

# **All. 1 – Prima bozza di contenuti tecnici del Servizio Gestione Rifiuti**

**Agenzia d'Ambito per i servizi pubblici di Modena  
A.T.O. N°4**

## **PRIMA BOZZA DI CONTENUTI TECNICI DEL SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI**

Definizione: "Il servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani e assimilati comprende lo spazzamento ed il lavaggio delle strade e delle piazze pubbliche, la raccolta ed il trasporto, l'avvio al recupero e allo smaltimento ivi compreso il trattamento preliminare." (LR 25/99 e s.m.i., art. 15 c. 1)

Questo documento esplicita le prestazioni gestionali, gli obiettivi e/o le attività che il servizio di gestione rifiuti deve garantire, in particolare:

- modalità operative;
- standard di servizio all'utenza;
- performances di rendimento.

Sono evidenziate le diverse modalità che possono essere adottate nei diversi Comuni e/o nelle diverse aree dei Comuni serviti. Per la specifica di dettaglio e la conseguente quantificazione delle obbligazioni reciproche, sarà predisposto, per ogni Comune servito (o gruppo di Comuni omogenei), un Piano annuale delle attività e degli interventi che conterrà:

- l'individuazione della/e modalità operativa/e prescelta/e;
- la delimitazione delle aree servite (secondo ciascuna modalità indicata);
- la conseguente quantificazione dei mezzi, degli operatori e delle attrezzature impegnate;
- un quadro economico che da quanto sopra deriva e definisce l'ammontare del costo del servizio preventivabile per il Comune (o gruppo di Comuni) in questione.

Il Gestore salvaguardato si impegna ad effettuare le prestazioni di seguito elencate perseguendo obiettivi generali di efficacia, efficienza e economicità della gestione nonché obiettivi specifici come di seguito individuati, nei termini e secondo le frequenze riportate nel presente Disciplinare Tecnico ovvero nel Piano annuale.

### **I. Servizi di raccolta e trasporto**

#### **I.1 Modelli organizzativi**

I modelli organizzativi per la raccolta dei rifiuti urbani nel territorio di competenza

dell'Agenzia sono individuati dai Documenti Preliminari del P.P.G.R. (Piano Provinciale per la Gestione dei Rifiuti) nei termini che seguono:

*“Per i Comuni di Pianura e Collina con popolazione al di sotto di 16.000 abitanti residenti, per una popolazione complessiva pari a circa 220.482 abitanti residenti, si propone di adottare prevalentemente il Modello 1 o in alternativa il Modello 1 integrato con il Modello 2A/B.*

*Per i Comuni di Pianura e Collina con oltre 16.000 abitanti residenti: Carpi, Castelfranco Emilia, Formigine, Mirandola, Modena, Sassuolo e Vignola [...]:*

- *si propone di applicare il Modello 1 per le frazioni, una fascia periferica da definire, per le zone artigianali e per le zone industriali (per una copertura indicativa del 40% dei residenti);*
- *per la zona urbana, da definire, si propone una raccolta prevalentemente domiciliare vedi Modello 2A/B (per una copertura indicativa del 60% dei residenti).*

*E' possibile estendere il modello 2A/B all'intero territorio comunale.*

*Per i Comuni di Montagna, per una popolazione complessiva pari a circa 59.803 abitanti residenti, si propone di:*

- *confermare la presenza di almeno una stazione ecologica attrezzata per Comune;*
- *adottare in maniera estensiva il compostaggio domestico della frazione organica putrescibile, degli sfalci e/o potature;*
- *nei centri urbani e nelle frazioni, la raccolta delle frazioni recuperabili e non, è organizzata per isole ecologiche di base, come per il Modello 1 con esclusione della frazione organica.”*

La definizione dei modelli sopra richiamati (1, 2A, 2B) è la seguente:

***Modello 1 o Modello “Nonantola modificato”:***

- obbligo della raccolta differenziata, con applicazione di sanzioni per i trasgressori;
- n° 1 stazione ecologica attrezzata nel Capoluogo e stazioni ecologiche attrezzate nelle frazioni principali;
- informazione capillare e periodica alla popolazione sulle raccolte differenziate;
- raccolta differenziata e del rifiuto indifferenziato residuo effettuata con cassonetti stradali;

- organizzazione dei contenitori in isole ecologiche di base con abitanti serviti per isola ecologica di base: circa 150;
- incentivazione del compostaggio domestico in zone rurali.

<b>Frazione</b>	<b>Tipologia e frequenza della raccolta</b>
Rifiuto indifferenziato	raccolto con cassonetti stradali con volume medio di 3200 litri, nell'isola ecologica di base, svuotamento tre volte per settimana
ingombranti	raccolti alla stazione ecologica attrezzata (e/o con chiamata a domicilio)
Frazione organica, scarti verdi	raccolta con cassonetti stradali chiusi con chiave da 1300-1700 litri all'isola ecologica di base con svuotamento 1 o 2 volte la settimana
Scarti verdi in quantità elevata	raccolti nella stazione ecologica attrezzata nel piazzale o direttamente in container, giro verde solo stagionale in punti prestabiliti
Carta e cartone	raccolta con cassonetti stradali o con campane da 3200 litri all'isola ecologica di base e raccolte porta a porta per utenze commerciali e di servizio
Vetro e lattine	raccolta con campane stradali da 2000 litri all'isola ecologica di base
Contenitori in plastica per liquidi	raccolti con cassonetti stradali da almeno 2400 litri all'isola ecologica di base
Indumenti usati	raccolti con cassoni stradali da 3000 litri
Pile esaurite	raccolte con contenitori da 13 litri all'isola ecologica di base o presso i rivenditori
Farmaci scaduti	raccolti con contenitori da 98 litri presso le farmacie
Grandi utenze e centri commerciali	raccolta separata delle varie frazioni con l'obbligo di separare le frazioni recuperabili e vincoli per i rifiuti indifferenziati
Zone artigianali	<ul style="list-style-type: none"><li>- nel caso di assimilazione dei rifiuti speciali assimilabili obbligo di RD e servizi ad hoc, con possibilità di eliminare contenitori stradali e fornire servizi personalizzati;</li><li>- per i rifiuti non assimilati è opportuno proporre contratti ad hoc con separazione e recupero.</li></ul>

**Modello 2A o Modello "Raccolta domiciliarizzata":**

- informazione capillare e periodica alla popolazione sulle raccolte differenziate;
- due o più stazioni ecologiche attrezzate nel Capoluogo e una nelle principali frazioni;
- obbligo della raccolta differenziata.

<b>Frazione</b>	<b>Tipologia e frequenza della raccolta</b>
Rifiuto Urbano Residuo (RUR)	Raccolta domiciliare in sacchi trasparenti (110 l) e bidoni rigidi nelle abitazioni monoutenza o con poche famiglie; con contenitori condominiali da 660-3200 litri nei condomini, a seconda del numero di famiglie servite. Esposizione su suolo pubblico da parte dell'utente dei sacchi e/o contenitori rigidi e raccolta 1 o 2 volte/settimana.
Ingombranti	Raccolti in stazione ecologica attrezzata e/o a domicilio con chiamata e/o con calendario di raccolta (3-6 vv/anno)
Scarto alimentare	Raccolta domiciliare. Inserimento in sacchetti (6,5-10 litri) a tenuta in piccoli contenitori sottolavello. Successiva chiusura del sacchetto pieno e posizionamento in contenitori rigidi (20-30 litri) per abitazioni monoutenza o con poche famiglie, o in bidoni carrellati (120-360 litri) per condomini. Esposizione su suolo pubblico da parte dell'utente e raccolta 2 volte/set. tipicamente (riducibile ad 1 volta/settimana in inverno ed in zone a bassa densità abitativa, aumentabile a 3 volte/settimana in zone densamente popolate)
Scarti verdi	In stazione ecologica attrezzata o a domicilio con "giro verde" a bassa frequenza (1 volta/14-30 gg.)
Carta e cartone	Raccolta domiciliare in pacchi (abitazioni monoutenza o con poche famiglie) od in bidoni condominiali (120-240 litri). Esposizione su suolo pubblico da parte dell'utente e raccolta ogni 7-14 gg.
Vetro	Raccolto in contenitori stradali a campana o cassonetto (1100-3200 litri) oppure domiciliarizzato per grandi utenze, con bidoni carrellati da 120-240 litri. Prelievo ogni 7-14 gg.
Plastica	Raccolta in contenitori stradali a campana o cassonetto (1100-3200 litri) oppure domiciliarizzata con sacchi da 110 litri. Esposizione su suolo pubblico da parte dell'utente e raccolta e raccolta ogni 7-14 gg.
Lattine	Raccolte con il vetro in contenitori stradali a campana o cassonetto (1100-3200 litri) o con i rispettivi sistemi domiciliarizzati per grandi utenze.
Pile esaurite	raccolte con contenitori da 13 litri presso i rivenditori
Indumenti usati	contenitori specifici delle associazioni
Farmaci scaduti	raccolti con contenitori da 98 litri presso le farmacie

**Modello 2B o Modello "Raccolta domiciliarizzata con raccolta umido di prossimità":**

- informazione capillare e periodica alla popolazione sulle raccolte differenziate;
- due o più stazioni ecologiche attrezzate nel Capoluogo e una nelle principali frazioni;

- obbligo della raccolta differenziata.

<b>Frazione</b>	<b>Tipologia e frequenza della raccolta</b>
Rifiuto Urbano Residuo (RUR)	Raccolta domiciliare in sacchi (110 l) e bidoni rigidi nelle abitazioni monoutenza o con poche famiglie; con contenitori condominiali da 660-3200 litri nei condomini, a seconda del numero di famiglie servite. Esposizione su suolo pubblico da parte dell'utente dei sacchi e/o contenitori rigidi e raccolta 1 o 2 volte/settimana. (E' prevista la permanenza di alcuni cassonetti stradali con basso rapporto cassonetto/abitante a progressiva dismissione)
Ingombranti	Raccolti in stazione ecologica attrezzata e/o a domicilio con chiamata e/o con calendario di raccolta (3-6 vv/anno)
Scarto alimentare	Contenitori rigidi da 120-240 litri a grande diffusione su suolo pubblico con raccolta due volte settimana.
Scarti verdi qualora presenti in grandi quantità	In stazione ecologica attrezzata o a domicilio con "giro verde" a bassa frequenza (1 volta/14-30 gg.)
Carta e cartone	Raccolta domiciliare in pacchi (abitazioni monoutenza o con poche famiglie) od in bidoni condominiali (120-240 litri). Esposizione su suolo pubblico da parte dell'utente e raccolta ogni 7-14 gg.
Vetro	Raccolto in contenitori stradali a campana o cassonetto (1100-3200 litri) oppure domiciliarizzato per grandi utenze, con bidoni carrellati da 120-240 litri. Prelievo ogni 7-14 gg.
Plastica	Raccolta in contenitori stradali a campana o cassonetto (1100-3200 litri) oppure domiciliarizzata con sacchi da 110 litri. Esposizione su suolo pubblico da parte dell'utente e raccolta e raccolta ogni 7-14 gg.
Lattine	Raccolte con il vetro in contenitori stradali a campana o cassonetto (1100-3200 litri) o con i rispettivi sistemi domiciliarizzati per grandi utenze.
Pile esaurite	raccolte con contenitori da 13 litri presso i rivenditori
Indumenti usati	contenitori specifici delle associazioni
Farmaci scaduti	contenitori presso farmacie e punti vendita

I.2. Contenitori: dislocazione, manutenzione, sostituzione

<b>PRESTAZIONI GESTIONALI</b>	<b>ATTIVITA' E/O OBIETTIVI</b>
Individuazione della tipologia dei contenitori	I tipi di contenitori da utilizzare sono riportati nella tabella A allegata, distintamente per modello organizzativo adottato e per frazione merceologica interessata.
Definizione del numero dei contenitori da collocare	La tabella A riporta i parametri minimi di dotazione, espressi come rapporto tra il numero di utenti serviti ed il numero dei contenitori.
Individuazione dei punti di dislocazione dei contenitori	Per le frazioni di rifiuto sottoposte a raccolta stradale (raccolte non domiciliarizzate), a meno di impedimenti significativi i contenitori vanno radunati in "isole di base", ognuna delle quali serve circa 150 abitanti; da ciò discende la composizione dell'isola medesima in funzione delle tipologie di contenitori adottati. Ogni isola comprende quanto meno i contenitori destinati a ricevere le seguenti frazioni, ove non sottoposte a raccolta domiciliarizzata: - frazione organica - vetro e metalli - carta e cartone - plastica - rifiuto indifferenziato residuo
Definizione delle frequenze di svuotamento e di sanificazione	La tabella A allegata, distintamente per tipo di contenitore e modello di raccolta adottato, riporta le frequenze minime di svuotamento e di sanificazione dei contenitori.
Mantenimento dell'efficienza dei contenitori	E' fatto obbligo al Gestore di provvedere al mantenimento in perfetta efficienza dei contenitori impiegati, provvedendo alla manutenzione periodica, alla riparazione dei contenitori danneggiati ed alla sostituzione di quelli non più idonei.
Rinnovo del parco contenitori	I contenitori non più idonei devono essere tempestivamente sostituiti a cura del Gestore. Ad ogni modo si deve prevedere il rinnovo del parco contenitori complessivo per una quota annua non inferiore al 5%.

### I.3. Automezzi e dotazioni per la raccolta ed il trasporto

<b>PRESTAZIONI GESTIONALI</b>	<b>ATTIVITA' E/O OBIETTIVI</b>
Individuazione delle tipologie dei mezzi meccanici utilizzati per la raccolta e l'asporto	- autocompattatori a operatore singolo - autocompattatori con operazione manuale - motocarri - _____
Definizione delle frequenze di lavaggio e sanificazione dei mezzi	Il Gestore ha l'obbligo di provvedere al lavaggio e sanificazione dei medesimi, secondo le frequenze necessarie per la garanzia dell'igiene pubblica.
Mantenimento in efficienza del parco mezzi	Il Gestore ha l'obbligo di provvedere al mantenimento in perfetta efficienza dei mezzi meccanici utilizzati.
Rinnovo del parco mezzi	Il programma annuale di rinnovo dei mezzi per la raccolta ed il trasporto fa parte integrante del piano di investimenti allegato alla Convenzione.

### I.4 Raccolta presso punti di conferimento attrezzati e custoditi (stazioni ecologiche attrezzate)

Il servizio di gestione delle stazioni ecologiche attrezzate comprende le seguenti attività:

<b>PRESTAZIONI GESTIONALI</b>	<b>ATTIVITA' E/O OBIETTIVI</b>
Definizione degli orari di apertura al pubblico	Gli orari di apertura al pubblico sono concordati con il Comune, rispettando i parametri minimo di giorni/settimana, di ore/giorno e di ore/settimana elencati nella tabella A allegata.
Gestione dell'area	Il Gestore è responsabile della corretta gestione e sorveglianza dell'area. Esso può servirsi di terzi nell'espletamento di tali attività (cooperative sociali, imprese, ecc.), pur mantenendone sempre la diretta responsabilità.
Garanzia di accesso all'area per l'utenza destinataria del servizio	L'accesso alle aree deve essere garantito agli utenti residenti nei Comuni serviti ed alle ditte rientranti tra gli utenti del servizio pubblico di raccolta rifiuti, con esclusione di quelle la cui attività produca rifiuti speciali per qualità (ad es.: meccanici per oli minerali, farmacie per farmaci scaduti, colorifici per barattoli sporchi di vernice,...). L'accesso deve essere consentito anche alle Amministrazioni Comunali in caso di necessità, nonché a chi recasse altre tipologie di rifiuti interessati a raccolte finalizzate specifiche svolte in base a convenzioni con l'Agenzia, i Comuni e/o la Provincia (esempio: rifiuti agricoli, ecc.).

Attività di sorveglianza, controllo e pulizia dell'area; trasporti e movimentazione dei materiali all'interno dell'area	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Svuotamento dei containers, dei cassoni/pressa e di qualunque altro tipo di contenitore utilizzando adeguati mezzi</li> <li>2. Adeguamento della dotazione di contenitori in rapporto a nuove esigenze di raccolta rifiuti</li> <li>3. Avvio al riciclaggio dei materiali recuperabili</li> <li>4. Tenuta degli eventuali registri di carico e scarico</li> </ol>
---	---

### 1.5 Altre forme di raccolta rifiuti

#### ***Raccolte itineranti***

Per alcune tipologie di rifiuti potenzialmente pericolosi e prodotti in quantitativi ridotti, possono essere attivate raccolte itineranti, eseguite periodicamente in luoghi pubblici prestabiliti, in cui sostano, per un certo tempo, automezzi appositamente attrezzati.

<b>PRESTAZIONI GESTIONALI</b>	<b>ATTIVITA' E/O OBIETTIVI</b>
Definizione delle date, dei luoghi e dei tempi di permanenza	Date, luoghi e tempi di permanenza sono concordati con i singoli Comuni interessati, nel rispetto dei parametri minimi fissati nella tabella A allegata.
Attività di comunicazione all'utenza delle caratteristiche del servizio	Il Gestore ha l'obbligo di comunicare date, luoghi e tempi di permanenza all'utenza attraverso i canali più idonei e nelle forme e nei tempi più adeguati.
Individuazione degli automezzi utilizzati	...
Definizione delle tipologie di rifiuti interessati	<ul style="list-style-type: none"> <li>- batterie d'auto</li> <li>- vernici e solventi</li> <li>- rifiuti etichettati T e/o F in genere</li> <li>- potature, legno, scarti verdi</li> <li>- ...</li> </ul>

#### ***Altre forme***

Attivazione e gestione di punti di restituzione presso la rete commerciale	Finalizzati in particolare al ritiro di prodotti farmaceutici scaduti, di pile esaurite, di beni durevoli appartenenti alle tipologie indicate all'art. 44 del D. Lgs 22/97, nonché di vuoti a rendere, con particolare riferimento ad imballaggi primari in vetro. Le modalità operative sono da concordarsi con i gerenti i punti vendita coinvolti; per quanto riguarda pile e farmaci si rimanda a quanto riportato nella sezione relativa ai contenitori.
--	--

## II. Pretrattamento ed avviamento al trattamento e/o allo smaltimento e/o al recupero

Nell'ambito territoriale affidato al Gestore in forza della Convenzione con l'Agenzia sono previste le seguenti attività di pretrattamento ed avviamento al trattamento e/o allo smaltimento e/o al recupero, i cui standard sono fissati nella Tabella B allegata:

### *Stazioni di trasferimento ed eventuale compattazione*

<b>PRESTAZIONI GESTIONALI</b>	<b>ATTIVITA' E/O OBIETTIVI</b>
Trasbordo con compattazione su mezzi di maggiore capacità dei rifiuti da avviare allo smaltimento o al trattamento	Al fine di ridurre gli impatti derivanti dai trasporti, sono predisposti impianti nei quali si provvede al trasbordo dei rifiuti raccolti dagli autocompattatori (o dagli altri automezzi utilizzati per la raccolta) su mezzi di maggiore capacità con i quali si provvede al trasporto agli impianti di trattamento o di smaltimento. Gli impianti di trasferimento sono realizzati in conformità alle previsioni del P.P.G.R., a cura del Gestore.
Gestione dell'impianto	Il Gestore è tenuto ad assicurare la corretta gestione e manutenzione delle infrastrutture fisiche e/o elettromeccaniche delle stazioni.
Pulizia dell'area	Il Gestore assicura la pulizia giornaliera ed il lavaggio del piazzale.
Sorveglianza e custodia dell'area	L'area è recintata; il Gestore assicura il mantenimento in efficienza della recinzione e degli eventuali altri dispositivi di sicurezza, nonché la sorveglianza dell'area e degli edifici nelle ore di chiusura.

### *Impianti di selezione meccanica del rifiuto indifferenziato*

<b>PRESTAZIONI GESTIONALI</b>	<b>ATTIVITA' E/O OBIETTIVI</b>
Selezione meccanica del rifiuto indifferenziato, con separazione della frazione metallica, della frazione prevalentemente umida e della frazione prevalentemente secca.	Gli impianti dedicati alla selezione meccanica del rifiuto indifferenziato sono attivati conformemente alle previsioni del PPGR e sono gestiti dal Gestore. Il Gestore assicura il corretto invio delle frazioni separate ai rispettivi smaltimenti ovvero trattamenti ovvero recuperi.
Gestione dell'impianto	Il Gestore è tenuto ad assicurare la corretta gestione e manutenzione delle infrastrutture fisiche e/o elettromeccaniche..
Pulizia dell'area	Il Gestore assicura la pulizia giornaliera ed il lavaggio

	del piazzale.
Sorveglianza e custodia dell'area	L'area è recintata; il Gestore assicura il mantenimento in efficienza della recinzione e degli eventuali altri dispositivi di sicurezza, nonché la sorveglianza dell'area e degli edifici nelle ore di chiusura.

***Piattaforme di selezione meccanica, manuale o mista***

<b>PRESTAZIONI GESTIONALI</b>	<b>ATTIVITA' E/O OBIETTIVI</b>
Selezione meccanica, manuale o mista del rifiuto derivante da raccolta differenziata multimateriale, ovvero dalla raccolta separata della frazione secca	Gli impianti dedicati alla selezione (meccanica, manuale o mista) di frazioni derivanti dalla raccolta differenziata multimateriale, o della frazione secca raccolta separatamente, sono attivati in conformità alle previsioni del P.P.G.R. o in funzione delle necessità poste dall'evoluzione del sistema di R.D. Il Gestore assicura il corretto invio delle frazioni separate ai rispettivi smaltimenti ovvero trattamenti ovvero recuperi.
Gestione dell'impianto	Il Gestore è tenuto ad assicurare la corretta gestione e manutenzione delle infrastrutture fisiche e/o elettromeccaniche..
Pulizia dell'area	Il Gestore assicura la pulizia giornaliera ed il lavaggio del piazzale.
Sorveglianza e custodia dell'area	L'area è recintata; il Gestore assicura il mantenimento in efficienza della recinzione e degli eventuali altri dispositivi di sicurezza, nonché la sorveglianza dell'area e degli edifici nelle ore di chiusura.

### III. Servizi di spazzamento

#### III.1 Spazzamento e lavaggio meccanizzato

<b>PRESTAZIONI GESTIONALI</b>	<b>ATTIVITA' E/O OBIETTIVI</b>
Definizione delle attrezzature e delle macchine impiegate	Intervento con attrezzature monoperatore, meccaniche, aspiranti o meccaniche/aspiranti.
Individuazione delle aree interessate	Le aree delle piazze e delle strade interessate sono individuate con dettaglio e concordate con ciascun Comune.
Definizione della frequenza di intervento	L'intervento <u>di norma ha una frequenza almeno mensile</u> ; la frequenza effettiva è concordata con il Comune. E' facoltà del Gestore ripartire l'area soggetta in frazioni da pulire a settimane alterne.
Intervento nelle aree interessate da mercati settimanali	L'intervento nelle aree interessate da mercati settimanali (individuate con dettaglio, per ogni Comune, nel Piano annuale) ha di norma cadenza

	settimanale.
Intervento nelle aree interessate da mercati straordinari, fiere e manifestazioni pubbliche	Sono da prevedere interventi specifici, la cui calendarizzazione deve essere comunicata al Gestore dai Comuni all'inizio dell'anno, o comunque con almeno 20 gg di anticipo in caso di eventi non programmati. Le eventuali variazioni di data, orario e/o area interessata devono sempre essere comunicate dai Comuni al Gestore con congruo anticipo.

### III.2 Spazzamento manuale o misto

Lo spazzamento manuale (o, dove possibile, misto) è riservato ad aree (centri storici, aree verdi attrezzate pubbliche, e simili) ad alta frequenza pedonale e di difficile od impossibile pulizia meccanica.

<b>PRESTAZIONI GESTIONALI</b>	<b>ATTIVITA' E/O OBIETTIVI</b>
Definizione delle attrezzature e delle macchine impiegate	Intervento con attrezzature monooperatore, meccaniche, aspiranti o meccaniche/aspiranti. Intervento con macchine _____
Individuazione delle aree interessate	Le aree delle piazze e delle strade interessate sono individuate con dettaglio nel Piano Annuale, per ciascun Comune.
Definizione della frequenza di intervento	L'intervento ha di norma frequenza settimanale o quindicinale, secondo le indicazioni del Disciplinare Tecnico. E' facoltà del Gestore distribuire il lavoro nell'arco della settimana e/o tra le settimane come meglio crede, di concerto con l'Ufficio Tecnico del Comune ad evitare reciproco intralcio, purché sia assicurata la frequenza di intervento richiesta.

### III.3 Altre attività

<b>PRESTAZIONI GESTIONALI</b>	<b>ATTIVITA' E/O OBIETTIVI</b>
<u>Svuotamento dei contenitori stradali e pulizia isole ecologiche di base</u>	Durante gli interventi di pulizia meccanica, manuale o mista il Gestore provvede allo svuotamento dei cestini portacarte e degli altri contenitori stradali, nonché alla sostituzione del relativo sacco di contenimento dei rifiuti.
<u>Asportazione siringhe</u>	Il Gestore provvede all'asporto periodico, alla pulizia e alla disinfezione dei siti, nonché alla raccolta con appositi contenitori a perdere da indirizzare allo smaltimento definitivo, con la frequenza e nelle aree dettagliate nel Piano annuale, se è stato concordato un intervento calendarizzato, ovvero dietro segnalazione dell'Ufficio Tecnico del Comune o dell'Agenzia.

<u>Raccolta foglie</u>	Nel periodo compreso tra i mesi di settembre e di gennaio inclusi il Gestore provvede a binnatura, asporto e caricamento su idonei automezzi e trasporto agli impianti di smaltimento o di stoccaggio, nelle aree individuate come nel Piano annuale e con le frequenze minime ivi indicate, ovvero contestualmente alle operazioni di spazzamento meccanico, manuale o misto se così si è concordato.
<u>Manutenzione del parco di mezzi ed attrezzature per lo spazzamento ed il lavaggio di strade e piazze</u>	Il Gestore ha l'obbligo di provvedere al mantenimento in perfetta efficienza dei mezzi nonché al lavaggio e sanificazione dei medesimi. Il programma annuale di rinnovo dei mezzi per la pulizia stradale fa parte integrante del piano di investimenti allegato alla Convenzione.

#### IV. Servizi generali ed accessori

##### IV.1 Rapporto con gli utenti

Il Gestore, nel rapporto con gli utenti, è tenuto a garantire i seguenti standard minimi, riportati e articolati nella tabella D allegata, fatto salvo quanto definito in dettaglio nel Piano annuale delle attività e degli interventi.

<b>PRESTAZIONI GESTIONALI</b>	<b>ATTIVITA' E/O OBIETTIVI</b>
Apertura al pubblico: numero sportelli	Deve essere garantita l'attività di operatori dedicati al rapporto con il pubblico nel rapporto minimo di un operatore ogni 12.000 utenti (abitanti serviti)
Apertura al pubblico degli sportelli: orario di apertura	Per le comunicazioni relative all'inizio, alle variazioni e/o alla cessazione del rapporto, nonché per la ricezione di reclami e/o comunicazioni, apertura per un numero di ore alla settimana non inferiore a 20.
Raccolta e gestione delle segnalazioni, dei reclami e delle richieste di intervento	Per la raccolta e gestione delle segnalazioni, dei reclami e delle richieste di intervento (sia straordinarie che nell'ambito dei servizi su chiamata) il Gestore è tenuto ad attivare un servizio che passi attraverso gli sportelli di cui al punto precedente; è inoltre invitato ad attivare un servizio telefonico a "numero verde" con gestione di un numero telefonico unico per tutto il territorio servito, in grado di svolgere quanto più possibile le medesime operazioni. Il gestore è inoltre invitato, ove non abbia già provveduto, a definire specifiche procedure per la gestione e risoluzione dei reclami.
Fatturazione	La fatturazione può avvenire su base annua, semestrale o quadrimestrale. Si dà atto che il gestore provvede alla fatturazione diretta all'utente solo nei Comuni che applicano la tariffa ai sensi del D.Lgs. 22/97, e che in questi casi il

	costo del servizio assunto a base della determinazione della tariffa comprende i costi di accertamento, riscossione e contenzioso. Nei Comuni ove persiste il regime di applicazione della TARSU è il Comune medesimo che provvede alla riscossione; in questo caso il gestore fattura il servizio al Comune, con le cadenze di cui sopra.
Informazione sulla gestione delle compostiere domestiche	L'informazione agli utenti sulle metodologie corrette di gestione delle compostiere domestiche è gestita attraverso il personale di servizio alle stazioni ecologiche, attraverso il sistema di gestione delle segnalazioni e reclami di cui sopra, nonché attraverso campagne informative a cura del Gestore.

#### IV.2 Informazione e comunicazione agli utenti

<b>PRESTAZIONI GESTIONALI</b>	<b>ATTIVITA' E/O OBIETTIVI</b>
Comunicazione all'utenza attraverso stampa locale, tv, radio ed affissioni	E' richiesta almeno una campagna annuale su un canale comunicativo al fine di incentivare la raccolta differenziata e/o mantenere viva l'attenzione su tale tema.

#### IV.3 Analisi, indagini e fornitura di dati

<b>PRESTAZIONI GESTIONALI</b>	<b>ATTIVITA' E/O OBIETTIVI</b>
Obbligo di rendicontazione in merito ad ogni aspetto tecnico, economico e finanziario all'Agenzia o a soggetto autorizzato dalla medesima.	