariffario)	10%	250,00
----------------	---	-----	--------

VIII.5.5 Ulteriori penali

In aggiunta alle precedenti penali, per la gestione dei servizi di base e servizi aggiuntivi, l'Autorità applica le seguenti penali per singoli disservizi:

Tabella 33 – Ulteriori Penali

	Penali relative ai servizi		
ID	Evento	Franchigia semestrale sul singolo Comune	Penale (Euro)
PC7 Comune	Personale in servizio (del Gestore o di eventuale soggetto sub-appaltatore) privo di divisa regolamentare per i servizi rivolti all'utenza, per addetto e per giorno	10%	50,00
PC8 Comune	Personale in servizio (del Gestore o di eventuale soggetto sub-appaltatore) con mancanze o irregolarità nell'utilizzo di DPI da parte del personale operativo	10%	100,00
PC9 Comune	Comportamento scorretto del personale addetto ai servizi nei riguardi degli utenti o del personale dell'Autorità o dei Comuni addetto al controllo, per ogni singolo episodio e/o manifesta indisciplina nello svolgimento del servizio	10%	200,00
PC10 Comune	Inizio o termine del servizio fuori orario (oltre 2 ore rispetto al previsto), per ogni singolo episodio	10%	200,00
PC11 Comune	Effettuazione di turni/giri con qualità del servizio non conforme agli standard previsti (ad es. per mancato rispetto degli standard di qualità di spazzamento), per ciascun giro/turno, per ciascun Comune	10%	500,00
PC12 Comune	Mancanza o irregolarità nella posa in opera nei tempi programmati, prima dell'esecuzione del servizio di spazzamento meccanizzato o del lavaggio di strade, della segnaletica temporanea necessaria per comunicare agli utenti il divieto di parcheggio e rimozione del veicolo, ove di competenza del Gestore	10%	500,00
PC13 Comune	Mancanza o grave irregolarità nell'esecuzione delle prestazioni di pulizia del mercato o di qualunque fiera, manifestazione, evento o sagra programmata, se comunicata tempestivamente nei tempi congrui al Gestore per l'organizzazione del servizio, qualora non inclusa nel PAAC	10%	2.500,00
PC14 Comune	Mancata pulizia del suolo da rifiuti fuoriusciti o dispersi dai contenitori o sacchi conferiti dagli utenti durante la raccolta domiciliare, di prossimità e a chiamata, per evento	10%	150,00
PC15 Comune	Mancato svuotamento dei cestini portarifiuti e/o mancata sostituzione dei cestini portarifiuti rotti, se di proprietà/competenza del Gestore, per episodio	10%	100,00
PC16 Comune	Mancato ritiro del contenitore (sacco, mastello, bidone, ecc.) della raccolta domiciliare/prossimità, per singolo episodio	10%	150,00

PC16 bis Comune	Disservizi diffusi sul Comune o su una parte di esso, pari ad almeno dieci (10) disservizi accertati, riscontrabili da un incremento delle segnalazioni/reclami superiore al 30% rispetto al periodo considerato, afferenti alla medesima fattispecie (es. mancato ritiro raccolta domiciliare), per gli eventi nel loro complesso	10%	1.500,00
PC17 Comune	Mancata rimozione di rifiuti abbandonati in prossimità dei contenitori di tipo stradale e/o di prossimità e raccolta domiciliare, oppure inferiori ad 1 (un) metro cubo e previsti nel PAAC, rispetto ai tempi previsti dal Par. III.7.9 e dalla Carta dei Servizi, per cause imputabili al Gestore, per giorno di ritardo dalla segnalazione	10%	300,00
PC18 Comune	Mancata rimozione di rifiuti abbandonati a seguito di segnalazione/richiesta avanzata con le modalità indicate al Par. III.7.9, per cause imputabili al Gestore, per singolo evento	10%	500,00
PC19 Comune	Mancata riparazione/sostituzione dei contenitori della raccolta stradale/prossimità, per ciascun contenitore, rispetto ai tempi previsti dal Par. II.2 e dalla Carta dei Servizi, per giorno di ritardo dalla segnalazione	10%	300,00
PC20 Comune	Mancata riparazione/sostituzione dei contenitori della raccolta domiciliare, per ciascun contenitore, rispetto ai tempi previsti dal Par. II.2 e dalla Carta dei Servizi, per giorno di ritardo dalla segnalazione	10%	300,00
PC21 Comune	Mancato rispetto dei tempi di evasione previsti per l'esecuzione dei servizi a chiamata (es. ingombranti, RUP), per episodio	10%	100,00
PC22 Comune	Mancato ritiro di rifiuti nei servizi a chiamata (es. ingombranti, rifiuti verdi su appuntamento registrato, pannolini-pannolini su lista, ecc.), per cause non imputabili all'utente, per singolo episodio	10%	150,00
PC23 Comune	Pronto intervento: mancata rimozione di rifiuti abbandonati, richiesta dal Comune, laddove si presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero venga ostacolata la normale viabilità o vengano generate situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie, entro i tempi previsti al Par. III.7.9.6 i per ciascun evento	10%	300,00
PC24 Comune	Pronto intervento: mancato intervento a seguito di richiesta d'intervento da parte dell'utente per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità, entro i tempi previsti al Par. III.7.9.6, per ciascun evento	10%	300,00
PC25 Comune	Utilizzo improprio dei contenitori (cassonetti/bidoni), danneggiamento dei contenitori utilizzati per la raccolta per incuria o imperizia nella movimentazione, o loro utilizzo per finalità differenti all'esecuzione dei servizi descritti nel presente Disciplinare, per ogni singola infrazione	10%	300,00
PC26 Comune	Mancata funzionalità dei contenitori ad accesso controllato (es. isole interrate o fuori terra ad apertura con tessera magnetica, isole ecologiche mobili, oppure bidoni con chiavetta, oppure aree attrezzate ad apertura controllata), per singolo episodio	10%	300,00
PC27 Comune	Contenitori interrati, fuori terra, bidoni con chiavetta elettronica, CAMA, Totem CDR, impossibilitati nella comunicazione, per singolo episodio	10%	300,00
PC28 Comune	Mancata consegna delle attrezzature per la raccolta (es. sacchi/contenitori/kit raccolta domiciliare, tessera magnetica, ecc.), entro i tempi indicati al paragrafo dal Par. II.2, per cause imputabili al Gestore, per singolo episodio	10%	100,00

PC29 Comune	Mancata reperibilità del referente tecnico/capo centro, per evento	10%	300,00
Penali relative all'utilizzo dei mezzi			
ID	Evento	Franchigia semestrale	Penale (Euro)
PA6 ATO	Dispersione del carico (di liquidi o rifiuti solidi), oltre all'obbligo per il Gestore di immediata riparazione e/o sostituzione del mezzo, per ogni singolo episodio	N. 2 episodi	1.000,00
PA7 ATO	Travasamento di rifiuti da mezzi satelliti ad autocompattatore in luoghi non autorizzati, per singolo episodio	N. 1 episodio	150,00
PA8 ATO	Mancata o non corretta compilazione dei registri di carico e scarico, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, per singolo episodio	N. 1 inadempimento	150,00
PA9 ATO	Parco mezzi non conforme agli standard individuati dal Par. II.1 e dal Piano Industriale Allegato al Contratto e dalla Carta dei Servizi, per singolo episodio	N. 2 inadempimenti	500,00
PA10 ATO	Perdita di funzionalità dei sistemi di tracciamento e mancato ripristino, per singolo episodio	N. 2 inadempimenti	100,00
PA11 ATO	Inadeguato stato di manutenzione degli automezzi impiegati, per singolo episodio	N. 2 inadempimenti	500,00
PA12 ATO	Mancanza o irregolarità nel rispetto della normativa vigente in materia di mezzi utilizzati e/o di validità delle patenti di guida degli autisti e/o di autorizzazione al trasporto, nonché mancata comunicazione all'Autorità d'Ambito di tutte le variazioni intervenute nell'iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali, in particolare eventuali sospensioni dell'iscrizione e interdizioni dei mezzi, per singolo episodio	N. 1 inadempimento	500,00
PA13 ATO	Mancanza, irregolarità o malfunzionamento nell'utilizzo dei dispositivi per la lettura dei sistemi di identificazione dei contenitori o delle strutture informatizzate per ogni frazione di rifiuto prevista nel Contratto di servizio, per causa imputabile al Gestore, per singolo episodio	N. 3 inadempimenti	300,00 per ogni dispositivo non funzionante rilevato
Penali relative alla gestione dei rifiuti oggetto di raccolta differenziata			
ID	Evento	Franchigia	Penale (Euro)
PC30 Comune	Mancato avvio a corretta destinazione (recupero) dei rifiuti oggetto delle raccolte differenziate attivate, importo dovuto per ogni tonnellata		200,00
PC31 Comune	In caso di reiterazione dell'infrazione di cui alla precedente penale PC30 ATO 10 volte nell'arco dell'anno solare e per ogni infrazione successiva, per ogni singolo evento		10.000,00
PC32 Comune	Miscelazione di rifiuti già conferiti in forma differenziata, per ogni singolo episodio		10.000,00
PC33 Comune	Appropriazione di rifiuti recuperabili il cui compenso non spetta al Gestore (o non totalmente), in base a quanto previsto al Par. III.12 del		10.000,00

	presente Disciplinare, per ogni singolo episodio		
	Penali relative alla gestione dei Centri di Raccolta		
ID	Evento	Franchigia semestrale sul singolo Comune	Penale (Euro)
PC34 Comune	Mancato rispetto degli orari di apertura dei Centri di Raccolta, senza adeguato preavviso ad Autorità e/o Comune e/o utenza come previsto dal Par. VIII.5.1 del presente Disciplinare e nella Carta dei Servizi, per singolo episodio	10%	300,00
PC35 Comune	Ritardato o mancato prelievo di cassoni presso i Centri di Raccolta tali da non consentire il corretto conferimento di frazioni da parte dell'utenza, per singolo episodio	10%	100,00
PC36 Comune	Conferimento di rifiuti nei cassoni non conforme, per singolo episodio	10%	100,00
PC37 Comune	Mancanza o irregolarità nella pulizia del Centro di Raccolta e inadeguata manutenzione delle strutture e delle attrezzature, per singolo episodio	10%	300,00
PC38 Comune	Mancanza o irregolarità nella gestione degli accessi degli utenti che conferiscono al Centro di Raccolta, per singolo episodio	10%	100,00
PC39 Comune	Utilizzo del Centro di Raccolta per finalità e/o con modalità diverse e incompatibili da quelle autorizzate e/o descritte nel presente Disciplinare Tecnico (es. presenza di personale non autorizzato, ecc.), per singolo episodio	10%	1.000,00
PC40 Comune	Mancato rispetto dei tempi d'attesa per l'accesso al Centro di Raccolta (< 20 minuti) adeguatamente documentato come indicato nel presente Disciplinare e nella Carta dei Servizi, per singolo episodio	10%	100,00

VIII.6 COMUNICAZIONI E PENALI: GESTIONE RAPPORTO CON L'UTENZA, INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Con riferimento alla Gestione del rapporto con l'utenza, si applica il sistema di obblighi e penali di seguito riportato.

VIII.6.1 Report mensile dei quantitativi raccolti

Il Gestore pubblica sul proprio sito internet, con cadenza mensile, entro il giorno 15 del mese successivo, i dati di produzione dei rifiuti totali per l'intero Ambito e per ogni singolo Comune.

L'inadempimento di tale obbligo, o l'adempimento ritardato, determinano l'applicazione delle seguenti penali, che si sommano:

Tabella 34 – Penali report

ID	Evento	Franchigia per tutta la durata dell'affidamento	Penale (Euro)
PA14 ATO	Mancata pubblicazione del report mensile dei quantitativi raccolti di cui al Par. III.13.2 entro il giorno 15 del mese successivo, per episodio	N. 1 episodi	500,00

VIII.6.2 Relazione tecnico-economica

Il Gestore pubblica altresì annualmente sul proprio sito internet – entro il 30 (trenta) giugno dell'anno successivo – la Relazione contenente i dati tecnico-economici (come da ultimo bilancio approvato) relativi al servizio reso, alle *performance* ambientali raggiunte e agli obiettivi dell'anno in corso.

L'inadempimento di tale obbligo, o l'adempimento ritardato, determinano l'applicazione delle seguenti penali, che si sommano:

Tabella 35 – Penali Relazioni annuali

ID	Evento	Franchigia per tutta la durata dell'affidamento	Penale (Euro)
PA15 ATO	Mancata pubblicazione Relazione annuale entro il 30 di giugno, per evento	N. 1 episodi	4.000,00

Si considera mancata pubblicazione quella non effettuata entro le ore 24,00 del giorno previsto.

VIII.6.3 Piano di comunicazione e Carta dei Servizi

Tabella 36 – Penali Piano di comunicazione

ID	Evento	Franchigia per tutta la durata dell'affidamento	Penale (Euro)
PA16 ATO	Mancata elaborazione del " <i>Piano pluriennale di informazione e comunicazione</i> " entro 6 mesi dalla decorrenza del Contratto di Servizio	N. 24 mesi di ritardo	2.500,00
PA17 ATO	Mancata attuazione del " <i>Piano pluriennale di informazione e comunicazione</i> " di cui al Par. III.13.1 del presente Disciplinare, per ogni linea d'azione non avviata		2.500,00

PA18 ATO	Mancato invio della proposta di Carta della Qualità del Servizio o aggiornamento della stessa (previa richiesta scritta dell'Autorità d'Ambito), per motivi ascrivibili al Gestore, per ogni Carta Unica della Qualità per singola gestione		2.000,00
PA19 ATO	Mancato funzionamento o malfunzionamento dei principali canali di comunicazione previsti nel presente Disciplinare e nella Carta della Qualità (numero verde, e-mail, sito internet, App per smartphone e tablet, sportello on line) per le comunicazioni da parte degli utenti, per singolo episodio	N. 3 episodi per Gestore unico oppure SOL (in base al soggetto titolare dello strumento di comunicazione)	750,00
<i>Per quanto non disciplinato sopra e ove non già sanzionato con altre penali</i>			
		Franchigia semestrale	Penale (Euro)
PA20 ATO	Mancato rispetto degli obblighi assunti dal Gestore con la Carta della Qualità dei Servizi, ascrivibile al Gestore stesso, per ogni infrazione	N.2 inadempienze	250,00
		Franchigia semestrale sul singolo Comune	Penale (Euro)
PC41 Comune	Mancato rispetto dei tempi d'intervento previsti nel DTS e nella Carta della Qualità a seguito di segnalazione per disservizi, compreso l'abbandono di rifiuti purchè la segnalazione di abbandono sia adeguatamente circostanziata	10%	150,00

VIII.6.4 Gestione rapporto con l'utenza

Tabella 37 – Penali Rapporto con l'utenza

ID	Penali relative al rapporto con l'utenza	Franchigia	Penale (Euro)
PA21 ATO	Mancato rispetto degli orari di apertura degli "Sportelli fisici", senza adeguato preavviso (come previsto nel presente Disciplinare e nella Carta dei Servizi), per singolo episodio		150,00

VIII.7 COMUNICAZIONI E PENALI: SERVIZI DI TRATTAMENTO E SMALTIMENTO E GESTIONE DEGLI IMPIANTI

Le sanzioni indicate in tale sezione si riferiscono sia al ritardo di realizzazione degli impianti rispetto alle tempistiche previste, sia agli inadempimenti concernenti le attività di trattamento.

Fatti salvi aspetti risarcitori collettivi od individuali in esito a qualsiasi incidente gestionale che dovesse intervenire nel periodo di gestione, altre sanzioni potranno essere comminate in ragione di evenienze che costituiscano disagio per i cittadini (es. emissioni odorigene).

VIII.7.1 Obblighi di monitoraggio, comunicazione e registrazione impianti (Titolo III, IV, V, VI Allegato A Deliberazione ARERA 2023 387/2023/R/rif)

Con riferimento agli impianti di cui all'ambito di applicazione previsto dall'Articolo 2 dell'Allegato A della Deliberazione 3 agosto 2023 387/2023/Rif.

1. Obblighi di monitoraggio e Comunicazione

Ai sensi di quanto previsto dal Titolo VII dell'Allegato A della Deliberazione 3 agosto 2023 387/2023/Rif, il Gestore trasmette in ciascun anno e con riferimento ai valori dell'anno precedente all'Autorità nazionale ARERA secondo le tempistiche e le modalità da quest'ultima stabilite, i dati inerenti agli indicatori di cui al Titolo III, al Titolo IV, al Titolo V del medesimo Allegato, rilevati e comunicati separatamente per ogni impianto.

Contestualmente a tale trasmissione, il Gestore invierà tali dati anche ad ATO.

Gli indicatori previsti, come da suddetta Delibera, sono indicati nel seguito.

- Incidenza degli scarti ($Inc^{a_{scarti}}$)
- Efficienza di gestione degli scarti ($Eff^{a_{gestione\ scarti}}$)
- Tempo di preavviso
- Numero delle interruzioni ($Numero^{a_{interruzioni}}$)
- Durata delle interruzioni con e senza preavviso ($Durata^{a_{interruzioni}}$)
- Tempo medio di risposta motivata ai reclami scritti produttore ($Tempo\ medio\ risp^{a_{reclami}}$)
- Tempo medio di risposta motivata alle richieste scritte di informazione ($Tempo\ medio\ risp^{a_{Rich_info}}$)
- Tempo medio di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica di fatturazione ($Tempo\ medio\ risp^{a_{Rich_fatt}}$)

Tale elenco ed i relativi obblighi devono ritenersi automaticamente modificati/integrati in conformità con eventuali aggiornamenti o modifiche della Delibera stessa.

2. Obblighi di registrazione

Ai sensi di quanto previsto dal Titolo VII dell'Allegato A della Deliberazione 3 agosto 2023 387/2023/Rif, il Gestore deve predisporre un registro, disponibile su apposita piattaforma informatica, al fine di registrare le informazioni e i dati relativi agli indicatori di sua competenza.

In particolare, il Gestore deve registrare per ciascun ambito tariffario e su base annuale i dati e le informazioni di cui all'Articolo 23, commi 23.4, 23.5, 23.6, 23.7, 23.8 del suddetto Allegato A.

3. Obblighi in materia di trasparenza

Il Gestore deve conformarsi a quanto previsto dal Titolo VI dell'Allegato A della Deliberazione 3 agosto 2023 387/2023/Rif.

In particolare, il Gestore è tenuto a rispettare gli obblighi in materia di siti internet di cui all'Art. 21 del suddetto Allegato A.

L'inadempimento di tali obblighi di monitoraggio, comunicazione, registrazione e trasparenza determina l'applicazione delle seguenti penali:

Tabella 38 – Penali relative al monitoraggio, comunicazione, registrazione e trasparenza relativi agli impianti

ID	Evento	Franchigia annuale sul singolo impianto	Penale (Euro)
	Obblighi di monitoraggio e comunicazione		
IMP1 ATO	Mancato invio contestuale ad ATO dei dati inerenti agli indicatori di cui al Titolo III, al Titolo IV, al Titolo V dell'Allegato A Delibera ARERA 387/2023/R/rif, rilevati e comunicati separatamente per ogni impianto	10%	1.500,00
IMP2 ATO	Mancata comunicazione "Relazione annuale impianti" entro il termine stabilito, per l'infrazione		10.000,00

Si considera mancata comunicazione quella non effettuata entro le ore 24,00 del giorno previsto.

VIII.7.2 Analisi merceologiche

Il Gestore si obbliga a comunicare all'Autorità entro il 30 (trenta) giugno di ogni anno, secondo lo schema di dettaglio predisposto dall'Autorità stessa, relativamente almeno alle seguenti frazioni:

- Rifiuti indifferenziati;
- FORSU;
- Rifiuti ingombranti;
- Frazioni "secche" principali della RD (Carta e Cartone, Multimateriale leggero, Vetro),

La composizione merceologica rappresentativa dei rifiuti raccolti durante l'anno precedente ("Analisi merceologica").

Lo Schema di dettaglio, che il Gestore si impegna a recepire, sarà predisposto dall'Autorità, anche tenendo conto delle metodologie specifiche di analisi che verranno determinate a seguito dell'implementazione dell'accordo di collaborazione tra Regione Toscana, ARRR spa e Confservizi Cispel Toscana per la realizzazione di un progetto di analisi merceologica dei rifiuti a scala regionale, approvato con DGRT 1051 del 27/07/2020, relativamente a:

- Metodologie e frequenze di campionamento, a partire dalle procedure riportate nelle norme tecniche di riferimento quali UNI 10802, UNI 9903-3 e UNI 9246 Appendice A o altre norme tecniche di riferimento e da quelle contenute nel manuale ANPA RTI CTN_RIF 1/2000;
- Individuazione di aree territoriali/cluster omogenei da un punto di vista geografico, urbanistico, socio/economico e dei sistemi di raccolta adottati, ai fini della effettiva rappresentatività del campionamento relativamente alla composizione del rifiuto raccolto;
- Individuazione della tempistica di effettuazione delle campagne (stagionalità) al fine di rappresentare la possibile variazione della composizione nell'arco dell'anno solare;
- Per quanto riguarda le frazioni secche da RD, possibile utilizzo di caratterizzazioni merceologiche rappresentative derivanti dalla cessione dei materiali a mercato o nell'ambito dell'accordo ANCI/Conai ed eventuale integrazione delle stesse mediante esecuzione di campagne ad hoc;
- Specifiche ulteriori necessità di approfondimento che potrebbero annualmente rendersi necessarie su particolari frazioni merceologiche o aree geografiche.

L'inadempimento di tali obblighi di comunicazione determina l'applicazione delle seguenti penali:

Tabella 39 – Penali comunicazioni analisi merceologiche

ID	Evento	Penale (Euro)
MERC1 ATO	Mancata comunicazione Analisi merceologica secondo le metodologie ed entro il termine stabilito, per l'infrazione	4.000,00

Si considera mancata comunicazione quella non effettuata entro le ore 24,00 del giorno previsto.

VIII.7.3 Ulteriori penali

L'Autorità applica le seguenti penali al realizzarsi degli eventi sotto indicati:

Tabella 40– Ulteriori impianti

ID	Evento	Penale (Euro)
IMP3 ATO	Mancato conseguimento della Certificazione Ambientale per gli impianti aventi vita utile superiore ai 5 anni entro le tempistiche previste dal Cap.VI.1 del presente Disciplinare	1.000,00 Per ogni mese di ritardo

IX PROCEDURE E STRUMENTI DI VERIFICA E CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ GESTIONALI – SISTEMA DUALE + SIT

IX.1 PREMESSA

Con il presente documento sono definiti gli elementi tecnico procedurali e gli strumenti funzionali alla verifica e al controllo delle attività relative al servizio di gestione integrata rifiuti urbani sul territorio d'ambito ATO Toscana Costa, in linea con quanto disciplinato nel Contratto di servizio.

La suddetta verifica, operata dall'Autorità con l'ausilio dei Comuni sul Gestore, ha per oggetto:

- a) il raggiungimento degli obiettivi previsti nel Contratto di servizio;
- b) la verifica dei livelli quanti e qualitativi dei servizi erogati dal Gestore della quantità e della qualità dei servizi erogati dal Gestore;
- c) l'adeguatezza impiantistica, rispetto all'intero sistema gestionale attivo sul territorio oggetto di affidamento;
- d) Il controllo del pieno soddisfacimento della proposta tecnica contenuta nel Piano Industriale.

In relazione agli esiti ed ai riscontri sul servizio svolti in attuazione delle procedure previste nel presente Disciplinare e avvalendosi degli strumenti di verifica e controllo previste nei punti di seguito elencati, saranno applicate dall'Autorità le penali nei confronti del Gestore nelle forme e con le modalità indicate nel Contratto.

IX.2 ORGANIZZAZIONE GENERALE DELLA PROCEDURA DI CONTROLLO

1. L'attività di gestione integrata R.U., come indicata nel presente Disciplinare, dovrà essere attuata dal Gestore sul territorio di tutti i Comuni compresi nel perimetro di affidamento, assicurando le forme prestazionali minime indicate nel Disciplinare e nel Piano Industriale approvato dall'Autorità per ciascun Comune. Per tali attività il Gestore si avvarrà direttamente del complesso delle strutture di raccolta e dell'impiantistica da esso gestite e indirettamente, di quelle da utilizzare nelle forme contenute in specifiche Convenzioni stipulate dall'Autorità e/o dal Gestore con soggetti gestori degli impianti esterni, o temporaneamente esterni, al perimetro di affidamento. Utilizzerà inoltre le attrezzature, i mezzi e il personale, come indicato nel Piano Industriale proposto dal Gestore.
2. Al fine di poter verificare le attività e le condizioni tecnico prestazionali svolte dal Gestore in attuazione di quanto definito dal Contratto, l'Autorità dovrà disporre dei medesimi elementi d'informazione gestionale relativi all'organizzazione complessiva e di dettaglio del servizio integrato utilizzati dal Gestore.
3. Tale condizione si realizza attraverso la simmetria informativa (cosiddetto sistema di controllo duale + SIT), con la messa a disposizione all'Autorità da parte del Gestore, senza oneri, dello stesso *software* comprensivo di tutte le eventuali licenze necessarie e, se necessario, *hardware* e dello stesso complesso di dati e informazioni afferenti direttamente dal servizio e di quelle elaborate dal sistema gestionale che verrà utilizzato dal Gestore stesso per l'operativa gestione integrata sull'intero territorio oggetto di affidamento, riferito al complesso dei servizi previsti, della gestione impiantistica, delle strutture tecniche, dei mezzi e delle attrezzature utilizzate, ad esclusione dei dati strettamente economico-finanziari del Gestore, dei dati personali e di quanto oggetto di rispetto della *privacy* e di riservatezza aziendale. Pertanto con sistema di controllo (duale + SIT) s'intende il sistema (software ed hardware) allestito dal Gestore ed accessibile all'Autorità al fine di consentire le attività di

monitoraggio e controllo delle attività gestionali, le cui specifiche sono dettagliatamente indicate nelle *"Linee guida per l'implementazione e gestione del sistema di controllo (sistema duale + SIT)"* del 23.11.2021. Tale sistema di controllo deve garantire l'Autorità ed i soggetti delegati dallo stesso ad accedere in remoto, per esempio tramite apposito ed idoneo portale web e password di accesso, in qualsiasi momento, per la consultazione di tutte le informazioni necessarie al controllo dei servizi effettuati. Dovranno essere consultabili tutti i dati e le informazioni, riferite sia al servizio programmato che al servizio già erogato (archivio dei dati) per tutta la vigenza contrattuale. Il sistema dovrà essere strutturato per progettare, gestire, misurare e monitorare l'andamento dei servizi erogati coniugando funzionalità, immediatezza, usabilità e accesso alle informazioni relative a dati/processi sia da parte del Gestore stesso sia da parte dell'Autorità e dei Comuni sia anche dell'utente per le informazioni d'interesse per quest'ultimo.

4. Al fine di facilitare l'utilizzo e lo scambio d'informazione in tempo reale - o comunque nei tempi consentiti dalle norme e dai protocolli vigenti (es. fine turno) - relativa ai servizi gestionali oggetto d'affidamento ed in via complementare a quanto previsto ai punti 2 e 3, è fatto quindi obbligo al Gestore di allestire il sistema di controllo (duale + SIT) dinamicamente aggiornato con dati afferenti la gestione e di renderlo disponibile in uso, senza oneri per l'acquisto, all'Autorità ed ai Comuni per i fini di monitoraggio e controllo, per tutto il periodo di vigenza del Contratto. Tale sistema, come detto sopra, dovrà conformarsi alle *"Linee guida per l'implementazione e gestione del sistema di controllo (sistema duale + SIT)"* del 23.11.2021.
5. Sarà obbligo e responsabilità del Gestore garantire il perfetto funzionamento del sistema senza interruzioni/sospensioni e di provvedere, per tutta la durata contrattuale, a tutti gli aggiornamenti necessari agli adeguamenti tecnici/tecnologi, agli adeguamenti normativi (ivi inclusi nuovi e/o ulteriori obblighi stabiliti dall'ARERA), al miglioramento delle funzionalità e della sicurezza.
6. L'Autorità potrà provvedere autonomamente ad implementare ulteriori strumenti di controllo, con proprie dotazioni hardware e software, comunque integrati e dialoganti con il sistema di controllo (duale + SIT) di competenza del Gestore, avvalendosi delle risorse stabilite all'Art. 49, comma 9, del Contratto. In questa fattispecie il gestore dovrà rendersi disponibile per assicurare, nel minor tempo possibile, il corretto interscambio delle informazioni tra i sistemi e quindi il loro allineamento secondo le esigenze dell'Autorità.
7. Per garantire la completezza informativa in attuazione a quanto previsto nelle suddette *"Linee guida per l'implementazione e gestione del sistema di controllo (sistema duale + SIT)"* del 23.11.2021, i veicoli, i contenitori, le attrezzature, le stazioni di trasferimento, i Centri di Raccolta e gli impianti saranno obbligatoriamente dotati di specifici sistemi di rilevazione e trasmissione dei dati e gli stessi afferiranno in continuo, senza alcuna azione di filtro o normalizzazione, all'Autorità che potrà utilizzarli esclusivamente per scopi di controllo, verifica e regolazione del servizio di gestione e per quanto sarà previsto nel Contratto. Spettano al Gestore tutte le eventuali procedure necessarie per l'attuazione di quanto specificato al presente articolo, inclusa, la stipula di accordi con le rappresentanze sindacali e/o l'autorizzazione da parte dell'Ispettorato del Lavoro.
8. La reale, completa ed oggettiva corrispondenza tra i dati rilevati dalle fasi di gestione e quelli trasferiti all'Autorità tramite il sistema di controllo (duale + SIT), dovrà essere verificata e certificata attraverso il Programma dei controlli (rif. art. 17 della Delibera 03 agosto 2023 385/2023/R/rif) almeno ogni sei mesi successivi alla stipula del Contratto da un qualificato soggetto terzo indipendente, individuato dall'Autorità, con suddivisione della spesa per tale servizio, tra Gestore e Autorità.

9. L'Autorità provvederà ad integrare l'informazione afferente dal Gestore con ulteriori rilevazioni tecniche sul territorio oggetto del servizio integrato avvalendosi di propri addetti, della collaborazione dei Comuni e della Polizia municipale degli stessi, di soggetti terzi specializzati, della collaborazione dei Comuni e della Polizia municipale degli stessi, oltre che dei soggetti preposti per legge alle attività di autorizzazione monitoraggio e controllo in materia ambientale. Tali dati ed informazioni, se richiesto dall'Autorità, dovranno confluire ed essere rese consultabili attraverso il sistema di controllo (duale + SIT) ivi inclusi i flussi di informazioni derivanti dall'impiego di App ed altri dispositivi di cui l'Autorità dovesse dotarsi per il controllo del territorio.
10. L'Autorità disporrà di propri locali, di attrezzature *hardware* e *software*, di idonei strumenti informatici e di personale dedicato alle fasi di verifica, controllo ed analisi della gestione operativa e potrà effettuare attività di riscontro diretto sulla gestione effettuata nel territorio dei Comuni oggetto di affidamento del servizio integrato, garantendo profili di sicurezza e riservatezza dell'informazione.
11. Al fine di qualificare la procedura d'acquisizione e controllo degli aspetti qualitativi del servizio reso dal Gestore è prevista altresì l'integrazione nel sistema di controllo (duale + SIT) con quanto indicato nella Carta della Qualità dei Servizi. Il sistema di controllo (duale + SIT) dovrà altresì essere rispondente agli obblighi di registrazione e comunicazione dei dati richiesti da ARERA.
12. Attraverso il confronto tra l'insieme dei valori di quantità e qualità delle singole attività gestionali attese e previste dal Piano Annuale delle Attività e quanto oggettivamente risulterà essere stato effettuato tramite il complesso delle azioni di rilevazione, sarà possibile verificare la piena o parziale rispondenza quali quantitativa del servizio reale con quello atteso.
13. Per garantire il mantenimento della traccia informativa della gestione effettuata, dall'affidamento del servizio integrato e fino alla completa disponibilità di quanto indicato ai punti precedenti, per assicurare il riscontro dei servizi di gestione svolti in base all'Art. 38 del Contratto, il Gestore si obbliga a trasferire digitalmente all'Autorità tutte le informazioni richieste nei tempi, modi e tracciati definiti dalla stessa Autorità.
14. Entro 60 giorni dalla sottoscrizione del Contratto di servizio, sarà individuato con disposizione dell'Autorità un gruppo misto di tecnici dell'Autorità, del Gestore e dei Comuni con comprovata competenza in materia che provvederà a dettagliare e implementare le procedure di allineamento, rilevazione, acquisizione e trasferimento dei dati gestionali, assicurando l'oggettiva operatività, sicurezza e la messa a punto di quanto indicato ai punti precedenti.
15. Il Sistema di controllo (duale + SIT) dovrà essere allestito, trasferito e reso completamente funzionale ed in oggettivo esercizio da parte del Gestore all'Autorità, secondo il crono programma concordato tra le parti e periodicamente monitorato nell'ambito del tavolo tecnico istituito allo scopo, completo degli elementi e dei dati previsti nelle *"Linee guida per l'implementazione e gestione del sistema di controllo (sistema duale + SIT)"* del 23.11.2021.
16. Come puntualmente dettagliato sopra al paragrafo VIII.2, tale cronoprogramma prevede l'*attivazione* nel periodo 31.12.2023 e 31.12.2025 e l'*attivazione completa* entro il 31.12.2024. Per *"attivazione"* del sistema nel periodo 31.12.2023 e 31.12.2025 s'intende l'avvio del Sistema Duale che permetta la visualizzazione puntuale dei servizi svolti rispetto a quelli programmati, dei reclami pervenuti al Gestore e l'andamento dei livelli generali di qualità di cui al TQRIF. Per *"attivazione completa"* del sistema entro il 31.12.2024 s'intende il completo adempimento di quanto previsto nel presente

Disciplinare Tecnico del Servizio, come dettagliato nelle *"Linee guida per l'implementazione e gestione del sistema di controllo (sistema duale + SIT)"* del 23.11.2021 di cui al Cap. XIII.

Per "malf funzionamento" del sistema s'intende ogni tipo di anomalia che comporti impossibilità di utilizzo e/o di accesso e/o di fruizione di una o più parti del sistema oltre le 12 ore. Ricade nei casi di "malf funzionamento" ogni anomalia anche se confinata ad una parte dell'intero bacino territoriale.

17. Tutte le informazioni relative alle segnalazioni ed ai reclami (compresa la georeferenziazione) devono essere registrate dal sistema di controllo e condivise tramite il sistema stesso in tempo reale. Il sistema di controllo deve poter essere alimentato in automatico anche dai sistemi in uso presso i vari Comuni, in altre parole le segnalazioni ricevute dal Comune che pervengono via mail, via pec, o tramite altri sistemi di protocollazione adottati dai Comuni alimentano in automatico il sistema delle segnalazioni rivolte al Gestore. Il sistema deve garantire la conservazione delle informazioni secondo disposizioni AGID (i.e. Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici; Regolamento sui criteri per la fornitura dei servizi di conservazione dei documenti informatici e ss.mm.ii.) e prescrizioni ARERA.
18. Le codifiche adottate per servizi, utenze, mezzi, attrezzature (contenitori, punti di prelievo,), etc, dovranno garantire l'univocità dell'oggetto codificato all'interno dell'Ambito, al fine di una corretta identificazione all'interno del Sistema di controllo (duale + SIT).
19. Tutti i nuovi servizi, le nuove strutture a servizio della raccolta e quelle oggetto di adeguamento tecnico (Centri di Raccolta, aree di trasferimento), compresi i nuovi impianti che verranno realizzati sul territorio dei Comuni all'interno del perimetro di gestione, dovranno, preliminarmente all'avvio della propria funzione, essere connessi al sistema di controllo dal Gestore al fine di garantire il processo di rilevazione e trasmissione dei dati all'Autorità.
20. Sarà a cura, a spese e responsabilità del Gestore assicurare una perfetta funzionalità ed aggiornamento dei sistemi e del flusso informativo trasferito all'Autorità e dei flussi informativi da quest'ultima ricevuti per tutto il periodo di servizio, utilizzando nel tempo le migliori tecnologie disponibili in materia.
21. L'Autorità, anche su richiesta dei Comuni, durante tutto il periodo di gestione, potrà effettuare verifiche periodiche tese a valutare eventuali aggiornamenti e modifiche al servizio di gestione: ciò potrà comportare la necessità di adeguare il quadro informativo e allo scopo il Gestore assicurerà l'oggettiva realizzazione tecnica e procedurale, consentirà l'accesso alle proprie sedi, con la messa a disposizione di proprio personale per sopralluoghi e verifiche alle dotazioni *hardware* e *software*, ai mezzi, alle attrezzature e agli impianti sul territorio.
22. Il Gestore dovrà garantire h 24 la presenza di personale specializzato che in caso di necessità o di eventi straordinari possa interfacciarsi sia con l'Autorità che con il proprio personale ed i mezzi in servizio operativo sul territorio.

IX.3 Specifiche dei sistemi di localizzazione flotta mezzi via GPS/GPRS e blackbox

Ogni mezzo dedicato ai servizi dovrà essere in possesso di un sistema di rilevamento satellitare che consenta di rilevare, ricevere, convertire, registrare e trasmettere al sistema di controllo (duale + SIT), i dati di localizzazione ed ogni altra informazione di cui alle *"Linee guida per l'implementazione e gestione del sistema di controllo (sistema duale + SIT)"* del 23.11.2021.

Spettano al Gestore tutte le eventuali procedure necessarie per l'attuazione di quanto specificato al presente articolo, inclusa, ove necessaria, la stipula di accordi con le rappresentanze sindacali e/o l'autorizzazione da parte dell'Ispettorato Nazionale del Lavoro.

X ALLEGATO 1 - RIEPILOGO STANDARD TECNICI

Tipologia di servizio	Standard di servizio	Descrizione dello standard	Dettaglio dello standard	Unità di misura	Valore
SERVIZI STRADALI DI RACCOLTA E LAVAGGIO CONTENITORI					
Tutti i servizi	Distanza contenitori utenti	distanza massima dei contenitori rispetto agli abitanti		m.	<u>Centri abitati</u> : max 150m per il 98% degli abitanti <u>Esterno centri abitati</u> : max 300m per il 95% degli abitanti
	Densità di contenitori	numero di contenitori ad abitante		contenitore/abitante	1/100 ab (derogabile in presenza di elevate concentrazioni abitative)
	Produttività dei servizi	svuotamenti contenitori in un turno standard, 6h		svuotamenti/turno	Vedi Cap. V- Standard produttività servizi - Tabella 17
Consegna attrezzature per la raccolta	Tempo massimo per l'effettuazione del servizio	consegna delle attrezzature per la raccolta (es. kit raccolta domiciliare, tessera per accesso controllato, ecc) entro 5 giorni lavorativi. In caso di necessità di sopralluogo entro 10 giorni lavorativi	<i>non si considerano le prestazioni erogate successivamente ai termini indicati (5 gg e 10 gg lavorativi) per mancato ritiro o indisponibilità alla consegna da parte dell'utente</i>	Giorni lavorativi	5 giorni lavorativi, oppure 10 giorni lavorativi in caso di sopralluogo
Raccolta stradale RUR	Frequenza standard servizio	numero standard di svuotamenti per contenitore		svuotamenti per contenitore	Secondo necessità, con obiettivo riempimento >60%
	Frequenza minima servizio	numero minimo di svuotamenti per contenitore		svuotamenti per contenitore	1/7 gg
	Volumetria disponibile giornaliera pro-capite	disponibilità giornaliera minima pro capite	<i>standard per il calcolo della volumetria complessiva da installare, come prodotto della disponibilità giornaliera pro capite * numero di abitanti serviti * intervallo massimo di giorni tra due svuotamenti</i>	litri/abitante giornalieri	13
	Lavaggio dei contenitori	numero di interventi annui		intervento per contenitore	Estivo - dal 01/04 al 30/09: 1/60 gg (3 annui) Invernale - dal 01/10 al 31/03: 1/90 gg (2 annui) Dal 01/06 al 30/09 per i centri turistici: 1/30 gg (4 annui)
	Sanificazione dei contenitori	numero di interventi annui		intervento per contenitore	Estivo - dal 01/04 al 30/09: 1/60 gg (3 annui) Dal 01/06 al 30/09 per i centri turistici: 1/30 gg (4 annui)
Raccolta stradale FORSU	Frequenza standard servizio	numero standard di svuotamenti per contenitore		svuotamenti per contenitore	Secondo necessità, con obiettivo riempimento >50%
	Frequenza minima servizio	numero minimo di passaggi		svuotamenti per contenitore	1/7 gg
	Volumetria disponibile giornaliera pro-capite	disponibilità giornaliera minima pro capite	<i>standard per il calcolo della volumetria complessiva da installare, come prodotto della disponibilità giornaliera pro capite * numero di abitanti serviti * intervallo massimo di giorni tra due svuotamenti</i>	litri/abitante giornalieri	2
	Lavaggio dei contenitori	numero di interventi annui		intervento per contenitore	Estivo - dal 01/04 al 30/09: 1/30 gg (6 annui) Invernale - dal 01/10 al 31/03: 1/60 gg (3 annui)
	Sanificazione dei contenitori	numero di interventi annui		intervento per contenitore	Estivo - dal 01/04 al 30/09: 1/30 gg (6 annui)
Raccolta stradale CARTA	Frequenza standard servizio	numero standard di svuotamenti per contenitore		svuotamenti per contenitore	Secondo necessità, con obiettivo riempimento >60%
	Frequenza minima servizio	numero minimo di svuotamenti per contenitore		svuotamenti per contenitore	1/21gg
	Volumetria disponibile giornaliera pro-capite	disponibilità giornaliera minima pro capite	<i>standard per il calcolo della volumetria complessiva da installare, come prodotto della disponibilità giornaliera pro capite * numero di abitanti serviti * intervallo massimo di giorni tra due svuotamenti</i>	litri/abitante giornalieri	5
	Lavaggio dei contenitori	Numero di interventi annui		intervento per contenitore	1/180 gg (2 annui)
Raccolta stradale MML	Frequenza standard servizio	numero standard di svuotamenti per contenitore		svuotamenti per contenitore	Secondo necessità, con obiettivo riempimento >60%
	Frequenza minima servizio	numero minimo di svuotamenti per contenitore		svuotamenti per contenitore	1/21gg
	Volumetria disponibile giornaliera pro-capite	disponibilità giornaliera minima pro capite	<i>standard per il calcolo della volumetria complessiva da installare, come prodotto della disponibilità giornaliera pro capite * numero di abitanti serviti * intervallo massimo di giorni tra due svuotamenti</i>	litri/abitante giornalieri	5
	Lavaggio dei contenitori	Numero di interventi annui		intervento per contenitore	1/180 gg (2 annui)

Tipologia di servizio	Standard di servizio	Descrizione dello standard	Dettaglio dello standard	Unità di misura	Valore
Raccolta stradale VETRO	Frequenza standard servizio	numero standard di svuotamenti per contenitore		svuotamenti per contenitore	Secondo necessità, con obiettivo riempimento >60%
	Frequenza minima servizio	numero minimo di svuotamenti per contenitore		svuotamenti per contenitore	1/21gg
	Volumetria disponibile giornaliera procapite	disponibilità giornaliera minima pro capite	standard per il calcolo della volumetria complessiva da installare, come prodotto della disponibilità giornaliera pro capite * numero di abitanti serviti * intervallo massimo di giorni tra due svuotamenti	litri/abitante giornalieri	1
	Lavaggio dei contenitori	Numero di interventi annui		intervento per contenitore	1/180 gg (2 annui)
Recupero servizio non svolto	Tempo massimo per l'effettuazione del servizio	i. ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, in ogni caso, per la frazione organica nei mesi di giugno, luglio e agosto; ii. settantadue (72) ore nelle zone con media o bassa intensità abitativa e per le altre frazioni, inclusa la frazione organica nei restanti mesi dell'anno.		ore	ventiquattro (24) ore, oppure settantadue (72) ore
Raccolta rifiuti abbandonati attorno ai contenitori	Tempo massimo per l'effettuazione del servizio	entro ventiquattro (24) ore in caso di aree di particolare pregio (centri storici, lungomare, aree pedonali, etc); entro quarantotto (48) ore nei centri abitati (zone residenziali, ecc); entro cinque (5) giorni lavorativi nel resto del territorio (case sparse, aperta campagna, ecc).	Tali tempistiche sono da riferirsi ai giorni solari	Ore e giorni solari	entro ventiquattro (24) ore, entro quarantotto (48) ore; entro cinque (5) giorni solari
Raccolta stradale ABITI USATI	Frequenza minima servizio	numero minimo di svuotamenti per contenitore		svuotamenti per contenitore	1/30 gg
	Densità di contenitori	Numero minimo di contenitori ad abitante		contenitore/abitante	1 contenitore (>2mc) ogni 1000 abitanti
SERVIZI DI PROSSIMITÀ DI RACCOLTA E LAVAGGIO CONTENITORI					
Tutti i servizi	Distanza contenitori utenti	distanza massima dei contenitori rispetto agli abitanti		m.	Centri abitati: max 250m per il 98% degli abitanti Esterno centri abitati: max 500m per il 95% degli abitanti
	Densità di contenitori	numero di contenitori ad abitante		contenitore/abitante	1/30 ab
	Produttività dei servizi	svuotamenti contenitori in un turno standard, 6h		svuotamenti/turno	Vedi Cap. V - Standard produttività servizi - Tabella 17
Raccolta prossimità RUR	Frequenza standard servizio	numero standard di svuotamenti per contenitore		svuotamenti per contenitore	1/7 gg
	Frequenza minima servizio	numero minimo di svuotamenti per contenitore		svuotamenti per contenitore	1/14 gg
	Volumetria disponibile giornaliera procapite	disponibilità giornaliera minima pro capite	standard per il calcolo della volumetria complessiva da installare, come prodotto della disponibilità giornaliera pro capite * numero di abitanti serviti * intervallo massimo di giorni tra due svuotamenti	litri/abitante giornalieri	7,5
	Lavaggio dei contenitori	numero di interventi annui		intervento per contenitore	Estivo - dal 01/04 al 30/09: 1/60 gg (3 annui) Invernale - dal 01/10 al 31/03: 1/90 gg (2 annui) Dal 01/06 al 30/09 per i centri turistici: 1/30 gg (4 annui)
	Sanificazione dei contenitori	numero di interventi annui		intervento per contenitore	Estivo - dal 01/04 al 30/09: 1/60 gg (3 annui) Dal 01/06 al 30/09 per i centri turistici: 1/30 gg (4 annui)
Raccolta prossimità FORSU	Frequenza standard servizio	numero standard di svuotamenti per contenitore		svuotamenti per contenitore	2/7 gg
	Frequenza minima servizio	numero minimo di svuotamenti per contenitore		svuotamenti per contenitore	2/7 gg (1/7 gg aree montane)
	Volumetria disponibile giornaliera procapite	disponibilità giornaliera minima pro capite	standard per il calcolo della volumetria complessiva da installare, come prodotto della disponibilità giornaliera pro capite * numero di abitanti serviti * intervallo massimo di giorni tra due svuotamenti	litri/abitante giornalieri	1
	Lavaggio dei contenitori	numero di interventi annui		intervento per contenitore	Estivo - dal 01/04 al 30/09: 1/30 gg (6 annui) Invernale - dal 01/10 al 31/03: 1/60 gg (3 annui)
	Sanificazione dei contenitori	numero di interventi annui		intervento per contenitore	Estivo - dal 01/04 al 30/09: 1/30 gg (6 annui)
Raccolta prossimità CARTA	Frequenza standard servizio	numero standard di svuotamenti per contenitore		svuotamenti per contenitore	1/7 gg

Tipologia di servizio	Standard di servizio	Descrizione dello standard	Dettaglio dello standard	Unità di misura	Valore
	Frequenza minima servizio	numero minimo di svuotamenti per contenitore		svuotamenti per contenitore	1/14 gg
	Volumetria disponibile giornaliera procapite	disponibilità giornaliera minima pro capite	standard per il calcolo della volumetria complessiva da installare, come prodotto della disponibilità giornaliera pro capite * numero di abitanti serviti * intervallo massimo di giorni tra due svuotamenti	litri/abitante giornalieri	3
	Lavaggio dei contenitori	Numero di interventi annui		intervento per contenitore	1/180 gg (2 annui)
Raccolta prossimità MML	Frequenza standard servizio	numero standard di svuotamenti per contenitore		svuotamenti per contenitore	1/7 gg
	Frequenza minima servizio	numero minimo di svuotamenti per contenitore		svuotamenti per contenitore	1/14 gg
	Volumetria disponibile giornaliera procapite	disponibilità giornaliera minima pro capite	standard per il calcolo della volumetria complessiva da installare, come prodotto della disponibilità giornaliera pro capite * numero di abitanti serviti * intervallo massimo di giorni tra due svuotamenti	litri/abitante giornalieri	3
	Lavaggio dei contenitori	Numero di interventi annui		intervento per contenitore	1/180 gg (2 annui)
Raccolta prossimità VETRO	Frequenza standard servizio	numero standard di svuotamenti per contenitore		svuotamenti per contenitore	1/14 gg
	Frequenza minima servizio	numero minimo di svuotamenti per contenitore		svuotamenti per contenitore	1/21 gg
	Volumetria disponibile giornaliera procapite	disponibilità giornaliera minima pro capite	standard per il calcolo della volumetria complessiva da installare, come prodotto della disponibilità giornaliera pro capite * numero di abitanti serviti * intervallo massimo di giorni tra due svuotamenti	litri/abitante giornalieri	0,5
	Lavaggio dei contenitori	Numero di interventi annui		intervento per contenitore	1/180 gg (2 annui)
SERVIZI DI RACCOLTA DOMICILIARE					
Tutti i servizi	Produttività dei servizi	utenze servite da turno standard, 6h		utenze/turno	Vedi Cap. V - Standard produttività servizi - Tabella 16
Riparazione attrezzature	Tempo massimo per l'effettuazione del servizio	riparazione o sostituzione attrezzatura per la raccolta domiciliare entro 10 giorni lavorativi. In caso di necessità di sopralluogo, entro 15 giorni lavorativi		Giorni lavorativi	5 giorni lavorativi, oppure 10 giorni lavorativi in caso di sopralluogo
Raccolta domiciliare RUR	Frequenza standard servizio	numero standard di passaggi		frequenza del servizio	1/7 gg
	Frequenza minima servizio	numero minimo di passaggi		frequenza del servizio	1/14 gg
Raccolta domiciliare FORSU	Frequenza standard servizio	numero standard di passaggi		frequenza del servizio	2/7 gg
	Frequenza minima servizio	numero minimo di passaggi		frequenza del servizio	2/7 gg (1/7 gg aree montane)
Raccolta domiciliare CARTA	Frequenza standard servizio	numero standard di passaggi		frequenza del servizio	1/7 gg
	Frequenza minima servizio	numero minimo di passaggi		frequenza del servizio	1/14 gg
Raccolta domiciliare MML	Frequenza standard servizio	numero standard di passaggi		frequenza del servizio	1/7 gg
	Frequenza minima servizio	numero minimo di passaggi		frequenza del servizio	1/14 gg
Raccolta domiciliare VETRO	Frequenza standard servizio	numero standard di passaggi		frequenza del servizio	1/14 gg
	Frequenza minima servizio	numero minimo di passaggi		frequenza del servizio	1/21 gg
Recupero servizio non svolto	Tempo massimo per l'effettuazione del servizio	entro 12 ore per i turni della mattina che si concludono entro le ore 14,00 (il recupero, in tali casi, va programmato e reso entro la giornata); entro 24 ore per i turni del pomeriggio/sera che si concludono alle/dopo le ore 14,00 (il recupero in tali casi, va programmato e reso entro il giorno successivo).	Tali tempistiche sono da riferirsi ai giorni solari	Ore e giorni solari	dodici (12) ore, ventiquattro (24) ore
Raccolta domiciliare OLI VEGETALI	Frequenza minima servizio	Numero minimo di passaggi		frequenza del servizio	1/30 gg - 1/7 gg se integrata ad altra raccolta
SERVIZI DI RACCOLTA A CHIAMATA					
Tutti i servizi	Produttività dei servizi	utenze servite o interventi effettuati in turno standard, 6h		utenze o interventi/turno	Vedi Cap. V - Standard produttività servizi - Tabella 18

Tipologia di servizio	Standard di servizio	Descrizione dello standard	Dettaglio dello standard	Unità di misura	Valore
Raccolta a chiamata PILE	Frequenza standard servizio	numero standard di svuotamenti per contenitore		svuotamenti per contenitore	1/15 gg
	Frequenza minima servizio	numero minimo di svuotamenti per contenitore		svuotamenti per contenitore	1/60 gg (o comunque la frequenza è diversificata a seconda delle esigenze del territorio e prevede lo svuotamento dei contenitori garantendo un grado di riempimento max del 90%, con una tolleranza del 5%)
	Densità di contenitori	numero di contenitori ad abitante	I contenitori devono essere presenti nei principali centri di vendita pile e batterie	contenitore/abitante	1:1.000 ab (minimo un punto di raccolta)
Raccolta a chiamata FARMACI	Frequenza standard servizio	numero standard di svuotamenti per contenitore		svuotamenti per contenitore	1/15 gg
	Frequenza minima servizio	numero minimo di svuotamenti per contenitore		svuotamenti per contenitore	1/60 gg (o comunque la frequenza è diversificata a seconda delle esigenze del territorio e prevede lo svuotamento dei contenitori garantendo un grado di riempimento max del 90%, con una tolleranza del 5%)
	Densità di contenitori	numero di contenitori ad abitante	I contenitori devono essere presenti nei principali centri di vendita pile e batterie	contenitore/abitante	1:1.000 ab (minimo un punto di raccolta)
Raccolta a chiamata prodotti sanitari assorbenti (PSA)	Frequenza minima servizio	Numero minimo di passaggi		frequenza del servizio	1/7 gg - 3/7 gg se integrata ad altra raccolta
Raccolta a chiamata INGOMBRANTI	Tempo massimo per l'effettuazione del servizio	giorni massimi di evasione della richiesta di servizio		Giorni solari	15gg
	Tempo massimo per l'effettuazione del servizio numero di pezzi e peso massimo ritirabili a intervento	Entro 15 giorni dalla chiamata	Deve essere garantita la possibilità di conferimento da parte dell'utenza di un quantitativo massimo di 2 metri cubi oppure 2 pezzi, nel caso trattasi di rifiuti particolarmente voluminosi che eccedono tale volume. Da intendersi come pezzo il prodotto completo, indipendentemente dal fatto che sia conferito smontato. Ogni utente avrà diritto ad un massimo di 3 interventi/anno, intervallati l'uno dall'altro da almeno n. 30 giorni.	Giorni, numero pezzi Kg max	Entro 15 giorni dalla chiamata, di 2 metri cubi oppure 2 pezzi, nel caso trattasi di rifiuti particolarmente voluminosi che eccedono tale volume
Raccolta a chiamata OLI VEGETALI	Frequenza minima servizio	Numero minimo di passaggi		frequenza del servizio	1/36 gg - 1/7 gg se integrata ad altra raccolta (o comunque la frequenza è diversificata a seconda delle esigenze del territorio e prevede lo svuotamento dei contenitori garantendo un grado di riempimento max del 90%, con una tolleranza del 5%)
Raccolta a chiamata SFALCI E POTATURE	Frequenza minima servizio	Numero minimo di passaggi		frequenza del servizio	1/7 gg (anche solo per determinate mensilità)
	Numero di pezzi e peso massimo ritirabili a intervento		Il servizio prevede il ritiro presso l'utenza servita dei contenitori dedicati ammessi (vedi Tabella 10). In caso di raccolta di materiale sfuso, si prevede un ritiro per ciascuna utenza per un massimo di 9 colli dal peso massimo di 10 kg cadauno.	Numero colli Kg max	max 9 colli max 10 kg cadauno
SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE					
Tutti i servizi	Quantità oraria minima di servizio	Ore minime dedicate a servizi di spazzamento per ciascun Comune		h/anno	-
	Frequenza minima servizio	Frequenza minima dei servizi di spazzamento per ciascun Comune		frequenza annua	-
	Produttività dei servizi	metri di cunetta spazzati/serviti/lavati per turno standard, 6h		metri/turno	Vedi Cap. V - Standard produttività servizi - Tabella 21
Spazzamento manuale	Composizione squadra operativa	tipo di squadra, ai fini della determinazione della produttività del servizio		N. operatori, N. veicoli	1 operatore + 1 Veicolo leggero
	Standard qualitativo	quantità massime di rifiuto e materiale al suolo [da calcolarsi su 100 mq, per un'ampiezza di 2 metro dal bordo strada, includendo il marciapiede]			Presenza di rifiuti non particolarmente visibili, non raggruppati e compatibili con la possibilità di non essere stati trascinati dalla scopa o dalle spazzole della spazzatrice. L'impatto visivo generale deve essere di pulizia diffusa.
Spazzamento meccanizzato	Composizione squadra operativa	tipo di squadra, ai fini della determinazione della produttività del servizio		N. operatori, N. veicoli	1 autista + 1 spazzatrice
	Standard qualitativo	quantità massime di rifiuto e materiale al suolo [da calcolarsi su 100 mq, per un'ampiezza di 2 metro dal bordo strada, includendo il marciapiede]		g.	Presenza di rifiuti non particolarmente visibili, non raggruppati e compatibili con la possibilità di non essere stati trascinati dalla scopa o dalle spazzole della spazzatrice. L'impatto visivo generale deve essere di pulizia diffusa.

Tipologia di servizio	Standard di servizio	Descrizione dello standard	Dettaglio dello standard	Unità di misura	Valore
Spazzamento combinato/misto	Composizione squadra operativa	tipo di squadra, ai fini della determinazione della produttività del servizio		N. operatori, N. veicoli	1 autista + 1 spazzatrice + 1 operatore di supporto (+ eventuale veicolo leggero)
	Standard qualitativo	quantità massime di rifiuto e materiale al suolo [da calcolarsi su 100 mq. per un'ampiezza di 2 metro dal bordo strada, includendo il marciapiede]		g.	Presenza di rifiuti non particolarmente visibili, non raggruppati e compatibili con la possibilità di non essere stati trascinati dalla scopa o dalle spazzole della spazzatrice. L'impatto visivo generale deve essere di pulizia diffusa.
Lavaggio strade	Composizione squadra operativa	tipo di squadra, ai fini della determinazione della produttività del servizio		N. operatori, N. veicoli	1 operatore +1 automezzo lavastrade (+eventuale operatore di supporto)
Recupero servizio non svolto	Tempo massimo per l'effettuazione del servizio	a) ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o con elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica, e nelle aree adibite a particolari utilizzi, come mercati ed eventi (da riferirsi a giorni solari) b) due (2) giorni lavorativi negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali, ovvero entro tre (3) giorni lavorativi per frequenze mensili.		Ore e giorni lavorativi	ventiquattro (24) ore (giorni solari); due (2) giorni lavorativi, entro tre (3) giorni lavorativi
SERVIZI ACCESSORI DI PULIZIA E IGIENE URBANA					
Tutti i servizi	Produttività dei servizi	metri di cunetta spazzati/serviti o svuotamenti per turno standard, 6h		metri/turno svuotamenti/turno	Vedi Cap. V - Standard produttività servizi - Tabella 21
Svuotamento cestini	Composizione squadra operativa	tipo di squadra, ai fini della determinazione della produttività del servizio		N. operatori, N. veicoli	1 operatore + 1 Veicolo leggero
Raccolta e pulizia fiere e mercati, manifestazioni	Composizione squadra operativa			N. operatori, N. veicoli	1 autista +1 spazzatrice + 1 operatore di supporto (+ eventuale veicolo leggero)
Rimozione foglie	Composizione squadra operativa	tipo di squadra, ai fini della determinazione della produttività del servizio		N. operatori, N. veicoli	1 autista +1 spazzatrice + 1 operatore di supporto (+ eventuale veicolo leggero)
RIMOZIONE RIFIUTI ABBANDONATI, INCLUSE PICCOLE CARCASSE ANIMALI, RELITTI DI VEICOLI ABBANDONATI, RIFIUTI ABBANDONATI SU SPIAGGE, ARENILI E RIVE LACUALI E FLUVIALI, PRONTO INTERVENTO					
Rimozione rifiuti abbandonati < 1 mc	Tempo massimo per l'effettuazione del servizio	Se gestibili come rifiuti urbani (ovvero che non necessitano di analisi/caratterizzazione, o che non debbano essere gestiti di fatto come rifiuti speciali) e se rinvenuti su suolo pubblico, o privato ad uso pubblico.): entro ventiquattro (24) ore dalla segnalazione, purché adeguatamente circostanziata, in caso di aree di particolare pregio (centri storici, lungomare, aree pedonali, etc); entro quarantotto (48) ore nei centri abitati (zone residenziali, ecc); entro cinque (5) giorni lavorativi nel resto del territorio (case sparse, aperta campagna, ecc).	Tali tempistiche sono da riferirsi ai giorni lavorativi.	Ore e giorni lavorativi	entro (24) ore dalla segnalazione; entro quarantotto (48) ore; entro cinque (5) giorni lavorativi
Servizio di pronto intervento	Tempo massimo per l'effettuazione del servizio	Tempo di intervento (arrivo sul luogo della chiamata, in ore dalla richiesta) per: la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie, richiesta dal Comune; richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità, richiesta dall'utente.	laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati, entro 4 ore deve essere effettuata la messa in sicurezza e confinamento dell'area; il tempo di rimozione dei rifiuti non potrà in ogni caso superare i 15 gg giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area	Ore e giorni lavorativi	4 ore e 15 giorni lavorativi
Contenitori, mezzi ed attrezzature impiegate nei servizi					

Tipologia di servizio	Standard di servizio	Descrizione dello standard	Dettaglio dello standard	Unità di misura	Valore
Raccolte stradali e prossimità	Tipologia di contenitori utilizzabili			Tipologia, volume (l.)	<u>Per raccolta RUR - FORSU - CARTA - MML:</u> Bidoni carrellati 120 - 360 l; cassonetti su ruote 600 - 2000 l; cassonetti stazionari (o equivalenti) 2000 - 3500 l; campane interrate (per RUR max fino a 5.000) <u>Per Vetro e VPL:</u> Bidoni carrellati 120 - 360 l; cassonetti su ruote 600 - 2000 l; campane fuori terra 2000 - 3500 l; campane interrate <u>Per Abiti usati:</u> Contenitori appositi < 2 mc o dispositivi equivalenti
	Veicoli ammessi			Tipologia, volume (l.)	<u>Per raccolta RUR - FORSU - CARTA - MML:</u> Vasche, costipatori, minicompattatori, compattatori posteriori, compattatori sideloader Stradali e up-loader <u>Per Vetro e VPL:</u> Vasche, costipatori, minicompattatori, compattatori posteriori, compattatori uploader; autocarri con gru <u>Per Abiti usati:</u> Mezzi idonei al contenitore
Raccolta domiciliare	Tipologia di contenitori utilizzabili - Indifferenziato			Tipologia, volume (l.)	<u>RUR:</u> Sacco semi-trasparente (con tag) oppure mastello (25 - 40 litri) con (tag); bidone carrellato o cassonetto su ruote per utenze condominiali (consigliato > 5 utenze) o grandi utenze non domestiche assimilate (con tag); Possono essere previsti inoltre: sacchi pre-acquistati; cassonetti con limitatore volumetrico e card utente; presscontainer con card utente.
	Tipologia di contenitori utilizzabili - altre frazioni			Tipologia, volume (l.)	FORSU: Biopattumiera areata sottolavello; mastello (25 litri) (con tag) con sacco biodegradabile (film o carta); bidone carrellato o cassonetto su ruote per utenze condominiali (consigliato > 5 utenze) o grandi utenze non domestiche assimilate (con tag). CARTA: Sacco in carta; mastello (30 – 40 litri) (con tag); cesta; cartone sfuso; bidone carrellato o cassonetto su ruote per utenze condominiali (consigliato > 5 utenze) o grandi utenze non domestiche assimilate (con tag). MML: Sacco semi-trasparente (60 – 110 litri); bidone carrellato o cassonetto su ruote per utenze condominiali (consigliato > 5 utenze) o grandi utenze non domestiche assimilate (con tag). VETRO e VPL: Mastello (30 – 40 litri) (con tag); bidone carrellato o cassonetto su ruote per utenze condominiali (consigliato > 5 utenze) o grandi utenze non domestiche assimilate (con tag). PSA Appositi sacchi e/o contenitori VERDE Materiale sfuso legato; big-bag; bidoni carrellati o cassonetto su ruote OLI VEGETALI Contenitore (es. bottiglia o flacone) da esporre TESSILI Appositi sacchi con specifica colorazione (es. preferibilmente semitrasparente)

XI ALLEGATO 2 – SCHEMA RELAZIONE ANNUALE IMPIANTI

RELAZIONE ANNUALE IMPIANTI

Anno di riferimento:

IMPIANTO

NUMERO DI AUTORIZZAZIONE

Allegati:

- ☐ Allegato tecnico descrittivo (file .pdf);
- ☐ Autorizzazione (solo se modificata dall'ultimo invio);
- ☐ Certificazioni del sistema di gestione ambientale. Sicurezza e qualità;

Sommario

PREMESSA

Adempimenti richiesti dall'autorità

A.1 Piano di gestione operativa;

A.1.1 Gestione operativa:

A.1.2 PROGRAMMA DI MANUTENZIONE ORDINARIA documenti redatti dal gestore e mantenuto a disposizione in caso di controlli da parte degli enti preposti;

A.2. Descrizione delle operazioni permesse in autorizzazione, con CER e quantitativi autorizzati

B.1 Flussi di rifiuti previsti in ingresso all'impianto e relativi codici CER con relative operazioni di recupero e/o smaltimento, per l'anno 2024

C.1. Organigramma impianto e organizzazione aziendale

D.1. Descrizione della tipologia d'impianto e attrezzature

E.1. Flussi dei rifiuti in uscita dall'impianto divisi per CER E LUOGO DI DESTINAZIONE

F.1. Analisi merceologiche e IRDP e PCI dei rifiuti trattati/smaltiti;

G.1. Manutenzioni e fermi straordinari dell'impianto (interventi non programmati)

H.1 PREVISIONALE PER ANNO SUCCESSIVO

PREMESSA

La presente relazione è necessaria al fine di ottemperare alle richieste di informazioni che devono essere fornite all'Autorità d'Ambito ATO Toscana Costa, per monitorare l'efficienza e la qualità della raccolta differenziata nonché l'efficienza nella gestione degli scarti.

Nella relazione devono essere descritte per ogni paragrafo le varie informazioni riguardanti la gestione dell'impianto, ad eccezione del Capitolo chiamato "*Piano di Gestione Operativa*", dove vengono descritte le informazioni necessarie, che non vengono direttamente riportate ma implementare all'interno del Sistema di Gestione adottato all'interno della propria azienda.

I dati riportati nella relazione fanno riferimento all'anno di esercizio precedente a quello in cui viene redatta.

Con l'adozione del sistema di gestione, previsto dal Contratto di Servizio, viene garantito il rispetto dei vari adempimenti riportati al paragrafo A.1 *Piano di Gestione Operativa*, alleggerendo le varie aziende dalla produzione eccessiva di documenti. Resta inteso, che a fronte di una richiesta da parte dell'Autorità o del Gestore Unico, la presente documentazione deve essere resa disponibile e consultabile in formato elettronico.

A corredo della presente relazione deve essere redatto un allegato tecnico descrittivo nel quale si riportano le seguenti informazioni: localizzazione dell'impianto, inquadramento urbanistico, storia autorizzativa, concessioni attive sul sito (es. emungimento pozzi); CPI; descrizione delle attività svolte.

Adempimenti richiesti dall'autorità

Con il Contratto è affidata al Gestore l'attività di gestione impianti inclusi nel perimetro di affidamento, come individuati dal Piano Industriale ed elencati, con riferimento alla relativa tempistica di ingresso nel perimetro di gestione.

Il Gestore deve garantire la conduzione di tali impianti nel pieno rispetto delle relative autorizzazioni. Le modalità gestionali ed i risultati di produzione conseguiti devono essere disponibili.

Nella tabella di seguito viene riportato l'adempimento previsto nel DTA al Cap. III.10 nel quale il gestore entro il 30 giugno di ogni anno s'impegna a darne evidenza ad esclusione delle informazioni già rese nella relazione specifica prevista dalla delibera 387/2023.

Nella tabella di seguito si evidenziano le informazioni richieste nella delibera 387/2023.

<u>ADEMPIMENTO</u>	<u>CONTENUTI NELLA DELIBERA 387/2023 vedi relazione specifica</u>	<u>INFORMAZIONI SPECIFICATE ALL'INTERNO DELLA RELAZIONE ANNUALE</u>
la quantità e la tipologia dei rifiuti/materiali prodotti nell'ATO, in ingresso agli impianti gestiti relativi al trattamento, recupero e smaltimento;	<u>X</u>	<u>X</u>
la quantità, la tipologia, la destinazione e la tipologia di destinazione (recupero R o smaltimento D) dei rifiuti/materiali in uscita dagli impianti gestiti;		<u>X</u>
le informazioni sulle modalità di gestione degli impianti gestiti e sullo stato di manutenzione e mantenimento in sicurezza degli impianti attivi gestiti e degli impianti non attivi;		<u>Riportate nella certificazione</u>
la quantità e la tipologia dei rifiuti/materiali prodotti nell'ATO avviati agli impianti non gestiti, nonché i relativi prezzi di accesso a tali impianti.		<u>X (ad esclusione dei prezzi)</u> <u>CTR CTS</u> <u>Comunicati separatamente come definito da art.15 e 17 del CDS.</u>

A.1 Piano di gestione operativa;

Il Piano di gestione Operativa deve essere adottato, mantenuto aggiornato e attivo all'interno del sistema di certificazione di cui l'azienda si è dotata. Nello specifico di seguito si riportano i vari punti da implementare sia da un punto di vista operativo di gestione, che di manutenzione di tutti i macchinari presenti in azienda.

A.1.1 Gestione operativa:

- configurazione (macchine impiegate e schemi di flusso dei trattamenti con le relative rese per ogni macchina, ecc....);
- le quantità dei flussi derivanti dai trattamenti;
- le modalità operative di funzionamento (turni giornalieri, ore per turno, personale impiegato e relativo inquadramento, frequenze manutentive delle macchine, ecc.);
- le modalità e le procedure necessarie a garantire un elevato grado di protezione sia dell'ambiente che degli operatori presenti sull'impianto;
- le procedure di accettazione dei rifiuti da trattare (modalità di campionamento ed analisi dei conferimenti e procedure per la gestione dei conferimenti non conformi);
- le modalità di conferimento dei rifiuti e le modalità di movimentazione interna, tali da assicurare che i portoni di accesso alle aree di stoccaggio e lavorazione dei rifiuti, siano in posizione normalmente chiusa e che essi siano aperti limitatamente ai tempi necessari per l'operatività dei mezzi (nello specifico solo per gli impianti dove c'è questa prescrizione);
- i tempi e le modalità di stoccaggio dei rifiuti;
- i criteri e le modalità di omogeneizzazione dei rifiuti da trattare;
- le procedure di monitoraggio e di controllo dell'efficienza del processo di trattamento, dei sistemi di protezione ambientale e dei dispositivi di sicurezza installati;
- i mezzi operativi dedicati allo svolgimento di tutte le operazioni di movimentazione dei rifiuti;
- le macchine operatrici impiegate tali da assicurare adeguate condizioni di lavoro agli operatori (es. dotazione di cabine climatizzate e sistemi di filtrazione);
- le modalità gestionali che assicurino il mantenimento di adeguati spazi di manovra delle macchine operatrici in rapporto alle quantità di rifiuti trattati;
- i criteri gestionali adottati per evitare la diffusione di sostanze odorigene e contenere i disagi e gli impatti olfattivi;
- i criteri adottati per garantire la corretta gestione dei reflui (acque di processo ed acque meteoriche sulla base dei rispettivi carichi inquinanti) anche al fine di contenere i consumi idrici;
- i criteri adottati per garantire la permanenza dei rifiuti conferiti nelle apposite aree di stoccaggio per lo stretto tempo necessario all'organizzazione delle successive fasi di avvio a trattamento e la permanenza dei rifiuti derivanti dalle lavorazioni nelle apposite aree di stoccaggio per lo stretto tempo necessario all'organizzazione delle successive fasi di avvio a recupero, trattamento o smaltimento;
- i criteri adottati per garantire la piena efficacia dei sistemi di controllo remoto e la segnalazione di allarme quali: telecamere, sensori di rotazione dei nastri, sensori di sbandamento dei nastri, livelli di riempimento tramogge, controlli remoti delle regolazioni delle velocità dei nastri, segnalazione di allarmi ecc.;
- le modalità di verifica ed intervento per le eventuali azioni di ripristino del rispetto degli standard qualitativi previsti per le diverse tipologie di materiali in uscita dai trattamenti (es. classificazione del CSS prodotto e sue caratteristiche, qualità della FOS, qualità del compost, ecc.);

- le modalità di registrazione, restituzione e comunicazione dei dati gestionali (quali ad esempio la tipologia qualità e quantità dei flussi in ingresso e uscita, ivi inclusi i risultati analitici del monitoraggio delle diverse componenti ambientali quali i dati relativi alle emissioni e gli impatti sulle principali componenti ambientali).

A.1.2 PROGRAMMA DI MANUTENZIONE ORDINARIA documenti redatti dal gestore e mantenuto a disposizione in caso di controlli da parte degli enti preposti;

Gli impianti devono essere costantemente mantenuti sulla base delle previsioni contenute nel “Programma di manutenzione ordinaria”, redatto dal Gestore e pronto alla consultazione in caso di controlli da parte degli enti preposti, per ogni impianto gestito previsto dallo Schema generale di Gestione (relativamente agli impianti esistenti e trasferiti), secondo i contenuti di seguito indicati.

Il Gestore deve garantire un presidio continuo degli impianti, in modo da mantenerli in costante efficienza e garantire l'erogazione del servizio alle condizioni previste nel Contratto ed allegati.

Il programma di manutenzione ordinaria viene adottato e mantenuto aggiornato all'interno del sistema di gestione adottato dall'azienda e finalizzato a:

- minimizzare le fermate per guasti assicurando la stabilità di marcia degli impianti;
- mantenere gli impianti e le macchine in grado di funzionare al fine di garantire l'erogazione del servizio previsto nel contratto e relativi allegati;
- tendere ad un miglioramento del processo mediante l'ottimizzazione continua;
- effettuare le attività con la massima economicità;

Al fine di perseguire i già menzionati obiettivi, la manutenzione deve essere prevalentemente preventiva, onde evitare di intervenire sui guasti ed operare per limitare tutti gli impatti negativi.

Deve essere pertanto prevista l'installazione di sistemi per monitorare il funzionamento degli impianti, registrando i trends e segnalando il raggiungimento dei valori critici.

Devono essere individuate le risorse umane da dedicare alle operazioni manutentive e la loro pianificazione ed organizzazione, come pure i criteri per la dotazione della ricambistica per l'effettuazione degli interventi manutentivi e sostitutivi.

Per le attività a maggior criticità deve essere garantito un pronto intervento entro un tempo minimo indicato nel piano di gestione operativa, in modo da ridurre al minimo i fermi e i disservizi.

Tutte le attività di manutenzione devono essere gestite attraverso una programmazione informatizzata idonea al mantenimento della storia manutentiva dell'impianto.

Il programma di manutenzione deve individuare e monitorare i punti critici (es. impianto o parte di esso) dei parametri di funzionamento e controllo (es. parti meccaniche ed idrauliche, usura di componenti, ecc) e delle rispettive frequenze e modalità di controllo.

Su queste basi il “Programma di manutenzione ordinaria” deve individuare per ciascun impianto:

- le componenti impiantistiche oggetto di costanti interventi di controllo;
- le modalità di programmazione;
- i parametri oggetto di monitoraggio;
- la frequenza degli interventi;
- le modalità di controllo;
- le risorse umane destinate alle ordinarie funzioni manutentive;
- le dotazioni suppletive a magazzino finalizzate all'esecuzione di immediati interventi sostitutivi;
- i tempi garantiti di ripristino della piena funzionalità in caso di fermo impianti per interventi manutentivi.

Anche per quanto riguarda le componenti strutturali il “Programma di manutenzione ordinaria” deve prevedere la frequenza degli interventi manutentivi, finalizzati a mantenere la piena efficienza degli impianti; a titolo esemplificativo, e non esaustivo, devono essere individuate le modalità di intervento per il controllo di:

- integrità delle impermeabilizzazioni delle aree di lavorazione e stoccaggio rifiuti;
- integrità delle reti di allontanamento delle acque e dei reflui decadenti dal processo produttivo o dalle aree di stoccaggio;
- integrità dei bacini di contenimento di serbatoi dedicati allo stoccaggio di liquidi.

Per ciascuno degli aspetti ritenuti rilevanti devono essere proposte adeguate modalità di intervento.

Devono altresì essere oggetto di interventi manutentivi, le officine di ricovero e riparazione dei mezzi di raccolta rifiuti, eventualmente presenti in sito.

A.2. Descrizione delle operazioni permesse in autorizzazione, con CER e quantitativi autorizzati

Riportare uno schema dove si inseriscono i codici CER autorizzati, i quantitativi e le operazioni permesse, ad esempio:

CER	Quantità autorizzata (ton)/anno	Operazione di recupero
150106	100	R13/12
150101	50	R3

B.1 Flussi di rifiuti previsti in ingresso all’impianto e relativi codici CER con relative operazioni di recupero e/o smaltimento, per l’anno 2024

Riportare uno schema dove si inseriscono i codici CER che sono stati ritirati nell’anno precedente e le relative quantità con l’operazione di recupero impiegata, ad esempio:

CER	Quantità autorizzata (ton)/anno	Operazione di recupero
150106	100	R13/12
150101	50	R3

C.1. Organigramma impianto e organizzazione aziendale

Referente del gestore impianto:

Nome e Cognome:

Telefono:

E-mail:

Organigramma:

D.1. Descrizione della tipologia d'impianto e attrezzature

Descrizione dell'impianto e della funzionalità con riportato un elenco dei macchinari e uno schema a blocchi per descrivere le lavorazioni.

E.1. Flussi dei rifiuti in uscita dall'impianto divisi per CER E LUOGO DI DESTINAZIONE

Descrizione dei CER e/o EoW prodotti con indicazione delle quantità e dell'operazione di recupero successiva con indicazione dell'impianto di destinazione successivo o finale.

F.1. Analisi merceologiche e IRDP e PCI dei rifiuti trattati/smaltiti;

Analisi merceologiche annuali dei rifiuti gestiti in impianto:

- Rifiuti indifferenziati;
- FORSU;
- Rifiuti ingombranti;
- Frazioni "secche" principali della RD (Carta e Cartone, Multimateriale leggero, Vetro)

G.1. Manutenzioni e fermi straordinari dell'impianto (interventi non programmati)

Descrizione dei fermi imprevisti non programmati con indicazione della durata, della causa e dell'azione correttiva intrapresa.

H.1 PREVISIONALE PER ANNO SUCCESSIVO

Per il previsionale dell'anno successivo, l'azienda entro il 01 ottobre dell'anno in corso, redige un'appendice alla seguente relazione dettagliando nella comunicazione i seguenti punti:

1. Cronoprogramma e modalità di avvio di eventuali nuovi servizi previsti nell'anno solare;
2. Eventuali fermi impianto;

XII ALLEGATO 3 – PREZZIARIO DEI SERVIZI

Si riportano di seguito i costi unitari posti a base dell'affidamento comprensivi del dettaglio del metodo di costruzione dei costi stessi, predisposti dal Gestore ed approvati dall'Autorità.

In particolare, il presente prezziario rappresenta il valore massimo da utilizzare per l'elaborazione dei preventivi ai Comuni in riferimento all'introduzione di COI o nei casi di subentro. Tali valori possono essere utilizzati anche in misura inferiore ove il Gestore possa mantenere il proprio equilibrio economico – finanziario anche al fine di intercettare possibili efficientamenti.

Qualora nel computo dei lavori non si potessero applicare i prezzi previsti nel presente disciplinare, per la particolarità dell'intervento e dei materiali impiegati, il Gestore formulerà ad ATO apposita proposta che dovrà essere assentita dal medesimo ATO prima dei necessari interventi.

XII.1 COSTI DEL PERSONALE OPERATIVO

I costi diretti del personale operativo sono i seguenti:

PERSONALE	u.m.	prezzo
Addetto Liv. 2°	€/h	27,51
Addetto Liv. 3°	€/h	29,12
Addetto Liv. 4°	€/h	30,79
Addetto Liv. 5°	€/h	33,41

Per il personale operativo sono considerati i livelli 2, 3, 4, 5 parametro a.

L'attribuzione di uno specifico livello al personale operativo di uno specifico servizio, laddove non vincolato dalla normativa vigente, non costituisce obbligo per il gestore.

Per il personale si è assunto che le ore annue lavorate siano 1.551, risultate dall'applicazione di un coefficiente di riduzione rispetto alla tabella ministeriale al dicembre 2018.

I costi del personale operativo, addetto all'esecuzione dei differenti servizi, saranno pertanto calcolati con riferimento al fabbisogno di ore previsto del servizio, sulla base della quantità di servizio prevista (utenze servite, metri spazzati, bidono/contenitori svuotati) e delle produttività standard contenute nel presente disciplinare, applicando i costi orari.

I costi del personale non operativo sono invece considerati all'interno dei costi generali del servizio (CGG secondo la classificazione ex Delibera n. 443/2019 Arera) e non risultano pertanto specificati nella tabella.

Tali costi saranno pertanto indicati e dimensionati all'interno del PAA.

XII.2 COSTI DEL PERSONALE DI COORDINAMENTO

Per tutti i servizi di raccolta e spazzamento andrà considerata una quota di costi di personale di coordinamento tecnico, inteso come personale che svolge specifica attività di progettazione ovvero di coordinamento nell'esecuzione dei Servizi e solo eccezionalmente può svolgere attività operativa. A titolo esemplificativo e non esaustivo vi rientrano i seguenti profili professionali: capi area, responsabili di servizio, tecnici, verificatori.

Tale personale, opportunamente dimensionato, rientrerà pertanto anch'esso nei costi operativi previsti per l'esecuzione dei servizi e contribuirà alla valorizzazione economica degli stessi. Nell'ambito del PAA, tale quota potrà anche essere indicata come percentuale rispetto agli altri costi operativi. Si prevede che inizialmente, tale

percentuale potrà risultare differente per ciascuna delle SOL, ma che nell'arco dei primi anni di esecuzione del servizio, al conseguimento della configurazione a regime, possa convergere verso una quota comune a livello di Ambito.

XII.3 COSTI DEI MEZZI, DELLE ATTREZZATURE E DEI CENTRI DI RACCOLTA

I costi dei mezzi impiegati sono costituiti dalle seguenti componenti:

(a) costi operativi, a loro volta ripartiti in:

- costi di gestione diretti (carburante e olio)
- costi di gestione indiretti (manutenzione, assicurazione, fisco e ogni altra spesa)

(b) costi di ammortamento

(c) costi di rendimento del capitale, secondo le regole MTR

I costi sono stati definiti per classi di mezzi e riportati nella tabella seguente:

MEZZI	u.m.	prezzo
Veicolo leggero (porter)	€/h	7,62
Autocarro 35 con pianale e sponda elevatrice	€/h	11,93
Vasca 5mc con attrezzatura costipatrice (Autocarro 35 ql)	€/h	12,86
Vasca 7mc con attrezzatura compattatrice (Autocarro 55 ql)	€/h	15,37
Vasca 7mc con attrezzatura compattatrice (Autocarro 75 ql)	€/h	19,45
Compattatore post 10mc (120 ql)	€/h	24,87
Compattatore post 10mc (120 ql) con sponda mobile	€/h	32,31
Compattatore post 14-18 mc (140-160ql)	€/h	36,21
Compattatore post >= 20mc (>= 180 ql)	€/h	40,26
Compattatore laterale (2 o 3 assi) (	€/h	44,13
Autocarro con cassone scarrabile (20 -30 mc)	€/h	31,39
Autocarro con cassone scarrabile e gru (20-30mc)	€/h	33,88
Spazzatrice 4mc	€/h	35,34
Spazzatrice carrata 6mc	€/h	38,22
Lavastrade/Autobotte	€/h	17,97
Lavacassonetti	€/h	57,20
Lavacampane	€/h	25,90

Analogamente a quanto previsto per i costi del personale operativo, i costi relativi ai mezzi saranno pertanto calcolati con riferimento al fabbisogno di ore previsto del servizio, sulla base della quantità di servizio prevista (utenze servite, metri spazzati, bidoni/contenitori svuotati) e delle produttività standard contenute nel presente disciplinare, applicando i costi orari di cui sopra.

I costi delle attrezzature, per la raccolta (contenitori, mastelli, bidoni), così come i costi degli automezzi, sono articolati in tre voci distinte nell'ambito del PEF:

- (a) costi di gestione, comprendenti i costi di manutenzione/sostituzione dei contenitori,
- (b) costi di ammortamento degli investimenti per l'acquisto dei contenitori,
- (c) costi di remunerazione del capitale investito per l'acquisto dei contenitori.

I costi previsti sono riportati nella tabella seguente:

CONTENITORI (ammortizzabili)	u.m.	prezzo
Mastello areato	cad	1,55
Cassonetto su ruote da 1700 lt	cad	504,74
Cassonetto su ruote da 1100 lt con serratura	cad	217,35
Cassonetto su ruote da 1100 lt senza serratura	cad	189,75
Cassonetto su ruote da 660 lt con serratura	cad	162,15
Cassonetto su ruote da 660 lt senza serratura	cad	134,55
Carrellato da 360 lt con chiave	cad	56,70
Carrellato da 360 lt senza chiave	cad	40,83
Carrellato da 240 lt con chiave	cad	50,77
Carrellato da 240 lt senza chiave	cad	34,50
Carrellato da 120 lt con chiave	cad	43,09
Carrellato da 120 lt senza chiave	cad	26,80
Bidoncino 25 lt	cad	3,62
Bidoncino 30 lt	cad	4,20
Bidoncino 50 lt	cad	5,94
Bintag	cad	1,67
Contentitore RUP (a palo)	cad	172,50
Composter da 310 lt	cad	40,80
Cassone scarrabile 22 mc	cad	4485,00
Scarrabile 22 mc	cad	4140,00
Pressa compattatrice elettrica	cad	21850,00
Pressa compattatrice motore termico	cad	27600,00
Campagne stradali vetro	cad	420,00
Mastello areato	cad/anno	0,31
Cassonetto su ruote da 1700 lt	cad/anno	100,95
Cassonetto su ruote da 1100 lt con serratura	cad/anno	43,47
Cassonetto su ruote da 1100 lt senza serratura	cad/anno	37,95
Cassonetto su ruote da 660 lt con serratura	cad/anno	32,43
Cassonetto su ruote da 660 lt senza serratura	cad/anno	26,91
Carrellato da 360 lt con chiave	cad/anno	11,34
Carrellato da 360 lt senza chiave	cad/anno	8,17
Carrellato da 240 lt con chiave	cad/anno	10,15
Carrellato da 240 lt senza chiave	cad/anno	6,90
Carrellato da 120 lt con chiave	cad/anno	8,62
Carrellato da 120 lt senza chiave	cad/anno	5,36
Bidoncino 25 lt	cad/anno	0,72
Bidoncino 30 lt	cad/anno	0,84
Bidoncino 50 lt	cad/anno	1,19
Bintag	cad/anno	0,33
Contentitore RUP (a palo)	cad/anno	34,50
Composter da 310 lt	cad/anno	8,16
Cassone scarrabile 22 mc	cad/anno	897,00
Scarrabile 22 mc	cad/anno	828,00
Pressa compattatrice elettrica	cad/anno	4370,00
Pressa compattatrice motore termico	cad/anno	5520,00
Campagne stradali vetro	cad/anno	84,00

I costi complessivi sono calcolati con riferimento al fabbisogno di contenitori previsto, applicando i costi unitari standard riportati nella precedente tabella.

XII.4 COSTI DEI BENI DI CONSUMO

Come indicato nel precedente paragrafo, i beni di consumo sono dimensionati nel dettaglio nell'Ambito del PAA, il cui costo è indicato nella tabella seguente:

SACCHI	u.m.	prezzo
Sacchi in materbi da lt 7	cad	0,020
Sacchi in materbi da lt 30	cad	0,044
Sacchi in materbi da lt 40	cad	0,046
Sacchi in materbi da lt 120	cad	0,198
Sacchi in materbi da lt 240	cad	0,266
Sacchi HD 70x70	cad	0,027
Sacchi HD 70x90	cad	0,031
Sacchi HD 70x90 CON RFID	cad	0,114
Sacchi in PE 90x120 s=55μ	cad	0,124
Sacchi in PE 52x65 s=30μ	cad	0,034
Big bag	cad	8,701
Big bag con R	cad	9,549
Sacchetti per deiezioni canine	cad	0,011
Sacchi carta per UD (32x17x74)	cad	0,099
Sacchi MML 70 lt	cad	0,039
Ecobox da ufficio	cad	3,322
Sacco in LDPE 70x110 per MML	cad	0,055
Sacco in LDPE 70x70 per RUR	cad	0,037
Sacco Biodegradabile 40x50 doppio laccio di chiusura	cad	0,026
Fodere in carta da 120 lit	cad	0,452
Sacco in carta per Organico da lt 10	cad	0,045

XII.5 COSTI GENERALI

Si dovranno altresì considerare: "Altri costi diretti" e "Costi Generali", al fine di determinare il corretto costo complessivo.

Gli "Altri costi diretti" sono tutti i costi afferibili specificatamente e distintamente al servizio di raccolta, spazzamento, gestione CDR. A solo titolo di esempio: ulteriore materiale di consumo (scope, alzaimmondizia, rastrelli, tute monouso, materiale sanificante), altri dpi specifici, attrezzatura di allestimento isole ecologiche, gestione di magazzini di tali materiali, eventuali attività di consegna calendari e sacchi, materiale sanificante etc....

Gli Altri costi diretti, per semplicità, possono anche essere conteggiati in % sui costi già definiti ai punti precedenti, o invece esplicitamente indicati, e vanno a completare i Costi Operativi.

I "Costi generali" sono i costi di struttura ripartibili solo mediante opportuni driver tra i settori del servizio (Raccolta, Spazzamento, Gestione CCR, Altri servizi), e quindi computati come % rispetto dei costi operativi.

Rientrano tra i costi generali a titolo esemplificativo e non esaustivo i costi riferibili: al personale non operativo, ai consumi, alle utilities, al materiale vario per l'ufficio, ai costi amministrativi, ai costi per l'informazione, ai costi di comunicazione e di educazione ambientale, oneri finanziari, ecc.

XII.6 COSTI SERVIZI SPECIFICI

Per quanto riguarda i costi specifici di quei servizi aggiuntivi a richiesta, per cui non sono indicati, nel Disciplinare Tecnico, squadre tipo, mezzi e produttività standard e per cui il costo alla base dell'affidamento non risulta desumibile dai costi unitari mezzi, attrezzature e personale di cui ai precedenti paragrafi, nell'Ambito del Piano annuale delle Attività saranno evidenziati i relativi costi unitari e complessivi, sottoposti a valutazione ed approvazione da parte dell'Autorità.

Sulla base delle tipologie di servizio che potranno essere richieste dalle Amministrazioni Comunali, tali servizi potranno via via essere inclusi nel Prezziario dei servizi da parte dell'Autorità, con le modalità di revisione ed aggiornamento definiti nell'Ambito del Contratto.

***PARAGRAFI N. 3 E N. 4 DELLE
LINEE GUIDA PER L'IMPLEMENTAZIONE E GESTIONE DEL
SISTEMA DI CONTROLLO (SISTEMA DUALE + SIT)***

NOVEMBRE 2021

Paragrafi n. 1 e n. 2 - Introduzione contenente estratti del Contratto di Servizio e del Disciplinare Tecnico.

(omissis)

3. REQUISITI TECNICI MINIMI DEL SISTEMA

3.1 PREMessa E REQUISITI STRUTTURALI GENERALI

Le recenti regolazioni delibere e consultazioni emesse dall' Ente di Regolazione ARERA nonché il progressivo passaggio a sistemi di misurazione e tariffazione puntuale, stanno mostrando come lo schema convenzionale Ente Appaltante – Gestore diventi marginale rispetto al ruolo centrale dell'utente e come i sistemi informatici devono raggiungere nuovi ed ambiziosi obiettivi di capacità ed efficacia in grado di gestire tutte le informazioni necessarie.

L'orientamento intrapreso innalza fortemente la complessità di gestire e misurare le prestazioni erogate, per cui i requisiti del sistema informatico del gestore dovranno essere in grado di recepire, parallelamente agli aspetti organizzativi, il cambio delle regole.

Una mole così articolata e complessa di informazioni deve sempre più essere incentrata sulla semplificazione dei processi attraverso la riduzione del numero delle applicazioni e vari sistemi integrati tendendo verso un unico e principale sistema di gestione che applichi e recepisca il concetto di gestione centralizzata e collaborativa anche verso il nuovo *stakeholder* (utente).

Il sistema informatico, che ricomprende quanto indicato dall'art. 1 del CDS, dovrà pertanto essere strutturato per progettare, gestire, misurare e monitorare l'andamento complessivo dei servizi erogati coniugando funzionalità, immediatezza, usabilità e accesso alle informazioni relative a dati/processi sia da parte del gestore stesso sia da parte dell'ATO e dell'utente. Le finalità dovranno essere sinteticamente:

1. soddisfare i requisiti stabiliti dal contratto di servizio (CDS);
2. soddisfare i requisiti presenti e futuri stabiliti dell'Ente di Regolazione ARERA;
3. soddisfare i requisiti informativi dell'ATO e dei singoli comuni;
4. garantire la soddisfazione delle utenze attraverso un moderno sistema informatico di tipo interattivo e collaborativo orientato quindi allo scambio continuativo Gestore – Utente.

Per la definizione del presente sistema si identificano quindi i seguenti macro-requisiti strutturali dello stesso.

Obiettivo	Requisito
L'ATO (ed ulteriori soggetti come da comma 10 art. 49 del CDS) deve poter esercitare pienamente la funzione di controllo sulla corretta erogazione del Servizio da parte del Gestore, per assicurare il pieno rispetto del Contratto di Servizio tramite indicatori oggettivi di verifica (rif. art. 49 del CDS).	Il sistema consente di stabilire livelli minimi di servizio (in seguito <i>service level agreement</i> o <i>SLA</i>) mediante indicatori chiave (in seguito <i>key performance indicator</i> o <i>KPI</i>) preventivi.
Obiettivo	Requisito
Il sistema deve consentire di progettare/pianificare e gestire tutti i servizi affidati secondo CDS.	Organizzazione e gestione operativa dei servizi lineari e a chiamata.
Obiettivo	Requisito
Il sistema deve consentire un'analisi quantitativa puntuale di tutti i servizi affidati secondo CDS.	Misurazione dei servizi e prestazioni erogati.

Obiettivo	Requisito
Il sistema deve essere aggiornato dinamicamente, automaticamente ed in tempo reale. L'utilizzo dei dati rilevati in tempo reale verrà disciplinato con successivo accordo da sottoscrivere tra Autorità d'Ambito e Gestore al momento dell'avvio del sistema duale.	Monitoraggio in tempo reale con acquisizione dinamica dei flussi di dati.
Obiettivo	Requisito
Il sistema deve consentire il confronto dinamico tra la pianificazione dei servizi e l'esecuzione dei servizi.	Monitoraggio computato con confronto di SLA e KPI preventivi e consuntivi.
Obiettivo	Requisito
Il sistema deve consentire in maniera accurata e precisa la misura dei conferimenti nella raccolta domiciliare (sacco o mastello) e nella raccolta stradale/prossimità e la contabilizzazione dei servizi di raccolta a chiamata.	Contabilizzazione dei conferimenti tramite TAG RFID, NFC, codici QR, codici a barre ed ulteriori tecnologie e sistemi di associazione conferimento/utenza.
Obiettivo	Requisito
Il sistema deve consentire in maniera accurata e precisa la tracciabilità dei rifiuti.	Adozione di sistemi GPS/GPRS e BLACKBOX a bordo di ciascun mezzo.
Obiettivo	Requisito
Il sistema deve essere basato su Banca dati geografica: • versatile, libera ed utilizzabile su dispositivi diversi; • modificabile e personalizzabile con aggiunta di punti, linee, aree, relazioni, metadati ed etichette; • utilizzabile anche off line; • che consenta rapidità e facilità d'uso; • contenente dati certificati e/o integrabile o sovrapponibile con dati geografici certificati (es. CTR e grafo stradale fonte Regione Toscana) al fine di poter rendere gli stessi come prova legalmente opponibile verso terzi circa eventuali contestazioni, sanzioni, reclami e conciliazioni.	Quali: mappe basate su Open Street Maps (OSM) o ulteriori soluzioni purché pienamente rispondenti agli obiettivi indicati.
Obiettivo	Requisito
Il Gestore deve disporre di tutte le banche dati TARI, con aggiornamento dinamico. Le utenze devono poter accedere in maniera semplice ed immediata a tutte le informazioni utili alla corretta fruizione dei servizi a queste rivolti e di poter conoscere la propria posizione	Sistema di comunicazione/contatto con le utenze completamente integrato al sistema gestionale ed in grado di supportare anche sistemi evoluti di tariffazione puntuale.

personale nell'ambito di tali servizi anche nell'ottica di futuro passaggio a sistemi di tariffazione puntuale coerenti con il modello più avanzato previsto dalle Linee Guida URBAN AGENDA FOR THE EU (nell'ambito dell'ACTION 12 Develop a "Pay-as-you-throw" Toolkit with coaching) e da ARERA.	
--	--

3.2 REQUISITI MINIMI DELL'ARCHITETTURA DEL SISTEMA

Il sistema proposto dovrà rispettare i seguenti criteri primari di sviluppo architetturale.

Obiettivo	Requisito
Il sistema gestionale deve racchiudere strumenti di pianificazione, controllo e consuntivazione di tutti i servizi affidati.	Sistema unico e ibrido gestionale e di misurazione in grado di connettere in modo attivo la filiera dei soggetti coinvolti (Utenti, Comuni, ATO, Gestore).
Obiettivo	Requisito
Il sistema deve garantire scalabilità, sicurezza e fruibilità del sistema da dispositivi diversi (<i>multi-device</i>).	Ad esempio, sistema progettato e sviluppato tramite micro-servizi Cloud od ulteriori soluzioni purché pienamente rispondenti agli obiettivi indicati.
Obiettivo	Requisito
Il sistema deve garantire dati certificati in ingresso ed in uscita con esclusione di qualsiasi tipo di rimaneggiamento/manomissione del dato.	Sistema basato su banche dati univoche e condivise nelle aree operative e nella filiera, con sistema integrato di misurazione conferimenti e servizi erogati nativamente.
Obiettivo	Requisito

Il sistema deve garantire copertura funzionale estesa che consenta la gestione delle macro-aree operative in unico sistema informatico.	Definizione di macro aree operative minime quali: • Progettazione, • Pianificazione (organizzazione e gestione dei servizi); • Misurazione dei conferimenti; • Misurazione delle prestazioni e servizi erogati, SLA e KPI preventivi e consuntivi; • Interazione del cittadino con il gestore, • Reportistica; • Certificazione servizi svolti, • Tariffa Puntuale • Conservazione digitale degli archivi di documenti e dati informatici
Obiettivo	Requisito
Il sistema deve garantire: a) <u>affidabilità nella gestione dei dati</u> ossia garantire ridondanza, sorveglianza, amministrazione, manutenzione, aggiornamenti e sicurezza; b) <u>indipendenza dalla posizione:</u> i servizi devono essere fruibili da qualsiasi posizione geografica; b) <u>versatilità:</u> ossia garantire, sicurezza e fruibilità del sistema da dispositivi diversi.	Sistema basato su <i>Cloud</i> che consenta l'erogazione del sistema in modalità PaaS (<i>Platform as a Service</i>) o SaaS/ IaaS (<i>Software as a Service/ Infrastructure as a Service</i>) con limitate integrazioni e preferibilmente progettato e sviluppato a micro servizi od ulteriori soluzioni purché pienamente rispondenti agli obiettivi indicati..
Obiettivo	Requisito
Il sistema deve garantire massimi livelli di sicurezza, riservatezza e protezione dei dati.	Sistema rispondente alle normative <i>EU General Data Protection Regulation (GDPR)</i> in materia di sicurezza, riservatezza e protezione dei dati.
Obiettivo	Requisito
Il sistema deve garantire l'interscambio tra dispositivi di misurazione (<i>lettori TAG RFID, sistemi identificativi informatizzati etc</i>) finalizzati alla acquisizione e conservazione del dato grezzo certificato (RAW).	Utilizzo di <i>webservices machine to machine</i>.
Obiettivo	Requisito

Il sistema deve garantire la <u>conservazione nel tempo</u> degli archivi di documenti e dati informatici costituiti dai dati gestiti e misurati al fine di rendere gli stessi come prova legalmente opponibile verso terzi circa eventuali contestazioni, sanzioni, reclami e conciliazioni.	Sistema di conservazione degli archivi di documenti e dati informatici secondo disposizioni AGID (i.e. Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici; Regolamento sui criteri per la fornitura dei servizi di conservazione dei documenti informatici e ss.mm.ii) e prescrizioni ARERA.
Obiettivo	Requisito
Il sistema deve essere sviluppato e costantemente aggiornato per risultare conforme ai parametri di verifica e qualità dei servizi stabiliti dall'ATO e/o dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ARERA.	Sistema sviluppato secondo l'orientamento di ARERA in chiave di progettazione, misurazione, monitoraggio e interazione tra Gestore/Utente e facilmente e rapidamente aggiornabile, secondo le tempistiche che verranno indicate dall'Autorità d'Ambito, per recepimento adeguamenti normativi e/o dei parametri/indicatori di verifica definibili anche direttamente da parte dell'ATO.

3.3 FUNZIONALITÀ MINIME DEL SISTEMA

Il sistema, in aggiunta ai requisiti identificati dovrà coprire le seguenti funzionalità:

- Sistema di progettazione preventiva GIS, rispondente ai requisiti indicati al Cap. 3.1, inerenti tutti gli elementi cartografici e caratterizzanti i servizi di raccolta, spazzamento, igiene urbana e servizi accessori anche attraverso applicazioni mobile di censimento sul campo e che consenta la creazione del **primo strato preventivo del servizio**. Di seguito alcune informazioni che popolano lo strato preventivo di servizio:
 - ✓ percorso grafico (strade/zone) su mappa per servizi di raccolta porta a porta e servizi di spazzamento delle strade;
 - ✓ mappatura punti fissi (es. punti di prossimità e di conferimento rifiuti, Centri di Raccolta/Ecolsole/Isole Informatizzate, cestini gettacarte, etc.);
- La successiva caratterizzazione dei dati di progettazione del percorso, delle perimetrazioni virtuali (*geo-fencing*) delle utenze, delle strutture (Centri di Raccolta, Ecolsole/Isole Informatizzate, Ecomobili/Centri Ambiente Mobili etc.), di attrezzature/punti di servizio (POI) e qualsiasi ulteriore dato di raccolta, e ulteriori indicatori preventivi di SLA per ogni singola informazione progettata che determini quindi la creazione del **primo strato primario di progettazione del servizio** necessario all'analisi di raffronto tra il servizio programmato ed il servizio svolto/consuntivato. Di seguito alcune informazioni che popolano tale strato:
 - ✓ inserimento ulteriori punti fissi di verifica (es. punti che dovranno essere toccati dal mezzo in fase di esecuzione del servizio di raccolta e/o di spazzamento per consentire la quantificazione delle zone completate);
 - ✓ inserimento di utenze/categorie utenze per servizi di raccolta a chiamata;
 - ✓ inserimento dei tempi previsti per l'esecuzione di un servizio programmato;

- ✓ inserimento dei km previsti per il completamento di un determinato circuito/giro con indicazione dell'areale;
 - ✓ assegnazione della tipologia di squadra (mezzi e personale) a ciascun servizio/circuito/giro.
- La gestione della Banca dati unica delle utenze al fine di misurare le prestazioni verso le stesse in allineamento continuo e dinamico con le banche dati TARI/Anagrafe dei Comuni che dovranno essere acquisite dal Gestore ed avere le seguenti caratteristiche (indicative):
 1. l'utenza, individuata con Cognome e Nome o Rag. Sociale, C.F. e/o P.I.
 2. l'indirizzo di residenza completo, individuato dalla seguente successione:
 - a. COD_VIA comunale (sulla base dello stradario Regione Toscana);
 - b. Toponimo comunale;
 - c. Numero Civico;
 - d. Lettera (se esistente);
 - e. Interno (se esistente).
 3. l'unità immobiliare urbana di riferimento, individuata dalla seguente successione:
 - a. codice amministrativo catastale;
 - b. numero del foglio di mappa;
 - c. numero della particella su cui è costruito il fabbricato;
 - d. numero del subalterno.
 4. la relazione tra le informazioni di cui ai punti precedenti.
 - La gestione tramite moduli dedicati e multi dispositivo (APP e pagine/portali web) di tutte le fasi di censimento (sia utenze che attrezzature) quali:
 - ✓ distribuzione iniziale di kit;
 - ✓ associazione di materiali (contenitori, sacchi) ed inizializzazione ed associazione dei codici TAG ad utenza e/o gruppi di utenze e/o oggetti;
 - ✓ georeferenziazione utenze/oggetti;
 - ✓ quant'altro previsto dal CDS.

Il sistema dovrà essere interconnesso con eventuali sportelli informatizzati, dispositivi di distribuzione automatica sacchi/attrezzature e quant'altro necessario per un allineamento completo ed in continuo delle banche dati;

- La gestione operativa dei servizi attraverso funzionalità di chiara codifica di dati ed elementi caratterizzanti i servizi preventivamente progettati in termini almeno di:
 - ✓ risorse (numero e codifica mezzi, personale, attrezzature);
 - ✓ turni (durata, inizio turno, fine turno);
 - ✓ pianificazione puntuale dei servizi lineari ed a chiamata (elenchi vie per servizi porta a porta, elenchi attrezzature con relativo georiferimento per servizi di prossimità, elenchi vie per servizi di spazzamento, elenchi attrezzature con georiferimento per servizi di svuotamento cestini etc.);

- ✓ ordini/disposizioni di servizio;
 - ✓ dati a consuntivo derivanti dalla misurazione di tutte le informazioni provenienti dal campo e dai dispositivi (*devices*) interconnessi con il sistema informativo.
- La gestione del modulo dedicato all'interazione con le utenze dovrà adempiere a tutte le fasi di misurazione del livello quali e quantitativo delle prestazioni connesse alle richieste/*ticket* (quali prenotazioni, richieste informazioni, inoltro documenti e pratiche, riscontri, messaggistica, segnalazioni, reclami etc.) e quant'altro proveniente dagli utenti consentendo almeno:
 - ✓ il tracciamento delle richieste di servizio, delle segnalazioni e/o richieste d'informazioni con indicazione puntuale dello stato (dettaglio apertura, presa in carico, chiusura) e la registrazione della corrispondenza;
 - ✓ accesso ed aggiornamento dinamico delle informazioni riconducibili a profili/prestazioni/stato della singola utenza;
 - ✓ sistemi di misura automatica del contatto con l'utenza (es. inizio/durata/fine per contatti a chiamata);
 - ✓ tempistiche di esecuzione relative a ciascuna interazione;
 - ✓ chiara indicazione del completamento delle attività richieste ed associate a ciascuna interazione/richiesta (*ticket*).

Il sistema dedicato all'interazione con le utenze dovrà pertanto essere circolare e collegato alle varie aree aziendali, ovvero:

- ✓ dovrà poter recepire l'apertura di *ticket* da diverse fonti come pagine web, portali ed app per dispositivi mobili (sia quelle rivolte al cittadino, sia quelle dedicate agli operatori dei servizi);
 - ✓ dovrà poter assegnare le richieste (*ticket*) aperte verso le aree operative preposte e/o dedicate alla presa in carico e risoluzione delle stesse;
 - ✓ dovrà essere collegato alla banca dati delle utenze.
- Sistema di gestione dei conferimenti ai Centri di raccolta od altre strutture centralizzate (Ecolsole/Isole informatizzate ecc.) che consenta almeno:
 - ✓ l'identificazione dell'utenza inclusiva dei dati di accesso anche tramite l'impiego di sistemi automatici e connessi alle banche del sistema;
 - ✓ la misurazione dei rifiuti conferiti preferibilmente attraverso l'impiego di hardware/software integrato al sistema (es. sistemi ed applicazioni di tipo self service, Pc o app per dispositivi mobili quali tablet e smartphone);

Il sistema dovrà inoltre essere sviluppato tenendo conto anche della necessità di verifica da parte dell'ATO del rispetto degli adempimenti normativi nella gestione dei Centri di Raccolta così come di ulteriori impianti/strutture a sistema;

- Sistema di misurazione del servizio e confronto tra servizio pianificato e servizio eseguito attraverso sistemi di localizzazione mobile e/o a bordo mezzo con SIM dati integrata, con collegamento CANBUS che consenta la tracciabilità almeno di:
 - ✓ velocità (in tempo reale, media, massima, minima);
 - ✓ soste (con indicazione di durata di ciascuna sosta);

- ✓ percorsi a bordo mezzo;
- ✓ percorsi a piedi per verifica di attività che prevedono tale modalità di spostamento (es. spazzamento manuale, svuotamento cestini, raccolte porta a porta su vie/tratti stradali non accessibili ad automezzi etc.);
- ✓ attivazione e disattivazione accessori ed attrezzature a bordo mezzo (es. compattazione/attacco presa di forza per mezzi addetti alla raccolta; attivazione delle spazzole per macchine spazzatrici, apertura sportello mezzo della raccolta domiciliare, etc.);
- ✓ ulteriori informazioni derivanti da sensoristica a bordo mezzo (es. segnalazione di avaria e malfunzionamento; livelli di riempimento serbatoi acqua di lavaggio per spazzatrici e lavastrade; aggiornamento portate per mezzi dotati di celle di carico etc.);
- ✓ stato dei sistemi di sicurezza a bordo mezzo (eventuali spie/alert indicate dalla strumentazione di bordo e relative ai sistemi di sicurezza);
- ✓ ulteriori necessari a garantire il rispetto degli obblighi di regolazione della qualità di servizio di gestione dei rifiuti urbani come da DCO 422/2021/R/RIF ARERA e ss.mm.ii..

Il sistema di localizzazione dovrà avere preferibilmente le seguenti caratteristiche:

- ✓ essere basato su connettività 4G o superiore;
- ✓ input e output digitali e analogici al fine di interconnettere sensori interni e esterni;
- ✓ collegamento a CANBUS.

Si precisa che pur prevedendo tali funzionalità minime di sistema, l'impiego dovrà comunque essere compatibile con le norme a tutela dei lavoratori tenendo conto di eventuali prescrizioni e criteri d'uso forniti dagli organi competenti.

Si precisa inoltre che l'utilizzo dei dati rilevati in tempo reale verrà disciplinato con successivo accordo da sottoscrivere tra Autorità d'Ambito e Gestore al momento dell'avvio del sistema duale.

- Sistema di misurazione dei conferimenti attraverso dispositivi di lettura RFID di tipo UHF collegati a Black Box satellitare installate a bordo mezzo per lettura dei conferimenti di contenitori e/o sacchi dotati di TAG. Il sistema di misurazione dei conferimenti dovrà essere integrato con ulteriori sistemi di conferimenti informatizzati, qualora presenti, del tipo Isole/Strutture Ecologiche Informatizzate ed ulteriori attrezzature ad accesso controllato, Isole Mobili/Centri Ambiente Mobili e quant'altro previsto dal sistema di raccolta nei territori;
- Sistema di classificazione di dati misurati finalizzati alla creazione e certificazione di *driver* variabili e validi per la ripartizione dei costi e compilazione del PEF in ottemperanza alle Delibere ARERA sul MTR;
- Sistema che consenta la gestione digitale di ogni singolo servizio lato operatore quali almeno:
 - ✓ la misurazione dei tempi di esecuzione distinti per comune e servizio;

- ✓ la rilevazione e tracciatura in tempo reale delle non conformità rilevate (es. errori di conferimento da parte delle utenze, inoltre segnalazioni, messaggistica verso le utenze) con modalità d'impiego non invasive rispetto alle mansioni affidate all'operatore;
- ✓ la lettura di TAG RFID, NFC, codici QR, codici a barre ed ulteriori tecnologie e sistemi di associazione conferimento/utenza) precedentemente censiti ed associati (svuotamento cestini, pulizia caditoie ed ulteriori servizi di igiene urbana).
- Sistema di misurazione e gestione dati operatore attraverso terminale *Rugged* (i.e. dispositivo resistente, durevole e robusto appositamente sviluppato per operare in determinate condizioni d'uso) preferibilmente con sistema *Android* con lettore RFID LF/UHF integrato che consenta fruibilità e portabilità (eventualmente da abbinare a dispositivi di lettura RFID fissi a bordo mezzo) per:
 - ✓ gestione di non conformità;
 - ✓ invio/ricezione segnalazioni;
 - ✓ invio/ricezione richieste di servizio;
 - ✓ distribuzione materiale alle utenze (es. calendari, contenitori, sacchi etc) con funzionalità di associazione codici TAG/utenza;
 - ✓ monitoraggio in tempo reale su base satellitare di tutti gli spostamenti percorsi a bordo mezzo ed a piedi. Questi ultimi esclusivamente per attività e servizi che prevedono tale modalità di spostamento (es. spazzamento manuale, svuotamento cestini, raccolte porta a porta su vie/tratti stradali non accessibili ad automezzi etc) compatibilmente con le norme a tutela dei lavoratori e tenendo conto di eventuali prescrizioni e criteri d'uso forniti dagli organi competenti.

Tale sistema integrato dovrà disporre inoltre di specifiche funzionalità aggiuntive (anche sottoforma di APP) di utilità per l'operatore quali:

- ✓ navigazione su stradario con indicazione completamento vie/zone/giro differenziata per servizi programmati per zone (es. servizi porta a porta) e servizi puntuali (es. servizi a chiamata);
- ✓ misurazione del servizio (es. giro e/o turno etc) in termini di lunghezza di percorso, letture effettuate, non conformità rilevate/segnalate, disposizioni di servizio ricevute etc.

Tale sistema integrato dovrà inoltre poter anche consentire l'apertura di un dialogo diretto gestore - utenza attraverso:

- ✓ messaggistica automatica verso l'utenza interessata (es. cruscotto app dedicata all'informazione dei cittadini, e-mail etc) per avvenuto svolgimento del servizio (es. avvenuto ritiro rifiuti con contestuale lettura TAG RFID);
- ✓ notifica automatica verso l'utenza interessata in caso di rilevate non conformità (es. errati conferimenti rifiuti al sistema porta a porta etc.).

A tal fine il sistema dovrà poter attingere in tempo reale alla programmazione dei servizi ed eventualmente poter accoppiarsi e dialogare con Black Box satellitare a bordo mezzo ed eventuali sistemi di lettura fissi per generare un flusso di dati coerente e non ridondante.

- Portale web accessibile da qualsiasi dispositivo collegato alla rete internet da parte di tutte le utenze con le seguenti caratteristiche minime:
 - ✓ che consenta l'autenticazione centralizzata;
 - ✓ che possieda specifiche sezioni per la pubblicazione e la condivisione digitale di tutto il materiale sviluppato per le utenze (*calendari di raccolta, materiale informativo, guide, tutorial, Regolamenti, Carta dei Servizi etc.*);
 - ✓ che condivida le informazioni di profilo dell'utenza e l'aggiornamento in tempo reale dell'utenza rispetto ai servizi erogati (es. numero di conferimenti al servizio di raccolta porta a porta per frazione di rifiuto, numero di accessi alle strutture informatizzate inclusi i Centri di Raccolta, numero di attrezzature in dotazione/fornite, fatture TARI con indicazione dello stato dei pagamenti etc);
 - ✓ che sia facilmente integrabile per qualsiasi tipo di funzionalità utile alla gestione della comunicazione verso l'utenza anche in ottemperanza alla direttiva ARERA n. 444/2019 e successive.

Le funzionalità del portale dovranno consentire l'interscambio e l'interattività tra utente e gestore in modo da favorire il più possibile lo scambio di informazioni quali: condivisione di documentazione, invio/ricezione messaggistica, invio/ricezione pratiche/moduli/certificazioni, invio/ricezione richieste, appuntamenti agli sportelli, caricamento/inoltro richieste di variazioni TARI/TARIP, invio/ricezione prenotazioni servizi e prestazioni, invio/ricezione reclami e quant'altro necessario al rispetto di quanto verrà stabilito dall'Autorità di Regolazione ARERA;

- Eventuale portale/modulo di gestione delle attività dei servizi dedicati ad eventuali appaltatori del gestore, che consenta la gestione e controllo remoto dei servizi affidati a soggetti terzi ed il confronto puntuale tra programmato e consuntivo dei servizi. Il sistema dovrà quindi consentire l'imputazione direttamente nel sistema del gestore oppure un connettore sicuro attraverso *web-services* dedicato contenente tutti i dati preventivi e consuntivi dei servizi;
- Applicazioni mobile e/o pacchetto software dedicato alle attività degli sportelli e front office con le seguenti funzionalità minime;
 - ✓ identificazione utenze anche attraverso l'impiego di dispositivi di lettura/riconoscimento tessere sanitarie, badge/green card, codici ottici etc.;
 - ✓ profilazione utenze e consultazione delle posizioni personali;
 - ✓ distribuzione del materiale (inclusiva di inizializzazione codici/dispositivi di riconoscimento utenze quali TAG RFID).
- Portale di monitoraggio in tempo reale dei servizi che evidenzii il livello/strato (*layer*) preventivo del percorso o servizio progettato e dati consuntivi da sistema di localizzazione satellitare mobile o a bordo mezzo. Il sistema dovrà rispondere ad interrogazioni in tempo reale e personalizzate finalizzate ad evidenziare in maniera chiara il confronto quanti e qualitativo tra il livello/strato (*layer*) preventivo del servizio progettato ed il dato consuntivo (parziale e complessivo) misurato;
- Portale di monitoraggio avanzato che consenta il caricamento di tutti gli elementi preventivi del servizio in conformità al controllo di SLA e prestazioni minime che il gestore dovrà rispettare (i.e. CDS, regolamenti comunali, Carta dei servizi ed ulteriori indici/parametri minimi). Il sistema dovrà essere strutturato a cruscotti dedicati e personalizzabili sia lato

gestore che lato ATO (estendibile ai Comuni tramite credenziali d'accesso univoche e personalizzate) in modo da poter introdurre qualsiasi formula di controllo tra servizi programmati e servizi svolti rapportato a tutti i dati disponibili nel sistema. Di seguito alcuni esempi di personalizzazione da prevedere a sistema:

- ✓ definizione intervallo temporale d'indagine;
 - ✓ definizione della tipologia di cruscotto e degli elementi in rilievo (macro indicatori) per la verifica immediata di eventuali problematiche di servizio;
 - ✓ limiti quantitativi e temporali per l'invio notifiche automatiche (*alert* e *warning*), tipologia di messaggio (*email*, *sms*, *whatsapp*, *etc*), destinatari del messaggio;
 - ✓ limiti di verifica in tempo reale nel caso il servizio erogato non raggiunga soglie minime stabilite (e liberamente modificabili) da parte dell'ATO.
- Sistema di indicizzazione storica di SLA e KPI dei servizi erogati contenente tutti gli strati preventivi (progettazione e banche dati) e consuntivi (misurazione) contenente il dettaglio di ogni singola prestazione preventiva e consuntiva per:
 - ✓ la finalità di gestione interna inerente alla creazione di *Driver* variabili utili alla successiva compilazione del PEF secondo le delibere ARERA;
 - ✓ poter disporre di un Banca dati certificata e servizi di dati e flussi storici da trasmettere all'Ente di regolazione e altri Enti preposti.
 - Sistema di conservazione digitale dei tracciati (*records*) mediante servizio certificato AGID e erogato da soggetto iscritto al registro dei certificatori digitali, a supporto delle prestazioni erogate con riversamento di pacchetti di dati (RAW) relativi a tutti i dati di progettazione, misurazione e banche dati relative di ogni singola prestazione erogata per la durata contrattuale. Il riversamento dei pacchetti dovrà avvenire mediante servizi web-services machine-to-machine appositamente criptati e certificati tali da consentire al gestore e cittadino (che potrà farne richiesta) di usufruirne come leva legalmente opponibile in caso di contestazioni, reclami, sanzioni e fase di eventuale conciliazione.

4. APPENDICE: INTEGRAZIONE TRA IL SISTEMA GESTIONALE E APP PER LE UTENZE

Sebbene non sia prevista dal contratto di servizio l'integrazione del sistema di controllo con la specifica **app** destinata alla comunicazione ed informazione delle utenze, si ritiene tale aspetto fondamentale anche sulla base dei recenti sviluppi normativi e dello stato tecnologico e dell'arte. Gli obiettivi associati a tale implementazione strutturale sono infatti:

- che tale applicazione diventi uno strumento di partecipazione attiva delle utenze del territorio anche ai fini del miglioramento del servizio di igiene urbana;
- che tale applicazione sia facilmente riconoscibile ed utilizzabile sia da parte delle utenze residenti che non residenti (flussi turistici, ecc.);
- che tale applicazione sia in linea con i principi dell'economia circolare permettendo al cittadino di ottenere informazioni in merito allo stesso prodotto prima che diventi rifiuto, facilitando in tal modo lo sviluppo di azioni virtuose relative agli acquisti sostenibili ed alla riduzione dei rifiuti;
- che tale applicazione consenta al cittadino di conoscere in ogni momento la propria posizione rispetto ai servizi erogati.

Per il raggiungimento degli obiettivi sopra esposti, tale applicazione dovrà essere di "seconda generazione", ovvero dovrà contenere i seguenti strumenti:

- glossario/dizionario dei rifiuti aggiornato in base alle indicazioni degli utenti;
- geolocalizzazione delle utenze;
- calendario delle raccolte domiciliari, anche differenti su più zone dello stesso Comune;
- interattività con gli utenti, per permettere una comunicazione bidirezionale tra Cittadini e Ente o Gestore tramite applicazione attraverso:
 - ✓ comunicazioni *push* dal gestore ai Cittadini;
 - ✓ invio richieste di informazioni dai Cittadini verso il servizio e ricezione delle risposte/feedback;
 - ✓ possibilità da parte dell'utente di richiesta servizi a chiamata e conferma da parte del Gestore di indicazione della data di prelievo;
 - ✓ possibilità per l'utenza di autenticarsi tramite SPID, CIE, tessera sanitaria, codice identificativo del contenitore iscritto nel ruolo TARI etc;
 - ✓ possibilità di inviare all'utenza profilata, nella giornata di ritiro, un promemoria chiedendo di comunicare l'intenzione o meno di conferire il proprio rifiuto;
 - ✓ possibilità da parte dell'utente di conoscere la propria posizione in merito all'applicazione del tributo/tariffa puntuale o metodi similari attivati dall'Ente o dal Gestore, attraverso il numero di conferimenti per tipologia di rifiuto soggetto a contabilizzazione, altre azioni di riduzione rifiuti contabilizzate (compostaggio domestico, riutilizzo, ecc.), valutazione dell'impatto ambientale conseguente ed eventuale scontistica applicata dall'Ente o dal Gestore.

L'applicazione dovrà quindi contenere specifiche funzionalità in ambito tariffario prevedendo funzionalità per l'autocertificazione da parte delle utenze di sacchi/attrezzature per la raccolta e/o l'esposizione dei rifiuti e/o la possibilità di verifica dinamica delle associazioni (TAG, codici ottici etc)

attrezzature-utenza, nonché prevedere funzionalità aggiuntive e interattive verso il gestore per segnalare esposizioni preventive e qualunque informazione che consenta ottimizzazione ed efficientamento dei servizi. L'applicazione dovrà inoltre informare la singola utenza in merito alla propria posizione rispetto ai servizi erogati quali ad esempio:

- conferimenti rifiuti con eventuali indicazioni personalizzate per la specifica utenza utili al miglioramento dei risultati e all'adozione di comportamenti virtuosi;
- esiti controlli ispettivi condotti su attrezzature associate all'utenza;
- notifiche per erogazione servizi prossimi all'utenza (programmazione spazzamenti con divieti di sosta, presenza Ecolsole/Isole Informatizzate/Isole Mobili/Centri Ambiente Mobili, presenza ed apertura Info Point/Banchetti informativi, eventi/azioni di comunicazione e sensibilizzazione etc).

al fine di favorire il processo di responsabilizzazione dell'utenza e migliorare gli obiettivi quanti e qualitativi della raccolta differenziata così come degli ulteriori dei servizi erogati ed innescare e consolidare un rapporto di piena collaborazione gestore/utenza.

Inoltre, visto il Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica amministrazione 2017- 2019 approvato con DPCM del 31 maggio 2017, visto che l'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) ha delineato un percorso di qualificazione per i fornitori Software as a service (Saas) della Pubblica Amministrazione (PA), affinché le stesse possano adottare servizi Cloud omogenei e di qualità, e che le qualificazioni assicurano che i servizi Software as a service (Saas) per il Cloud della Pubblica Amministrazione siano sviluppati e forniti secondo criteri minimi di affidabilità e sicurezza considerati necessari per i servizi digitali pubblici, l'applicazione informativa per dispositivi Android ed Apple deve avere acquisito qualificazione AgID ed essere iscritta tra i fornitori AgID di Software as a service (Saas) della Pubblica Amministrazione ed inserita nel Cloud Marketplace AgID secondo quanto disposto dalle Circolari AgID n. 2 e n.3 del 9 aprile 2018.