Allegato alla delibera del Consiglio di Amministrazione n. 41 del 29 agosto 2006
Perfezionato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 76 del 14 dicembre 2006

ATO4.MO
AGENZIA D'AMBITO PER I SERVIZI PUBBLICI DI MODENA

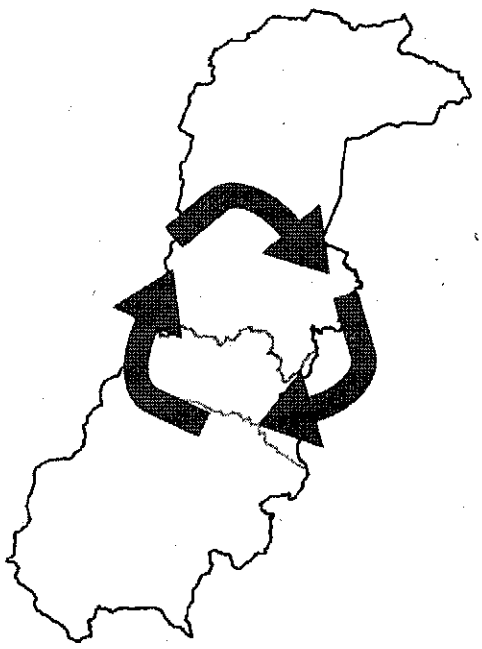
Servizio Gestione
Rifiuti Urbani e Assimilati

AIMAG
IL PRESIDENTE
(Massimo Michelini)

DISCIPLINARE TECNICO

AGENZIA D'AMBITO PER I SERVIZI PUBBLICI DI MODENA

Testo approvato dal Consiglio di Amministrazione con deliberazione n. 41 del 29 agosto 2006
Perfezionato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 76 del 14 dicembre 2006



Allegato alla delibera del Consiglio di Amministrazione n. 41 del 29 agosto 2006
Perfezionato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 76 del 14 dicembre 2006

PARTE I – DISPOSIZIONI GENERALI 3
Titolo I – Definizioni e oggetto del Disciplinare Tecnico 3
Art. 1 – Definizione del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani 3
Art. 2 – Oggetto del presente Disciplinare Tecnico 3
Art. 3 – Piano annuale delle attività e degli interventi 3
Art. 4 – Regolamento del Servizio 3
PARTE II – STANDARD TECNICI DEL SERVIZIO 4
Titolo I – Servizi di raccolta e trasporto 4
Capo I – Individuazione dei modelli di raccolta applicabili nell'Ambito 4
Art. 5 – Definizione dei modelli di raccolta 4
Art. 6 – Applicazione dei modelli di raccolta 4
Capo II – Perimetro del servizio, frazioni raccolte separatamente, destino dei rifiuti raccolti 4
Art. 7 – Perimetro di esercizio del servizio 4
Art. 8 – Frazioni merceologiche di rifiuti oggetto di raccolta differenziata o raccolta separata .. 5
Art. 9 - Impianti di destino delle diverse frazioni di rifiuti raccolti 5
Capo III - Attività componenti il servizio: standard tecnici e tempi di raggiungimento 6
Art. 10 – Raccolta stradale: principi e regole 6
Art. 11 – Raccolta stradale: standard 7
Art. 12 – Raccolta domiciliare: principi e regole 7
Art. 13 – Raccolta domiciliare: standard 8
Art. 14 – Raccolta itinerante: principi e regole 8
Art. 15 – Raccolta itinerante: standard 8
Art. 16 – Punti di raccolta presso la rete commerciale 9
Art. 17 – Raccolta presso Stazioni Ecologiche Attrezzate (S.E.A.): principi e regole 9
Art. 18 – Raccolta presso Stazioni Ecologiche Attrezzate (S.E.A.): standard 10
Art. 19 – Punti attrezzati per lo scambio di beni durevoli 10
Art. 20 – Raccolta su appuntamento o "a chiamata" 11
Titolo II – Attività di avvio allo smaltimento/trattamento 11
Capo I – Definizione 11
Art. 21 – Individuazione delle operazioni di avvio allo smaltimento/trattamento 11
Capo II – Finalità, caratteristiche, standard prestazionali, indicazioni progettuali e gestionali per gli impianti destinati ad attività di avvio al trattamento/smaltimento 12
Art. 22 – Stazioni di trasferimento ed eventuale compattazione 12
Art. 23 – Impianti di selezione 12
Art. 24 – Impianti di stoccaggio provvisorio 13
Titolo III – Servizi di spazzamento e lavaggio delle strade ed aree pubbliche 14
Capo I – Perimetro del servizio, calendarizzazione degli interventi e destino dei rifiuti raccolti . 14
Art. 25 – Perimetro di esercizio del servizio 14
Art. 26 – Aree private ad uso pubblico rientranti nell'ambito del servizio pubblico 15
Art. 27 – Calendario degli interventi 15
Art. 28 – Attività straordinarie e/o non preventivabili 15
Art. 29 – Impianti di destino dei rifiuti raccolti 16
Capo II - Attività componenti il servizio, relativi standard e tempi di raggiungimento 16
Art. 30 – Spazzamento e lavaggio meccanizzato, manuale o misto 16
Art. 31 – Svuotamento dei cestini portacarte ed altri contenitori stradali analoghi 16
Art. 32 – Raccolta foglie 17
Art. 33 – Pulizia aree verdi 17
Art. 34 – Asportazione siringhe, bonifica microdiscariche e pulizia di aree ingombre di rifiuti . 17
Titolo IV – Rifiuti cimiteriali 18
Art. 35 – Rifiuti cimiteriali 18
Titolo V – Gestione delle disfunzioni 18
Art. 36 – Continuità dei servizi e casi di forza maggiore 18
Art. 37 – Interventi a ripristino disfunzioni 18
Titolo VI – Autosmaltimento e riduzione dei rifiuti all'origine 18
Art. 38 – Autosmaltimento ed attività tese alla riduzione alla fonte della produzione di rifiuti .. 18

PARTE III – CONTROLLO E RENDICONTAZIONE 19
Art. 39 – Titolarità del controllo 19
Art. 40– Oggetto del controllo 19
Art. 41 – Procedure di controllo 19
Art. 42 – Controllo della qualità del servizio: criteri informativi delle procedure e degli indicatori 19
Art. 43 - Obbligo di rendicontazione 20
Art. 44 – Tempi, modi, forme e formati di rendicontazione 20
Art. 45 – Rendicontazione dei dati fisici 20
Art. 46 – Rendicontazione dei dati economici e finanziari 20
Art. 47 - Analisi sul servizio 21
Art. 48 - Analisi sulla composizione merceologica dei rifiuti raccolti 21
PARTE IV – COSTO DEL SERVIZIO 22
Art. 49 – Determinazione del costo del servizio 22
PARTE V - PENALI 23
Art. 50 – Cause di penalizzazione 23
Art. 51 – Fattispecie di penalizzazione 23
Art. 52 – Ammontare delle penali 23
PARTE VI - RAPPORTO CON GLI UTENTI 24
Titolo I -Fatturazione 24
Art. 53 - Modalità di fatturazione 24
Art. 54 - Cadenza di fatturazione 24
Titolo II - Attività di sportello, assistenza e comunicazione all'utenza 24
Art. 55 - Generalità 24
Art. 56 - Carta del Servizio 24
Capo I - Attività di sportello 24
Art. 57 - Apertura al pubblico: numero sportelli 24
Art. 58 - Apertura al pubblico degli sportelli: orario di apertura 24
Art. 59 - Raccolta e gestione delle segnalazioni, dei reclami e delle richieste di intervento 24
Art. 60 - Sportello telefonico 25
Capo II - Assistenza all'utenza 25
Art. 61 - Informazione all'utenza sulle attività di autosmaltimento e sulle attività tese al contenimento della produzione di rifiuti 25
Capo III - Informazione agli utenti 25
Art. 62 - Comunicazione all'utenza attraverso stampa locale, tv, radio ed affissioni 25
Art. 63 - Campagne informative 25
PARTE VII - RAPPORTO GESTORE-AGENZIA-COMUNI 26
Art. 64 - Valutazione preventiva degli strumenti urbanistici 26
Art. 65 - Utilizzo di beni di proprietà dei Comuni 26
PARTE VIII - LINEE GUIDA 27
Art. 66 - Manuale della sicurezza 27
Art. 67 - Manuale della qualità 27
Art. 68 – Controllo dell'Agenzia sui Manuali 27
Art. 69 - Piani di emergenza 27
Art. 70 – Utilizzo di automezzi a basso impatto ambientale 27

AMIAG
IL PRESIDENTE
(Massimo Michelini)

AGENZIA D'AMBITO PER I SERVIZI PUBBLICI DI MODENA

Allegato alla delibera del Consiglio di Amministrazione n. 41 del 29 agosto 2006
Perfezionato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 76 del 14 dicembre 2006

PARTE I – DISPOSIZIONI GENERALI

Titolo I – Definizioni e oggetto del Disciplinare Tecnico

Art. 1 – Definizione del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani

Ai sensi del presente documento e della Convenzione della quale esso costituisce parte integrante 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) dei rifiuti urbani ed assimilati, svolto dal Gestore in forza della Convenzione di cui sopra.

Art. 2 – Oggetto del presente Disciplinare Tecnico

Il presente documento, parte integrante della Convenzione firmata dall'Agenzia d'Ambito e dal Gestore, esplicita, in conformità al Piano d'Ambito approvato dall'Agenzia, le prestazioni gestionali, gli obiettivi e le attività che il servizio di gestione rifiuti (come definito all'articolo precedente) deve garantire, in particolare:

standard progettuali, gestionali e qualitativi del servizio ed eventuali tempi per il loro conseguimento;

modalità di determinazione del costo del servizio e della relativa copertura;

modalità di controllo e di rendicontazione;

quantificazione delle penali previste dalla Convenzione;

ogni altro aspetto per il quale la Convenzione rimandi al Disciplinare Tecnico.

Il presente Disciplinare Tecnico regola le modalità di esecuzione delle attività componenti il servizio, mentre al Piano annuale delle attività e degli interventi, di cui al successivo articolo, è demandata la puntuale individuazione e quantificazione delle attività da svolgere nonché delle aree oggetto di ciascuna attività.

Il Gestore si impegna a rispettare le prescrizioni del presente Disciplinare Tecnico e ad effettuare le prestazioni richieste perseguendo obiettivi generali di efficacia, efficienza e economicità della gestione, nonché gli obiettivi specifici individuati nel Piano d'Ambito, nel Disciplinare Tecnico e/o nel Piano annuale di cui al successivo articolo.

Art. 3 – Piano annuale delle attività e degli interventi

Sulla base e nel rispetto dei criteri, degli standard e di ogni altra prescrizione posta dalla Convenzione, dal Piano d'Ambito e dal presente Disciplinare Tecnico, per la specifica di dettaglio e la conseguente quantificazione delle obbligazioni reciproche viene annualmente predisposto, per ogni Comune servito (o gruppo di Comuni omogenei), in tempi congrui per le necessità dell'Agenzia, del Gestore e dei Comuni, un Piano annuale delle attività e degli interventi, redatto congiuntamente dall'Agenzia, dal Gestore e dal Comune (o dai Comuni) interessato/i, che contiene:

una relazione descrittiva nella quale si valuta il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati dal Piano annuale precedente, ed in rapporto a questi ed ai più generali obiettivi fissati dalla pianificazione provinciale e d'ambito si individuano la/le modalità operativa/e prescelta/e;

la delimitazione delle aree servite (secondo ciascuna modalità indicata);

la conseguente quantificazione delle operazioni da svolgere e delle attrezzature necessarie;

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 e le relative modalità di copertura.

Art. 4 – Regolamento del Servizio

Il Gestore dichiara di accettare integralmente il Regolamento del Servizio Gestione Rifiuti approvato dall'Agenzia e vigente nell'ambito territoriale ottimale di Modena [a far tempo dal ____].

Il presente Disciplinare fa' esplicitamente uso delle definizioni contenute in detto Regolamento, alle quali pertanto rimanda.

PARTE II – STANDARD TECNICI DEL SERVIZIO

Titolo I – Servizi di raccolta e trasporto

Capo I – Individuazione dei modelli di raccolta applicabili nell'Ambito

Art. 5 – Definizione dei modelli di raccolta

Il modello organizzativo della raccolta è costituito da:

individuazione e definizione delle frazioni di rifiuti soggette a raccolta separata;

individuazione delle modalità di raccolta di ciascuna frazione;

individuazione di modalità particolari per la riduzione dei rifiuti soggetti al sistema di raccolta (es. autosmaltimento,...).

I modelli organizzativi archetipici per la raccolta dei rifiuti urbani nell'Ambito di competenza dell'Agenzia sono quelli individuati dal P.P.G.R. (Piano Provinciale per la Gestione dei Rifiuti) in quanto piano sovraordinato, identificati come Modello 1, Modello 2A e Modello 2B. La loro descrizione è riportata nella tabella 1 allegata.

Tali modelli devono intendersi come archetipi, dai quali i Piani annuali delle attività e degli interventi derivano la definizione delle effettive modalità di esecuzione del servizio, nel rispetto delle specifiche caratteristiche di ogni singola realtà territoriale.

Art. 6 – Applicazione dei modelli di raccolta

Il P.P.G.R. indica i seguenti criteri generali di applicabilità dei modelli base di raccolta:

"Per i Comuni di Pianura e Collina con popolazione al di sotto di 16.000 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 [...] 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."

Il Piano d'Ambito indica i modelli di raccolta applicati in ciascun territorio ed i relativi tempi di applicazione. Dal Piano d'Ambito, in sede di definizione del Piano annuale delle attività e degli interventi, discendono l'individuazione e la quantificazione di dettaglio delle specifiche modalità operative del servizio.

Capo II – Perimetro del servizio, frazioni raccolte separatamente, destino dei rifiuti raccolti

Art. 7 – Perimetro di esercizio del servizio

L'areale di riferimento per l'erogazione del Servizio di gestione dei rifiuti urbani è costituito dal territorio dei Comuni inclusi nel sottoambito di competenza del Gestore affidatario.

Il perimetro di esercizio del servizio, ai sensi dell'art. 5 della Convenzione, rappresenta la delimitazione del territorio nel quale viene effettivamente svolto il servizio di raccolta dei rifiuti urbani e assimilati, attraverso l'applicazione di uno specifico modello organizzativo.

La situazione ottimale vede il perimetro del servizio coincidere con l'areale di riferimento, ovvero il servizio esteso all'intero territorio dei Comuni dell'Ambito o sottoambito. In considerazione delle problematiche tecniche ed economiche del servizio, possono essere escluse dal servizio o da specifiche attività componenti il medesimo le porzioni di territorio scarsamente urbanizzate: l'effettivo perimetro del servizio, ovvero il territorio soggetto al servizio, o meglio, le diverse porzioni di territorio soggette alle diverse attività che lo compongono sono pertanto individuate dal Piano d'Ambito in funzione del tessuto urbanistico e delle compatibilità tecniche ed economiche.

Il servizio viene espletato operando la raccolta su area pubblica o ad uso pubblico, salvo specifiche deroghe esplicitate nel Piano annuale e limitate, come da Regolamento, al caso di impossibilità o grave difficoltà a posizionare contenitori in area pubblica ed al caso di forme di raccolta dedicate e concordate con singole utenze non domestiche. In ogni caso l'accesso degli operatori e dei mezzi del Gestore in aree private può avvenire soltanto previo esplicito accordo tra il Gestore medesimo ed il soggetto ovvero i soggetti che hanno la legittima disponibilità dell'area in questione.

Al di là delle citate deroghe è sempre escluso l'obbligo per il Gestore di espletare attività di collettamento, raccolta e/o facchinaggio in aree private.

I perimetri all'interno dei quali è espletato il servizio di raccolta, articolato nelle sue diverse modalità di effettuazione, sono concordati annualmente, confermandoli od apportandovi le necessarie modifiche, tra Agenzia, Comune e Gestore in sede di definizione nel Piano annuale delle attività e degli interventi, e sono rappresentati in apposite cartografie allegate a detto documento.

Art. 8 – Frazioni merceologiche di rifiuti oggetto di raccolta differenziata o raccolta separata

La raccolta dei rifiuti urbani ed assimilati nell'ambito territoriale n. 4 di Modena è attuata perseguendo la massima differenziazione delle diverse frazioni merceologiche componenti i rifiuti medesimi, al fine di conseguire i seguenti obiettivi:

massimizzazione del recupero o riciclaggio di beni e di materiali;

per i rifiuti per i quali non sia possibile il recupero di materia e/o il riciclaggio l'ottimizzazione del recupero di energia, con particolare riferimento ai rendimenti del termocombustore di Modena e/o di altri impianti con recupero di energia utilizzati nel sistema di smaltimento, garantendo in ingresso a detti impianti un rifiuto il quanto più possibile di caratteristiche omogenee almeno per quanto concerne il potere calorifico, nonché in funzione della minimizzazione dell'impatto ambientale degli impianti medesimi;

sottoporre i rifiuti raccolti a trattamento, o riduzione volumetrica, al fine di favorire le operazioni di smaltimento definitivo in condizioni di sicurezza per l'ambiente e la salute;

sottoporre le frazioni che presentino una pericolosità propria o una qualsiasi forma di rischio alle più idonee modalità di raccolta e/o trasporto e/o trattamento.

La tabella 2 riporta l'elenco e la definizione delle frazioni merceologiche dei rifiuti urbani e assimilati delle quali è prevista la possibilità di raccolta differenziata per il successivo invio a recupero o separata per il successivo invio a smaltimento nelle migliori condizioni di sicurezza per la salute e l'ambiente, nell'ambito territoriale di Modena. L'effettiva composizione delle frazioni, in relazione alle raccolte attivate secondo le previsioni del Piano d'Ambito e dei Piani Annuali, può differire da quella definita nella tabella, in ragione delle specifiche modalità di avvio a riciclo, recupero, trattamento e/o smaltimento: la composizione dovrà essere conforme a quanto richiesto/accettato dagli impianti di destinazione. L'elenco dettagliato delle raccolte attivate all'interno dei diversi perimetri di servizio, con indicazione della relativa composizione laddove sia meno ampia di quella riportata nella tabella 2, e delle relative modalità di effettuazione è contenuto nel Piano annuale delle attività e degli interventi predisposto a cura dell'Agenzia, dei Comuni e del Gestore; sarà cura del Gestore comunicare agli utenti l'articolazione delle frazioni raccolte separatamente e le modalità di conferimento delle diverse frazioni.

Il Gestore, laddove riscontri un anomalo utilizzo dei contenitori, in particolare la presenza significativa di materiali non corrispondenti alla frazione di rifiuto in fase di raccolta, è autorizzato a non effettuare al momento lo svuotamento del contenitore ovvero la raccolta, segnalando immediatamente la situazione, segnatamente nel caso di raccolte domiciliari, alle Autorità di controllo che provvederanno agli accertamenti del caso ed alle eventuali sanzioni; dopo gli accertamenti il Gestore è tenuto a provvedere alla raccolta ed alla corretta destinazione di tali rifiuti.

Per anomalo utilizzo si intende una presenza di rifiuto estraneo, ovvero appartenente ad una frazione diversa da quella (o quelle) cui è destinato il contenitore in esame, superiore al 10%, ovvero ai limiti più restrittivi fissati per l'ammissibilità al circuito gestito dal CONAI, dai Consorzi di filiera o dai Gestori degli impianti di destinazione, per le frazioni di competenza.

Art. 9 - Impianti di destino delle diverse frazioni di rifiuti raccolti

Gli impianti di trattamento e smaltimento delle diverse frazioni di rifiuti raccolte vengono individuati tenuto conto delle prescrizioni della pianificazione provinciale di settore e delle rispettive

autorizzazioni provinciali alla gestione. Essi vengono indicati nel Piano annuale delle attività e degli investimenti.

Per quanto riguarda le frazioni destinabili a recupero, il Gestore può avvalersi delle migliori ditte operanti sul mercato, nonché di associazioni, cooperative sociali o gruppi di volontariato, purché siano rispettati i termini di legge (incluso il possesso delle eventuali necessarie autorizzazioni), e fatta comunque salva la sua piena e diretta responsabilità nei confronti dell'Agenzia.

Il Gestore è tenuto a comunicare all'Agenzia eventuali variazioni nei contratti di servizio che intervenissero in corso d'anno.

Capo III - Attività componenti il servizio: standard tecnici e tempi di raggiungimento

Art. 10 – Raccolta stradale: principi e regole

La raccolta stradale comporta la distribuzione sul territorio servito di un adeguato numero volume di contenitori, nei quali l'utenza provvede a conferire le diverse frazioni di rifiuti; i contenitori sono soggetti a svuotamento periodico, i rifiuti raccolti sono avviati al relativo destino (recupero, riciclaggio, trattamento, smaltimento) od anche avviati ad impianti di trattamento preliminare. I contenitori stradali sono altresì oggetto di lavaggio e/o sanificazione periodici e/o in caso di necessità.

Per lo svuotamento dei contenitori, e quindi la raccolta dei rifiuti in essi contenuti, come per il lavaggio e la sanificazione dei medesimi, si utilizzano specifiche attrezzature meccaniche. Il Gestore garantisce la coerenza tra il tipo di contenitore utilizzato ed il genere di attrezzatura meccanica impiegata per lo svuotamento, il lavaggio, la sanificazione.

I contenitori devono essere posizionati in modo da essere facilmente accessibili dall'utenza nonché dai mezzi destinati al loro svuotamento. In ogni caso, fatta eccezione per le situazioni di oggettiva impossibilità, i contenitori destinati alla raccolta delle diverse frazioni oggetto di raccolta stradale devono essere raggruppati in "isole ecologiche di base", ognuna delle quali dotata almeno dei contenitori destinati alla raccolta delle frazioni principali in termini quantitativi. La localizzazione delle "isole" nonché degli eventuali ulteriori contenitori è effettuata sulla base delle caratteristiche dell'insediamento servito, in coerenza con la pianificazione urbanistica comunale, nel rispetto degli standard minimi di cui al presente Disciplinare nonché perseguendo il decoro e l'igienicità dell'abitato; in ogni caso essa dovrà risultare conforme alle norme vigenti in materia di Codice della Strada e di sicurezza dei lavoratori. Al Piano annuale delle attività e degli interventi sono allegati l'elenco e/o l'individuazione cartografica del posizionamento delle "isole ecologiche di base" o dei singoli contenitori non ricadenti in "isole", con indicazione delle rispettive metodologie e frequenze di svuotamento e lavaggio/sanificazione. L'Agenzia provvede all'acquisizione progressiva di dette cartografie all'interno del proprio SIT.

I Comuni, nella redazione degli strumenti attuativi dei piani urbanistici, considerano esplicitamente le necessità imposte dalle metodologie di raccolta attuate o previste, e acquisiscono anche il parere preventivo del Gestore in materia.

I contenitori devono essere preferibilmente dislocati in apposite piazzole ai fini dell'igienicità, dell'agevolezza, sicurezza ed incolumità dei conferitori e degli operatori nello svolgimento delle operazioni di conferimento e di quelle di svuotamento e asporto, della salvaguardia delle esigenze di circolazione e traffico, della necessità di evitare la creazione di barriere architettoniche nonché dell'armonico inserimento con le altre opere di arredo stradale. Laddove non sia possibile la realizzazione di piazzole apposite il Comune o il Gestore, sulla base di quanto definito dal Piano Annuale delle Attività e degli Interventi, avrà cura di delimitare gli spazi destinati ad ospitare i contenitori per la raccolta stradale dei rifiuti a mezzo di apposita segnaletica orizzontale. Sarà altresì cura del Comune o del Gestore, sulla base di quanto definito dal Piano Annuale delle Attività e degli Interventi provvedere al mantenimento di detta segnaletica.

Il Gestore, direttamente o avvalendosi dell'opera di altri soggetti con i quali abbia stipulato specifici accordi, è responsabile:

della collocazione dei contenitori, di tipo adeguato in rapporto alla frazione merceologica oggetto di raccolta, alla tipologia di macchina utilizzata per lo svuotamento dei medesimi, nonché alle caratteristiche dell'insediamento servito, nel numero e nelle posizioni idonee individuate dal Piano annuale delle attività e degli interventi e a questo allegate come sopra indicato;

dello svuotamento periodico di tutti i contenitori e dell'avvio dei rifiuti così raccolti alla relativa destinazione finale (od intermedia);

del mantenimento in efficienza dei contenitori, attraverso lavaggio e disinfezione dei contenitori nei casi di necessità, nonché attraverso la necessaria manutenzione e/o sostituzione dei medesimi;

della pulizia delle isole ecologiche di base e delle piazzole da rifiuti e materiali eventualmente abbandonati esternamente ai contenitori;

della disponibilità di un parco di mezzi ed attrezzature meccaniche, nonché di ogni altra dotazione necessaria, adeguato qualitativamente e sufficiente in termini quantitativi;

del mantenimento in perfetta efficienza ed in condizioni di igiene degli automezzi e, in genere, di tutte le attrezzature utilizzate per la raccolta;

della predisposizione e della manutenzione delle piazzole, posizionate con l'accordo dell'Ufficio Tecnico Comunale.

Art. 11 – Raccolta stradale: standard

Il presente Disciplinare specifica gli standard minimi e quelli ottimali relativamente alla raccolta stradale, evidenziando, se del caso, i tempi entro i quali raggiungere i medesimi; in particolare fissa:

il valore minimo del volume utile per la raccolta da garantire a ciascun utente servito, inteso come volume per unità di tempo;

le caratteristiche minimali che i contenitori devono possedere, dato atto che il Gestore è responsabile della scelta del tipo di contenitore e della relativa conformità alla legge ed alle norme tecniche vigenti;

la distanza massima e quella ottimale dei contenitori dai punti di produzione dei rifiuti;

la frequenza minima di svuotamento dei contenitori;

la frequenza minima di lavaggio e sanificazione dei contenitori.

Gli standard sono differenziati per tipologia di territorio servito (insediamento denso, insediamento lasso, zone industriali, zone agricole, zone di interesse turistico stagionale,...).

La tabella 3 riporta, per le diverse frazioni assoggettabili a raccolta stradale, gli standard minimi e quelli ottimali. Sono altresì evidenziate le frazioni merceologiche per le quali non è applicabile la raccolta stradale.

Art. 12 – Raccolta domiciliare: principi e regole

La raccolta domiciliare prevede il conferimento di determinate frazioni dei rifiuti da parte di ciascuna singola utenza, che provvede a consegnare agli addetti alla raccolta i rifiuti, nelle date, negli orari e con le modalità stabilite dal Piano annuale delle attività e degli interventi. I rifiuti raccolti sono avviati al relativo destino (recupero, riciclaggio, trattamento, smaltimento) od anche avviati ad impianti di trattamento intermedio.

Date ed orari della raccolta sono resi noti all'utenza attraverso i canali più idonei, come da indicazioni del Piano Annuale.

Nel caso si impieghino contenitori rigidi per l'accumulo dei rifiuti di più utenze (ad esempio: condominii), oppure come supporto per il conferimento delle frazioni umide o comunque di peso specifico relativamente elevato e/o bisognose di riparo da eventi meteorici o altre possibili cause di dispersione, tali contenitori dovranno essere carrellati e in linea di massima di capacità non superiore ai 1.000 lt.

Il Gestore, direttamente o avvalendosi dell'opera di altri soggetti con i quali abbia stipulato specifici accordi, è responsabile:

della comunicazione all'utenza del calendario di raccolta e delle eventuali modifiche (temporanee o definitive) che dovessero essere apportate al medesimo;

del rispetto delle date e degli orari prefissati per la raccolta dei rifiuti;

della consegna all'utenza dei contenitori a perdere da utilizzare per il confezionamento dei rifiuti, laddove ciò sia previsto dal Piano annuale delle attività e degli interventi;

della consegna all'utenza dei contenitori rigidi per il conferimento dei rifiuti, laddove ciò sia previsto dal Piano annuale delle attività e degli interventi;

della raccolta e dell'avvio dei rifiuti alla relativa destinazione finale (od intermedia).

Nel caso di contenitori non a perdere sono a carico dell'utente la custodia, la manutenzione ordinaria, il lavaggio e la sanificazione.

Art. 13 – Raccolta domiciliare: standard

Il presente Disciplinare specifica gli standard minimi e quelli ottimali relativamente alla raccolta domiciliare, evidenziando, se del caso, i tempi entro i quali raggiungere i medesimi; in particolare fissa:

le modalità di confezionamento e/o le tipologie dei contenitori da utilizzare, in rapporto alle diverse frazioni merceologiche;

la frequenza minima di raccolta;

le modalità di comunicazione agli utenti del calendario di raccolta e delle relative eventuali modifiche.

Alcune raccolte domiciliari, dedicate a tipologie di rifiuti la cui produzione risulti sporadica, possono essere organizzate "a chiamata" o con modalità analoghe alla raccolta itinerante: in particolare, per quanto riguarda rifiuti ingombranti, sfalci e potature in quantità significative, od altri casi nei quali l'utenza abbia necessità di disfarsi di quantità importanti di altre tipologie di rifiuto.

La tabella 4 riporta, per le diverse frazioni assoggettabili a raccolta domiciliare, gli standard minimi e quelli ottimali. Sono altresì evidenziate eventuali particolari modalità applicabili per le raccolte presso le utenze che producono rifiuti speciali assimilati agli urbani a termini di Regolamento.

Art. 14 – Raccolta itinerante: principi e regole

Per alcune tipologie di rifiuti, in particolare alcune tipologie potenzialmente pericolose e prodotte in quantitativi ridotti, possono essere attivate raccolte itineranti, eseguite utilizzando automezzi appositamente attrezzati che, periodicamente, effettuano soste in luoghi pubblici, in date ed orari prestabiliti e opportunamente comunicati all'utenza.

Questo tipo di raccolta, primariamente destinata alle utenze domestiche, prevede il conferimento di determinate frazioni dei rifiuti da parte di ciascuna singola utenza direttamente agli addetti, nel momento di permanenza del mezzo dedicato alla raccolta itinerante. I rifiuti raccolti sono avviati al relativo destino (recupero, riciclaggio, trattamento, smaltimento) od anche avviati ad impianti di trattamento intermedio.

L'attivazione delle raccolte itineranti, le tipologie di rifiuti interessati e le relative modalità e frequenze di esecuzione sono stabilite dal Piano annuale delle attività e degli interventi.

Date, luoghi ed orari della raccolta sono resi noti all'utenza attraverso i canali più idonei, come da indicazioni del Piano Annuale.

Il Gestore, direttamente o avvalendosi dell'opera di altri soggetti con i quali abbia stipulato specifici accordi, è responsabile:

della comunicazione all'utenza del calendario di raccolta e delle eventuali modifiche (temporanee o definitive) che dovessero essere apportate al medesimo;

del rispetto delle date, dei luoghi e degli orari prefissati per la raccolta dei rifiuti;

della corretta raccolta dei rifiuti consegnati, nonché dell'avvio di questi alla relativa destinazione finale (od intermedia).

Art. 15 – Raccolta itinerante: standard

Il presente Disciplinare specifica gli standard minimi e quelli ottimali relativamente alla raccolta itinerante, evidenziando, se del caso, i tempi entro i quali raggiungere i medesimi; in particolare fissa:

le tipologie di rifiuti potenzialmente oggetto di raccolta itinerante, individuabili in tipologie di rifiuti pericolosi, o comunque necessitanti di particolari cautele, di produzione domestica, ovvero in tipologie di rifiuto soggette a produzione periodica. L'elenco seguente è da non considerarsi esasutivo:

batterie esauste;

oli esausti da motore;

vernici, inchiostri, adesivi e resine e relativi contenitori; pesticidi e relativi contenitori; ed in genere rifiuti e relativi contenitori etichettati "T" e/o "F";

sfalci e potature in quantità rilevanti;

la frequenza minima di raccolta, fissata in 2 passaggi l'anno, il cui calendario deve essere adeguatamente comunicato all'utenza;

il bacino d'utenza servito, espresso come numero minimo e numero ottimale di utenze; esso costituisce la base per la definizione del numero di stazionamenti e per la localizzazione dei

medesimi. Rappresentano il bacino primario le frazioni, i quartieri ed i centri abitati in genere, con una popolazione minima di 300 abitanti, distanti più di 5 km dalla più vicina S.E.A. comunale;

le modalità di comunicazione agli utenti del calendario di raccolta e delle relative eventuali modifiche: i materiali informativi specifici (pieghevoli o simili) saranno distribuiti capillarmente, attraverso distribuzioni specifiche o quale allegato agli organi di informazione del Comune, e con adeguato anticipo; eventuali variazioni temporanee saranno pubblicizzate attraverso mezzi di comunicazione di massa (affissioni, ecc.). L'individuazione dei punti di raccolta deve in ogni caso essere chiara ed esplicita.

In sede di definizione del Piano annuale delle attività e degli interventi sono stabilite le eventuali raccolte itineranti attivate ed i relativi stazionamenti e calendario.

Art. 16 – Punti di raccolta presso la rete commerciale

Ogni centro commerciale di vicinato dovrà essere dotato di una o più "isole ecologiche di base", qualora ciò non contrasti con i sistemi di raccolta applicati in zona.

Presso la rete commerciale, inoltre, quale alternativa eventuale al conferimento nelle S.E.A., è possibile l'attivazione, da parte del Gestore in collaborazione con gli esercizi commerciali operanti nel centro, di punti di restituzione destinati alla raccolta di specifiche tipologie di rifiuti, in particolare:

prodotti farmaceutici scaduti;
pile esaurite;
rifiuti da imballaggi primari.

Le modalità operative di gestione di tali punti di restituzione saranno concordate con i gerenti i punti vendita coinvolti.

Il Gestore, direttamente o avvalendosi dell'opera di altri soggetti con i quali abbia stipulato specifici accordi, è responsabile:

della corretta raccolta dei rifiuti consegnati, nonché dell'avvio di questi alla relativa destinazione finale (od intermedia);
del rispetto di quant'altro stabilito dal Piano annuale delle attività e degli interventi nonché dagli accordi intercorsi con i gerenti i punti vendita coinvolti.

La tabella 5 riporta l'elenco delle frazioni assoggettabili e gli standard minimi e quelli ottimali.

Art. 17 – Raccolta presso Stazioni Ecologiche Attrezzate (S.E.A.): principi e regole

Le Stazioni Ecologiche Attrezzate (S.E.A.) sono aree appositamente progettate, realizzate e gestite per la raccolta di un'ampia gamma di frazioni merceologiche e di tipologie di rifiuti urbani ed assimilati, al fine di migliorare la separazione (ed il corretto avvio a destino) di materiali riciclabili o recuperabili nonché di materiali che necessitano di specifiche modalità di trattamento/smaltimento. Dette aree sono recintate e custodite; ad esse, in orari di apertura sufficientemente ampi e comunicati in modo consono, l'utenza conferisce direttamente i rifiuti appartenenti alle tipologie ivi raccolte.

Ogni Comune deve essere dotato di almeno una S.E.A.; le stazioni à servizio di più Comuni in attività devono essere progressivamente superate realizzando stazioni di livello comunale secondo le previsioni della pianificazione d'ambito. I Comuni di maggiore estensione e popolazione devono essere dotati di più stazioni, secondo gli standard di cui al presente Disciplinare.

L'accesso alla S.E.A. è riservato alle utenze domestiche e non domestiche (limitatamente ai rifiuti assimilati agli urbani) residenti nel Comune (o nei Comuni, per le stazioni intercomunali) ove la stazione insiste. L'accesso deve essere consentito anche a chi recasse altre tipologie di rifiuti interessati a raccolte finalizzate specifiche svolte sulla base di Accordi di Programma sottoscritti dall'Agenzia.

L'utente che accede alla S.E.A. deve identificarsi a norma di Regolamento. Tale previsione trova efficacia solo dal momento in cui la S.E.A. è dotata delle necessarie strumentazioni e/o procedure. Il Piano d'Ambito definisce i tempi di implementazione di dette strumentazioni e/o procedure, nonché tempi e modalità eventuali di misura dei rifiuti conferiti, ai fini sia statistici, che di controllo, che, infine, di misura delle eventuali agevolazioni o degli eventuali addebiti secondo quanto previsto dalle determinazioni tariffarie.

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 all'interno del perimetro dell'area sulla quale insiste la S.E.A..

Nelle S.E.A. è sempre vietata la cessione, anche a titolo gratuito, dei rifiuti conferiti a privati cittadini o a ditte non autorizzate a termini di legge al trasporto e/o alla raccolta di rifiuti urbani.

Il Gestore, direttamente o avvalendosi dell'opera di altri soggetti con i quali abbia stipulato specifici accordi, è responsabile:

della comunicazione all'utenza del calendario e degli orari di apertura al pubblico della S.E.A., nonché delle eventuali modifiche (temporanee o definitive) che dovessero essere apportate al medesimo;

della corretta gestione dei rifiuti raccolti, nel rispetto delle normative vigenti, delle prescrizioni dell'autorità sanitaria, e più in generale della corretta tecnica;

del corretto avvio dei rifiuti raccolti al rispettivo destino finale od intermedio;

della realizzazione, conformemente alle previsioni del Piano d'Ambito, e del mantenimento in efficienza delle strutture, delle dotazioni e dei contenitori, nonché della garanzia di decoro e pulizia dell'area recintata, anche al di fuori dell'orario di apertura al pubblico dell'impianto;

della vigilanza e della custodia dell'impianto;

più in generale, il Gestore sarà responsabile dell'ottemperanza alle prescrizioni imposte dalla normativa vigente nonché dalle eventuali autorizzazioni che la normativa medesima preveda siano rilasciate dall'Autorità competente.

Le S.E.A. sono gestite, a cura del Gestore, conformemente alle previsioni del Piano d'Ambito.

La realizzazione, l'ampliamento, la ristrutturazione, o qualunque altro intervento strutturale che riguardi una S.E.A. ricadente all'interno del sottoambito di competenza del Gestore, conformemente alle previsioni pianificatorie di cui al comma precedente, entrano a pieno titolo nel Piano annuale delle attività e degli interventi quali investimenti funzionali al servizio. I relativi costi sono componenti del costo del servizio conformemente alle modalità previste nella relativa Parte del presente Disciplinare.

Art. 18 – Raccolta presso Stazioni Ecologiche Attrezzate (S.E.A.): standard

Il presente Disciplinare specifica gli standard minimi e quelli ottimali relativamente alla raccolta presso le S.E.A.; in particolare fissa:

le tipologie dei rifiuti delle quali deve essere sempre prevista la raccolta presso le S.E.A., senza che ciò escluda la possibilità di attivare ulteriori raccolte;

gli orari minimi di apertura al pubblico, in termini di giorni/settimana, di ore/ giorno e di ore/settimana, con indicazione delle eventuali variazioni stagionali;

le modalità di comunicazione agli utenti del calendario e degli orari di apertura e delle relative eventuali modifiche.

Gli standard sono differenziati per tipologia di territorio servito (insediamento denso, insediamento lasso, zone industriali, zone agricole, zone di interesse turistico stagionale,...).

Gli standard sono oggetto di verifiche e revisioni periodiche. In particolare sarà redatta dall'Agenzia, di concerto con il Tavolo dei Gestori, una specifica serie di Linee Guida sulla realizzazione e la gestione delle S.E.A.

La tabella 6 riporta, per le diverse frazioni assoggettabili a raccolta presso le S.E.A., gli standard minimi e quelli ottimali, in attesa della revisione che sarà operata con la redazione delle Linee Guida di cui sopra.

Art. 19 – Punti attrezzati per lo scambio di beni durevoli

Sono specifici impianti attrezzati per permettere la consegna ed il ritiro di beni durevoli, aventi ancora una possibilità residua di utilizzo, previi eventuali interventi di manutenzione, al fine di escluderli dal circuito dello smaltimento; pertanto si configurano come interventi tesi al contenimento della produzione di rifiuti, ma sono e restano al di fuori dell'ambito del servizio e pertanto della responsabilità del Gestore.

Sono realizzati a cura del Comune che può demandarne la gestione ad associazioni di volontari o cooperative sociali od altro, in base ad apposita convenzione. Essi devono essere sempre realizzati in aree recintate e sorvegliate, appositamente progettate e dotate di tutte le dotazioni e le cautele del caso.

I punti per lo scambio di beni durevoli sono di preferenza posizionati in contiguità alle S.E.A.; però sono nettamente distinti da esse, e l'accesso del pubblico alle due aree deve essere nettamente separato.

La gestione dei punti attrezzati è sotto la responsabilità del Comune ovvero dell'impresa o associazione gerente, secondo gli accordi caso per caso stipulati.

Art. 20 – Raccolta su appuntamento o "a chiamata"

La raccolta stradale e/o domiciliare possono essere integrate da servizi "a chiamata". In questo caso il Gestore riceve la richiesta e la evade in un tempo congruo, fissando un appuntamento con l'utente che inoltra la richiesta. L'utente è tenuto a posizionare i rifiuti in oggetto nel luogo (ubicato in area pubblica o ad uso pubblico), nella data e nell'orario concordato. Il Gestore provvede a ritirare i rifiuti così posizionati e ad avviarli al corretto destino.

Tipicamente le raccolte "a chiamata" coinvolgono le seguenti tipologie di rifiuti:

rifiuti ingombranti (beni durevoli dismessi, mobilio, eccetera);

sfalci e potature in quantità significative.

Il Gestore, direttamente o avvalendosi dell'opera di altri soggetti con i quali abbia stipulato specifici accordi, è responsabile:

della raccolta dei rifiuti conferiti, nei tempi stabiliti dal presente Disciplinare;

dell'avvio dei rifiuti così raccolti alla relativa destinazione finale (od intermedia).

Il Gestore deve attivare specifiche procedure per la gestione delle richieste di intervento "a chiamata"; procedure che devono essere rese note all'Agenzia, che si riserva la facoltà di suggerire integrazioni e/o modifiche alle medesime.

La tabella 7 allegata fissa gli standard minimi per il servizio di raccolta "a chiamata".

Titolo II – Attività di avvio allo smaltimento/trattamento

Capo I – Definizione

Art. 21 – Individuazione delle operazioni di avvio allo smaltimento/trattamento

Ai sensi dell'art. 18 della Convenzione, il presente Disciplinare provvede ad una individuazione più dettagliata delle attività di avvio allo smaltimento e/o al trattamento.

In linea con quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale vigente, le attività di "avvio al recupero e allo smaltimento ivi compreso il trattamento preliminare" prevedibili nel ambito territoriale di competenza sono:

l'allestimento e la gestione di stazioni di trasferimento, piattaforme per il concentramento, l'eventuale compattazione ed il successivo ricarico dei rifiuti raccolti su mezzi di maggiori dimensioni, al fine di contenere l'impatto dovuto al trasporto di rifiuti su strada;

la realizzazione e la gestione di impianti di selezione (meccanica, manuale o mista) per la separazione, e l'eventuale condizionamento, di rifiuti derivanti da raccolta congiunta di più frazioni merceologiche o di frazioni composite, e pertanto suscettibili di ulteriore selezione, od anche di rifiuti indifferenziati, ai fini del miglioramento delle opportunità di valorizzazione e/o riciclaggio, della possibilità di garantire a ciascuna frazione selezionata le più consone modalità di trattamento/smaltimento, od ancora in vista della loro ammissibilità presso impianti di discarica, ai sensi del D.Lgs. 36/2003 e relativi provvedimenti esecutivi o integrativi, compresa l'eventuale attività di recupero e/o di valorizzazione di frazioni recuperate; rientrano in questa categoria anche gli impianti per la produzione di CDR, che però non sono presenti nell'ambito di riferimento del presente Disciplinare né sono in alcun modo previsti dai vigenti strumenti provinciali di pianificazione;

l'allestimento e la gestione di siti di stoccaggio provvisorio di rifiuti urbani ed assimilati, in attesa del loro conferimento al trattamento di riciclaggio, di recupero e/o di valorizzazione, o allo smaltimento finale.

I successivi capi del presente titolo definiscono gli standard tecnici minimi per le attività di trattamento preliminare come sopra definite.

L'individuazione delle attività effettivamente attuate nel sottoambito territoriale affidato al Gestore in forza della Convenzione sottoscritta con l'Agenzia, e parallelamente degli impianti a ciò destinati, siano essi esistenti o dei quali si preveda la realizzazione, è effettuata in sede di definizione e/o revisione del Piano annuale delle attività e degli investimenti.

La realizzazione degli impianti eventualmente necessari, secondo le previsioni del Piano d'Ambito e del Piano annuale, così come la gestione degli impianti medesimi, sono di esclusiva responsabilità del Gestore, anche nel caso che a tal fine si avvalga dell'opera di terzi soggetti.

L'individuazione degli impianti da realizzare, o comunque da utilizzare, è sempre condotta

nel rispetto delle previsioni della pianificazione provinciale di settore; nella gestione dei medesimi impianti il Gestore è tenuto a rispettare il dettato delle norme vigenti, il perseguimento degli obiettivi della pianificazione provinciale, nonché gli standard elencati dal presente Disciplinare ed in generale le pratiche dettate dalla miglior tecnica disponibile.

La localizzazione degli impianti è sempre effettuata in coerenza con gli strumenti della pianificazione urbanistica comunale. I Comuni, nella redazione e/o nell'aggiornamento dei propri strumenti regolatori, tengono nella dovuta considerazione le necessità legate allo espletamento ed allo sviluppo del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Capo II – Finalità, caratteristiche, standard prestazionali, indicazioni progettuali e gestionali per gli impianti destinati ad attività di avvio al trattamento/smaltimento

Art. 22 – Stazioni di trasferimento ed eventuale compattazione

Sono impianti nei quali, al fine di ridurre gli impatti derivanti dai trasporti, si provvede alla concentrazione ed al trasbordo dei rifiuti raccolti dagli autocompattatori (od altre attrezzature utilizzate per la raccolta) su mezzi di maggiore capacità, a mezzo dei quali si provvede al trasporto agli impianti di destino finale od intermedio.

Nelle stazioni di trasferimento è possibile che i rifiuti concentrati e trasbordati subiscano una fase di preventiva compattazione.

Le stazioni di trasferimento sono realizzate e gestite in conformità alle previsioni del Piano d'Ambito, a cura e diretta responsabilità del Gestore. L'individuazione del numero, dell'ubicazione e del bacino di riferimento delle stazioni di trasferimento è stabilita nel Piano d'Ambito anche sulla scorta delle indicazioni del P.P.G.R. e nel rispetto della vigente pianificazione urbanistica. La realizzazione delle stazioni di trasferimento di nuova individuazione rientra nel piano poliennale di investimento e dei relativi costi si terrà conto nelle determinazioni tariffarie.

Il Gestore è responsabile della corretta gestione e sorveglianza delle stazioni di trasferimento operanti nel sottoambito di sua competenza. Esso può servirsi di terzi nell'espletamento di tali attività (cooperative sociali, imprese, ecc.), pur mantenendone sempre la diretta responsabilità.

Il Gestore, direttamente o avvalendosi dell'opera di altri soggetti con i quali abbia stipulato specifici accordi, è responsabile:

della corretta gestione dei rifiuti raccolti, nel rispetto delle normative vigenti, delle prescrizioni dell'autorità sanitaria, e più in generale dell'applicazione delle migliori tecniche disponibili;

dell'acquisizione delle necessarie approvazioni (per la realizzazione) e/o autorizzazioni (per la gestione) e del rispetto delle prescrizioni in esse contenute;

del corretto avvio dei rifiuti raccolti al rispettivo destino finale od intermedio;

del mantenimento in efficienza delle strutture, delle dotazioni e dei contenitori, nonché della garanzia di decoro e pulizia dell'impianto e dell'area;

della vigilanza e della custodia dell'impianto e dell'area;

in generale, dell'ottemperanza alle prescrizioni imposte dalla normativa vigente nonché dalle eventuali autorizzazioni che la normativa medesima preveda.

Le stazioni di trasferimento:

saranno ubicate preferibilmente in corrispondenza di impianti di trattamento e/o smaltimento dismessi (discariche esaurite, impianti di selezione non più attivi, eccetera), o comunque in aree industriali; sempre ad adeguata distanza dalle aree residenziali, da aree ad intensa fruizione da parte del pubblico e da aree o punti di particolare interesse o pregio storico, culturale, naturale, paesaggistico;

dovranno essere dotate di tutte le necessarie cautele e garanzie per evitare ogni e qualunque forma di inquinamento dell'ambiente circostante;

l'attività di trasbordo e l'eventuale compattazione dovranno preferibilmente avvenire al coperto; dovrà inoltre essere garantita la protezione nei confronti dei venti prevalenti a prevenzione di possibili aerosol;

l'area sarà sempre recintata e custodita, anche nei giorni e negli orari di inattività;

l'eventuale stoccaggio temporaneo di rifiuti potrà essere effettuato solo se nella progettazione e nella realizzazione dell'impianto sono state previste aree specifiche e dotate di tutte le necessarie cautele.

Art. 23 – Impianti di selezione

Sono impianti destinati alla separazione, a mezzo di selezione operata meccanicamente,

manualmente o con entrambe tali modalità, di rifiuti derivanti da raccolta indifferenziata (o comunque dalla raccolta di frazioni composite), ai fini del recupero di frazioni valorizzabili e/o alla separazione di frazioni da destinare a differenti trattamenti e/o smaltimenti.

Possono altresì essere previste fasi di compattazione e/o di condizionamento delle frazioni separate, in vista del miglioramento delle successive attività di trasporto e/o recupero e/o trattamento e/o smaltimento.

Gli impianti dedicati alla selezione sono realizzati e gestiti in conformità alle previsioni del Piano d'Ambito. L'individuazione del numero, dell'ubicazione e del bacino di riferimento è stabilita nel Piano d'Ambito anche sulla scorta delle indicazioni del P.P.G.R. e nel rispetto della vigente pianificazione urbanistica. La realizzazione degli impianti di selezione di nuova individuazione rientra nel piano poliennale di investimento e dei relativi costi si terrà conto nelle determinazioni tariffarie.

Il Gestore è responsabile della corretta gestione e sorveglianza degli impianti di selezione operanti nel sottoambito di sua competenza. Esso può servirsi di terzi nell'espletamento di tali attività (cooperative sociali, imprese, ecc.), pur mantenendone sempre la diretta responsabilità.

Il Gestore, direttamente o avvalendosi dell'opera di altri soggetti con i quali abbia stipulato specifici accordi, è responsabile:

della corretta gestione dei rifiuti raccolti, nel rispetto delle normative vigenti, delle prescrizioni dell'autorità sanitaria, e più in generale dell'applicazione delle migliori tecniche disponibili;

dell'acquisizione delle necessarie approvazioni (per la realizzazione) e/o autorizzazioni (per la gestione) e del rispetto delle prescrizioni in esse contenute;

del corretto avvio delle frazioni selezionate al rispettivo destino finale od intermedio;

del mantenimento in efficienza delle strutture, delle dotazioni e dei contenitori, nonché della garanzia di decoro e pulizia dell'impianto e dell'area;

della vigilanza e della custodia dell'impianto e dell'area;

dell'ottemperanza alle prescrizioni imposte dalla normativa vigente nonché dalle eventuali autorizzazioni che la normativa medesima preveda.

Gli impianti di selezione:

saranno ubicati preferibilmente in corrispondenza di impianti di trattamento e/o smaltimento dismessi (discariche esaurite, impianti di selezione non più attivi, eccetera), o comunque in aree industriali; sempre ad adeguata distanza dalle aree residenziali, da aree ad intensa fruizione da parte del pubblico e da aree o punti di particolare interesse o pregio storico, culturale, naturale, paesaggistico;

dovranno essere dotati di tutte le necessarie cautele e garanzie per evitare ogni e qualunque forma di inquinamento dell'ambiente circostante;

l'attività di selezione dovrà sempre avvenire in ambienti chiusi;

dovranno essere sempre garantite idonee condizioni igieniche ed ambientali per il personale operante nell'impianto, nonché per tutti gli altri operatori in vario modo coinvolti (autisti, eccetera);

l'area sarà sempre recintata e custodita, anche negli orari di inattività;

l'eventuale stoccaggio provvisorio di rifiuti potrà essere effettuato solo se nella progettazione e nella realizzazione dell'impianto sono state previste aree specifiche e dotate di tutte le necessarie cautele.

Non sono da considerare impianti di selezione di rifiuti gli impianti, già esistenti o di futura realizzazione, nei quali si operi la ulteriore selezione di frazioni omogenee derivanti da raccolta differenziata, in quanto operanti su materia prima dotata di suscettività economica. Per detti impianti la responsabilità gestionale ricade interamente sulle imprese proprietarie e/o gerenti, al Gestore competendo soltanto la verifica della titolarità, da parte dei destinatari delle frazioni raccolte, delle autorizzazioni eventualmente necessarie a termini di legge. E' comunque fatto obbligo al Gestore di comunicare all'Agenzia gli estremi dei destinatari delle frazioni omogenee raccolte nell'ambito del servizio pubblico, e dei quantitativi ad essi rispettivamente conferiti.

Art. 24 – Impianti di stoccaggio provvisorio

Sono impianti destinati allo stoccaggio provvisorio di rifiuti, in attesa del loro conferimento al trattamento di riciclaggio, di recupero e/o di valorizzazione, o allo smaltimento finale. In detti impianti non avvengono ulteriori attività di trattamento preliminare.

Gli impianti dedicati allo stoccaggio temporaneo sono realizzati e gestiti in conformità alle

previsioni del Piano d'Ambito, che tiene conto della pianificazione provinciale di settore nonché di richieste adeguatamente argomentate del Gestore, a cura e diretta responsabilità del Gestore medesimo. L'individuazione del numero, dell'ubicazione e del bacino di riferimento degli impianti di stoccaggio è operata dal Piano d'Ambito nel rispetto della vigente pianificazione di settore ed urbanistica. La realizzazione degli impianti di nuova individuazione rientra nel piano poliennale di investimento e dei relativi costi si terrà conto nelle determinazioni tariffarie.

Il Gestore è responsabile della corretta gestione e sorveglianza degli impianti di stoccaggio attivi nel sottoambito di sua competenza. Esso può servirsi di terzi nell'espletamento di tali attività (cooperative sociali, imprese, ecc.), pur mantenendone sempre la diretta responsabilità.

Il Gestore, direttamente o avvalendosi dell'opera di altri soggetti con i quali abbia stipulato specifici accordi, è responsabile:

della corretta gestione dei rifiuti raccolti, nel rispetto delle normative vigenti, delle prescrizioni dell'autorità sanitaria, e più in generale dell'applicazione delle migliori tecniche disponibili;

dell'acquisizione delle necessarie approvazioni (per la realizzazione) e/o autorizzazioni (per la gestione) e del rispetto delle prescrizioni in esse contenute;

del corretto avvio dei rifiuti stoccati al rispettivo destino finale od intermedio;

del mantenimento in efficienza delle strutture, delle dotazioni e dei contenitori, nonché della garanzia di decoro e pulizia dell'impianto e dell'area;

della vigilanza e della custodia dell'impianto e dell'area;

dell'ottemperanza alle prescrizioni imposte dalla normativa vigente nonché dalle eventuali autorizzazioni che la normativa medesima preveda.

Gli impianti di stoccaggio:

saranno ubicati preferibilmente in corrispondenza di impianti di trattamento e/o smaltimento dismessi (discariche esaurite, impianti di selezione non più attivi, eccetera), o comunque in aree industriali; sempre ad adeguata distanza dalle aree residenziali, da aree ad intensa fruizione da parte del pubblico e da aree o punti di particolare interesse o pregio storico, culturale, naturale, paesaggistico;

dovranno essere dotati di tutte le necessarie cautele e garanzie per evitare ogni e qualunque forma di inquinamento dell'ambiente circostante;

l'attività dovrà preferibilmente avvenire in ambienti chiusi, coperti e riparati dai venti principali;

dovranno essere sempre garantite idonee condizioni igieniche ed ambientali per il personale operante nell'impianto, nonché per tutti gli altri operatori in vario modo coinvolti (autisti, eccetera);

l'area sarà sempre recintata e custodita, anche negli orari di inattività;

gli impianti dovranno essere progettati specificamente per l'attività di stoccaggio provvisorio, e pertanto dovranno rispettare le prescrizioni della normativa vigente, essere dotati delle necessarie approvazioni di progetto e/o autorizzazioni all'esercizio, ed essere comunque condotti secondo le prescrizioni della miglior tecnologia disponibile.

Titolo III – Servizi di spazzamento e lavaggio delle strade ed aree pubbliche

Capo I – Perimetro del servizio, calendarizzazione degli interventi e destino dei rifiuti raccolti

Art. 25 – Perimetro di esercizio del servizio

L'areale di riferimento per l'erogazione del Servizio di gestione dei rifiuti urbani è costituito dal territorio dei comuni inclusi nel sottoambito di competenza del Gestore affidatario.

Il perimetro di esercizio del servizio, ai sensi dell'art. 5 della Convenzione, rappresenta la delimitazione del territorio nel quale viene effettivamente svolto il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade ed aree pubbliche, attraverso una o più delle sue modalità come definite nei successivi articoli del presente Disciplinare.

Il perimetro di esercizio del servizio, intendendosi con ciò anche la sua articolazione in zone operative, ciascuna delle quali oggetto di una specifica modalità di espletamento del servizio stesso, è definito in accordo tra Agenzia e Gestore, e viene annualmente confermato e, se necessario, rivisto, in sede di definizione del Piano annuale delle attività e degli interventi. Al Piano annuale è allegata la rappresentazione cartografica del perimetro del servizio e la sua articolazione in zone operative.

Art. 26 – Aree private ad uso pubblico rientranti nell'ambito del servizio pubblico

Il servizio di spazzamento e lavaggio può riguardare anche aree private ad uso pubblico. La precisa individuazione e delimitazione di queste ha luogo, a cura dell'Agenzia e dei Comuni interessati, contestualmente alla definizione del perimetro del servizio e della sua articolazione, in sede di definizione ovvero di revisione del Piano annuale delle attività e degli interventi, conformemente alle indicazioni del Piano d'Ambito. Dette aree sono chiaramente individuate nella cartografia allegata al Piano annuale.

È facoltà del Gestore svolgere ulteriori attività di pulizia di aree private, sulla base di un regime di libera contrattazione, anche contestualmente alla pulizia di aree pubbliche o comunque incluse nel perimetro del servizio pubblico come definito ai sensi del precedente articolo e del precedente comma di questo articolo, restando fermo che il relativo costo è a totale ed esclusivo carico dei possessori delle aree medesime e che l'esecuzione di dette attività di pulizia derivanti da libera contrattazione non dovrà in alcun modo incidere negativamente sull'esecuzione delle attività stabilite dal Piano annuale delle attività e degli interventi. Ogni contravvenzione comporterà una penale conformemente alle modalità ed alle procedure di cui alla Convenzione.

Art. 27 – Calendario degli interventi

In sede di definizione ovvero di rinnovo del Piano annuale delle attività e degli interventi, l'Agenzia ed il Gestore concordano, sulla base delle indicazioni dei Comuni nonché delle indicazioni del Piano d'Ambito, il numero e l'entità degli interventi, definendone:

l'area interessata;
le modalità esecutive;
il momento, per gli interventi puntuali, ovvero la frequenza, per gli interventi periodici;
le eventuali prescrizioni di carattere operativo, laddove necessario.

Modalità, tempi e frequenze sono definiti nel rispetto delle indicazioni del Piano d'Ambito ed in funzione:

dell'intensità e delle modalità di fruizione delle diverse aree e delle relative variazioni stagionali (in particolare per i Comuni interessati da significativi flussi turistici stagionali);
delle caratteristiche urbanistiche e strutturali delle aree;
del verificarsi di eventi periodici o contingenti di grande richiamo (mercati, fiere, sagre, manifestazioni pubbliche in genere,...).

Art. 28 – Attività straordinarie e/o non preventivabili

Nella programmazione annuale del servizio si tiene altresì conto di un significativo margine di intervento per far fronte ad attività straordinarie e non preventivabili, in particolare:

al verificarsi di eventi imprevisti, comportanti la necessità di ripristino di aree pubbliche o private ad uso pubblico (pulizia dopo incidenti stradali o sversamenti in genere di materiali diversi in aree pubbliche; bonifica di microdiscariche, pulizia di rive di corsi d'acqua o quant'altro);

alla necessità di intervenire per la raccolta delle siringhe, al di fuori degli interventi programmati nel Piano annuale;

al verificarsi di eventi o manifestazioni al di fuori di quelli programmati al momento di definizione del Piano annuale.

I costi presuntivi a tali interventi "imprevisti":

per quanto concerne i punti a) e b) precedenti rientrano nei costi del servizio pubblico, quantificati in percentuale del costo del servizio programmato, fatto salvo il diritto del Comune di rivalersi sui responsabili dell'inquinamento, dello sversamento o in genere dell'evento che ha causato la necessità dell'intervento di pulizia, se identificati a cura delle competenti Autorità; in tal caso il costo così recuperato andrà a riduzione dei costi a carico del servizio pubblico, secondo le modalità meglio definite nella Parte IV del presente Disciplinare. L'ammontare del fondo dovrà essere determinato anche in funzione dell'eventuale attivazione di un servizio di reperibilità, servizio che dovrà essere dettagliatamente descritto e quantificato nel Piano annuale, con indicazione delle date e degli orari di attivazione e dell'area o delle aree coperta/e. Il servizio di reperibilità si intende previsto solo per ciò che concerne gli interventi di urgenza connessi all'asportazione di rifiuti, in particolare da sedi stradali, laddove tale asportazione non sia procrastinabile per poter effettuare l'operazione nel normale orario di servizio, ed è attivato su chiamata dei competenti servizi comunali;

per quanto concerne il punto c) precedente, sono a carico totale ed esclusivo

dell'organizzatore dell'evento. L'organizzatore dell'evento è obbligato a favorire la raccolta differenziata delle principali frazioni merceologiche (carta e cartone, vetro e lattine, contenitori in plastica) mediante il posizionamento (eseguito dal Gestore) di contenitori appositi, anche in aggiunta ai contenitori eventualmente presenti normalmente nell'area interessata dall'evento, facendosi carico del costo relativo.

Art. 29 – Impianti di destino dei rifiuti raccolti

I rifiuti raccolti nell'espletamento dei servizi di spazzamento e lavaggio delle strade ed aree pubbliche sono sempre destinati a smaltimento, fatto salvo quanto stabilito nel successivo art. 32. Gli impianti di destinazione vengono individuati dal Piano d'Ambito sulla base delle prescrizioni della pianificazione provinciale di settore. Essi vengono indicati nel Piano annuale delle attività e degli investimenti.

I rifiuti derivanti dalla attività di spazzamento possono essere scaricati dalle macchine operatrici e/o dalle macchine e attrezzature di supporto e accumulati presso specifiche aree, anche ricomprese nelle S.E.A., comunque ben identificate e delimitate, in attesa di essere avviati a smaltimento a termine giornata.

Capo II - Attività componenti il servizio, relativi standard e tempi di raggiungimento

Art. 30 – Spazzamento e lavaggio meccanizzato, manuale o misto

Le attività di pulizia delle strade ed aree pubbliche (e delle eventuali aree private ad uso pubblico esplicitamente inserite all'interno del perimetro di espletamento del servizio) si definiscono come segue:

spazzamento: rimozione, con azione di natura meccanica e/o manuale, dei rifiuti presenti al suolo nell'intera area oggetto di pulizia;

lavaggio: lavaggio dell'intera area con acqua o vapore.

I rifiuti asportati devono essere avviati a corretto smaltimento, secondo le indicazioni del Piano d'Ambito e del Piano annuale delle attività e degli interventi.

Le attività di spazzamento e lavaggio sono di norma eseguite utilizzando specifiche attrezzature in dotazione al Gestore. Lo spazzamento manuale (o, dove possibile, misto) è generalmente riservato ad aree (centri storici, aree verdi attrezzate, o simili) ad alta frequenza pedonale e/o di difficile od impossibile pulizia meccanica.

Il Piano annuale delle attività e degli interventi definisce le modalità e la cadenza di esecuzione degli spazzamenti e dei lavaggi, con riferimento alle diverse zone operative, nel rispetto degli standard indicati alla tabella 8 allegata. Gli standard sono differenziati per tipologia di territorio servito (insediamento denso, insediamento lasso, zone industriali, zone di interesse turistico, ...) e per periodo dell'anno.

Il Gestore, sia che esegua direttamente le attività previste, sia che si avvalga dell'opera di altri soggetti con i quali abbia stipulato specifici accordi, è responsabile:

dell'esecuzione delle attività preventivate nei tempi e con le modalità indicate dal Piano annuale delle attività degli interventi;

del rispetto, nell'esecuzione delle attività previste, delle necessarie regole di igiene e sicurezza, tanto nei confronti degli operatori coinvolti quanto di tutta l'utenza delle aree oggetto di pulizia;

del mantenimento in perfetta efficienza ed in condizioni di sufficiente igiene degli automezzi e, in genere, di tutte le attrezzature utilizzate per l'esecuzione delle attività previste.

Il Gestore, sia che esegua direttamente le attività previste, sia che si avvalga dell'opera di altri soggetti con i quali abbia stipulato specifici accordi, sarà inoltre ritenuto responsabile di ogni conseguenza ascrivibile a una non corretta esecuzione delle attività concordate.

I Comuni sono tenuti a consentire e favorire la corretta e puntuale esecuzione, da parte del Gestore o di suoi delegati, degli interventi programmati nel Piano annuale, anche adottando opportuni provvedimenti come la definizione di specifiche calendarizzazioni del divieto di sosta nelle aree, nelle date e negli orari previsti per l'esecuzione delle pulizie di strade e piazze.

Art. 31 – Svuotamento dei cestini portacarte ed altri contenitori stradali analoghi

Il Gestore (anche avvalendosi dell'opera di terzi soggetti) provvede allo svuotamento dei cestini portacarte e degli altri contenitori stradali analoghi, nonché alla sostituzione del relativo sacco di contenimento dei rifiuti; contestualmente provvede alla rimozione dei rifiuti abbandonati

sopra od in prossimità delle panchine pubbliche.

Il Gestore (o chi per esso agisce) provvede altresì alla manutenzione dei contenitori ed alla loro sostituzione se e laddove tale attività sia prevista nel Piano annuale. Il Gestore è altresì responsabile del lavaggio periodico e del mantenimento in condizioni di sufficiente igiene dei cestini portacarte ed altri contenitori similari.

L'indicazione di dettaglio del numero e dell'ubicazione dei cestini portacarte e degli altri contenitori analoghi viene allegata al Piano annuale delle attività e degli interventi.

Nel caso si preveda il posizionamento di nuovi ed ulteriori cestini e/o contenitori a carico del Gestore, detta attività va considerata alla stregua di un investimento e come tale va programmata e computata nel Piano annuale.

Art. 32 – Raccolta foglie

Nel periodo compreso tra i mesi di settembre e di gennaio inclusi il Gestore (anche avvalendosi dell'opera di terzi soggetti), nelle aree individuate e con le frequenze indicate dal Piano annuale delle attività e degli interventi, provvede a binnatura, asporto e caricamento su idonei automezzi delle foglie cadute dalle alberature stradali, ed al relativo trasporto agli impianti di destinazione individuati nel Piano d'Ambito o nel Piano annuale.

La raccolta può essere eseguita contestualmente alle operazioni di spazzamento meccanico, manuale o misto se così si è concordato.

Art. 33 – Pulizia aree verdi

Il Gestore provvede all'asportazione dei rifiuti nei parchi, giardini ed aree verdi aperte al pubblico, comprese le aiuole stradali, secondo quanto preventivato nel Piano annuale delle attività e degli interventi.

Ai sensi dell'art. 6, c. 2, della Convenzione tipo, i Comuni possono curare in parte o in toto la pulizia delle aree verdi, con risorse proprie e/o utilizzando terzi prestatori, nell'ambito delle attività di manutenzione e conservazione del verde pubblico comunale.

Art. 34 – Asportazione siringhe, bonifica microdiscariche e pulizia di aree ingombre di rifiuti

Il Gestore (anche avvalendosi dell'opera di terzi soggetti) provvede all'asporto delle siringhe, 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 delle attività e degli interventi, sulla base:

di eventuali previsioni calendarizzate di intervento, dettagliatamente esposte nel Piano annuale delle attività e degli interventi;

dietro segnalazione dell'Agenzia (anche su stimolo dell'Ufficio tecnico del Comune interessato), in caso di intervento straordinario ai sensi del precedente articolo 28.

Costituiscono altresì attività straordinarie relative alla raccolta dei rifiuti urbani esterni le attività inerenti alla raccolta ed avvio al successivo destino dei rifiuti abbandonati al di fuori delle aree di espletamento del servizio di spazzamento, con particolare riferimento:

alla pulizia ed all'asporto dei rifiuti urbani dalle rive fluviali, dei corsi d'acqua e dei canali;

alle attività inerenti alla rimozione di rifiuti ingombranti, l'eliminazione di scarichi abusivi di materiali solidi e discariche abusive di rifiuti da strade ed aree pubbliche o d'uso pubblico comprese le rive fluviali di corsi d'acqua e di canali, sia all'esterno che all'interno del perimetro di espletamento del servizio di spazzamento, nonché, se del caso, il risanamento ed il recupero ambientale dei luoghi interessati a scarichi e discariche abusivi di rifiuti;

l'intervento, su chiamata dei competenti servizi comunali, e fatto salvo il rispetto delle normative vigenti in materia di sicurezza stradale da parte dell'Ente proprietario della strada o piazza, da effettuarsi in seguito al verificarsi di incidenti stradali o sversamenti in genere di materiali diversi in aree pubbliche, al fine di asportare i rifiuti ivi giacenti. Tale intervento è da intendersi espletato dal Gestore compatibilmente con i limiti della capacità tecnica del Gestore medesimo, all'interno dell'orario di servizio, ovvero nell'orario e nelle aree coperte da reperibilità, se l'intervento non è procrastinabile e se il servizio di reperibilità è previsto nel Piano annuale e conseguentemente attivato.

Titolo IV – Rifiuti cimiteriali

Art. 35 – Rifiuti cimiteriali

I rifiuti derivanti da esumazioni ed estumulazioni e dalle altre attività cimiteriali sono classificati quali rifiuti urbani ai sensi della normativa vigente e del Regolamento del Servizio. La gestione dei rifiuti cimiteriali, con esclusione di quelli di natura vegetale, è regolata dal D.P.R. 15 luglio 2003 n. 254, in particolare al Capo III.

Nella gestione di detti rifiuti il Gestore si impegna a rispettare le prescrizioni del succitato D.P.R. e le ulteriori norme che dovessero modificare, specificare o sostituire quest'ultimo, nonché le specifiche prescrizioni contenute nel Regolamento del Servizio Gestione Rifiuti approvato dall'Agenzia.

Titolo V – Gestione delle disfunzioni

Art. 36 – Continuità dei servizi e casi di forza maggiore

Il Gestore è tenuto ad erogare i servizi oggetto del presente Disciplinare Tecnico con continuità. In caso di forza maggiore, il Gestore è tenuto a mettere in opera tutti gli accorgimenti atti a ridurre al minimo il disagio degli utenti nonché l'impatto sull'ambiente. Gli interventi effettuati nei termini previsti sono da recuperare entro i tempi fissati nelle tabelle che riportano gli standard tecnici delle diverse attività componenti il servizio.

In caso di sciopero dei dipendenti il Gestore garantirà la tutela dei diritti degli utenti conformemente alla normativa vigente.

Art. 37 – Interventi a ripristino disfunzioni

L'Agenzia attiva, in conformità con le previsioni del Piano d'Ambito, specifici canali di comunicazione, relativi alla rilevazione delle disfunzioni, con i Comuni soci e con gli utenti.

Nel caso l'Agenzia rilevi una possibile disfunzione o riceva la segnalazione di una possibile disfunzione, provvederà immediatamente a verificarne la fondatezza ed a segnalarne gli estremi al Gestore interessato attraverso una comunicazione fax, indicando il tempo massimo per il ripristino della normalità. Detto tempo massimo varierà tra un minimo di 6 ore ed un massimo di tre giorni lavorativi in funzione del tipo, della gravità e delle caratteristiche di urgenza della disfunzione.

In caso di inadempienza nei termini fissati, l'Agenzia, ferma restando la possibilità di sostituzione provvisoria di cui all'art. 36 della Convenzione, applica al Gestore le penalità previste dalla Convenzione e dal presente Disciplinare.

L'Agenzia applicherà altresì al Gestore le penali previste dalla Convenzione, relativamente alle mancanze riscontrate nell'operato del Gestore, secondo le procedure e le modalità previste dalla Convenzione e con gli ammontari previsti dal presente Disciplinare.

Titolo VI – Autosmaltimento e riduzione dei rifiuti all'origine

Art. 38 – Autosmaltimento ed attività tese alla riduzione alla fonte della produzione di rifiuti

Per autosmaltimento si intendono tutte le attività che l'utente può mettere in atto per riciclare o smaltire in proprio i rifiuti prodotti; ad esempio il compostaggio domestico delle frazioni verde ed organica.

Per attività tese alla riduzione alla fonte della produzione di rifiuti si intendono tutte le attività che l'utente può mettere in atto per diminuire il quantitativo di rifiuti immessi nel circuito del servizio pubblico ovvero sul mercato dei rifiuti speciali.

Dette attività sono regolate, nel rispetto delle normative vigenti, dal Regolamento del Servizio approvato dall'Agenzia.

Il Gestore attua le campagne informative inerenti le attività di autosmaltimento secondo le previsioni del Piano annuale delle attività e degli interventi.

PARTE III – CONTROLLO E RENDICONTAZIONE

Art. 39 – Titolarità del controllo

L'Agenzia ha la titolarità del controllo dell'espletamento del servizio da parte del Gestore, in nome e per conto dei Comuni soci. Per l'esecuzione delle attività di controllo l'Agenzia si avvale degli uffici propri e di quelli dei Comuni soci.

Ai sensi dell'art. 28, c. 5 della Convenzione, il Gestore consente l'effettuazione alla Agenzia di tutti gli accertamenti, sopralluoghi e verifiche opportuni o necessari per il perseguimento delle proprie finalità ed attribuzioni.

Art. 40– Oggetto del controllo

Il controllo effettuato dall'Agenzia è finalizzato alla verifica del rispetto, da parte del Gestore, degli obblighi derivanti dalla Convenzione firmata, dal presente Disciplinare Tecnico, dal Piano annuale delle attività e degli interventi e/o da altri allegati alla Convenzione medesima, per verificare la corretta realizzazione di quanto preventivato nei Piani annuali ed il raggiungimento degli obiettivi e degli standard di qualità del servizio prefissati.

Esiti negativi dei controlli effettuati potranno dare adito all'applicazione delle penali previste dalla Convenzione, con le modalità ivi previste e con gli ammontari fissati dal presente Disciplinare.

Si dà atto che il Gestore è tenuto a rispondere alle obbligazioni poste dalla Convenzione e dai relativi allegati per quanto di sua competenza, e che pertanto non potranno essere addebitati al Gestore mancanze o errori non dipendenti dall'attività del medesimo; in particolare, non potrà esser fatto carico al Gestore:

del mancato raggiungimento di obiettivi di pianificazione quando siano imputabili a cause esterne, come ad esempio la partecipazione dell'utenza nel caso del mancato raggiungimento delle previste percentuali di R.D. nonostante la corretta esecuzione delle attività preventivate da parte del Gestore;

delle conseguenze di comportamenti scorretti, o comunque non conformi alle previsioni del presente Disciplinare e/o del Piano annuale, di soggetti diversi dal Gestore medesimo o suoi prestatori d'opera o di servizio, in particolare di mancanze dell'Agenzia o dei Comuni dell'Ambito.

Art. 41 – Procedure di controllo

I controlli potranno avvenire in qualunque momento, anche senza preavviso, ma dovranno essere condotti in modo da non interferire con la normale attività del Gestore; né potranno essere condotti controlli su aspetti dell'attività del Gestore non direttamente inerenti il servizio in questione.

In caso di esito negativo del controllo, l'Agenzia attiverà le procedure di penalizzazione previste dalla Convenzione.

Art. 42 – Controllo della qualità del servizio: criteri informativi delle procedure e degli indicatori

Il rispetto degli standard tecnici e gestionali del Servizio è attuato per mezzo di verifiche campionarie tese a controllare il raggiungimento di certi valori minimi di soglia di specifici indicatori.

Ai sensi dell'art. 26 comma 3 della Convenzione, l'Agenzia predisporrà ed attuerà uno specifico Programma di Controllo della Qualità del Servizio, previo confronto con i Gestori in sede di Tavolo di Coordinamento. Le procedure, la reportistica e gli indicatori definiti nel dettaglio da detto Programma saranno informati ai criteri esposti nei successivi commi di questo articolo.

Le verifiche saranno esperite da personale appositamente preparato e delegato dall'Agenzia. Saranno condotte su tutto il territorio dell'ambito territoriale, secondo un calendario almeno mensile predisposto dall'Agenzia. L'esito delle verifiche sarà registrato in un apposito verbale, il cui formato sarà definito dal Programma, che riporterà tutti gli elementi utili per individuare il luogo, la data e l'orario della verifica, la conformità o meno della situazione rilevata agli standard tecnici e/o agli indicatori del caso, nonché il nominativo della/e persona/e accertante. Ogni verifica con esito non conforme sarà accompagnata da idonea documentazione fotografica.

Gli indicatori saranno costituiti da parametri facilmente verificabili, direttamente connessi con uno o più degli standard tecnici di cui alla Parte II del presente Disciplinare. Per ogni indicatore sarà definita una soglia minima, in termini di percentuale di verifiche positive sul totale delle verifiche esperite, il cui superamento equivale al raggiungimento del connesso parametro

qualitativo.

Sarà cura dell'Agenzia , in accordo con il Gestore, predisporre un progetto entro un anno dalla data di approvazione del presente disciplinare.

Art. 43 - Obbligo di rendicontazione

Il Gestore ha l'obbligo di fornire all'Agenzia i dati inerenti ogni aspetto tecnico, economico e finanziario di interesse dell'Agenzia medesima, con riferimento all'espletamento del servizio ed alla realizzazione del piano di investimenti, secondo quanto previsto dal Piano d'Ambito e concordato nel Piano annuale delle attività e degli interventi.

Sono oggetto di rendicontazione:

dati fisici caratteristici del servizio: intendendosi in questi tutti i dati utili per verificare il rispetto delle prescrizioni e degli standard fissati dal presente Disciplinare, dal Piano d'Ambito e dal Piano annuale delle attività e degli interventi;

dati economici e finanziari del servizio: intendendosi tra questi non il solo bilancio aziendale ma tutti gli elementi, derivanti dalla contabilità industriale del Gestore, relativi all'espletamento del servizio oggetto della Convenzione, in particolare nel caso il Gestore sia una impresa esercente più servizi e/o operante su più mercati.

La presente Parte del Disciplinare definisce le forme, i modi ed i tempi di rendicontazione in applicazione dei principi e le regole della normativa in vigore. Ai sensi dell'art. 29 della Convenzione vengono altresì fornite indicazioni sui formati per la restituzione dei dati all'Agenzia.

Art. 44 – Tempi, modi, forme e formati di rendicontazione

Il Gestore si impegna a rendicontare all'Agenzia, nei tempi e nei modi concordati in sede di Piano annuale, e comunque entro il 31 Agosto per il I° semestre relativo all'anno in corso ed entro il 30 aprile per il II° semestre e consuntivo relativo all'anno precedente, in merito agli aspetti tecnici del servizio, ed entro il 30 Giugno di ogni anno il consuntivo relativo all'anno precedente, in merito agli aspetti economici e finanziari, in tempo utile per le dovute e necessarie correzioni e/o modifiche ed evoluzioni delle tariffe da applicare (ovvero dei costi da addebitare ai Comuni in caso di permanenza del regime tributario).

I dati saranno comunque forniti con un dettaglio territoriale quantomeno riferibile a ciascun singolo Comune servito (ad eccezione delle attività programmate su base sovracomunale in sede di Piano Annuale).

Art. 45 – Rendicontazione dei dati fisici

I dati fisici comprendono come minimo:

i quantitativi di rifiuti raccolti, distinguendo le diverse frazioni raccolte separatamente e le diverse modalità di raccolta espletate, indicando dei diversi quantitativi il destino; laddove il Piano annuale preveda forme di tariffazione modulate sulla quantità effettivamente raccolta per singola utenza o gruppo di utenze, il Gestore potrà essere chiamato a rendicontare anche a questo livello di dettaglio;

il numero di operazioni di raccolta (passaggi di svuotamento dei contenitori, di raccolta domiciliare, di raccolta itinerante, ecc.) effettuate;

il numero di contenitori (stradali, a perdere, ecc.) utilizzati;

il numero di giornate e di ore di apertura delle S.E.A.;

per ciascuna prestazione tra quelle quantificate e valorizzate in ore nel Piano annuale, il numero, l'inquadramento e le ore di impiego degli operatori e delle macchine ed attrezzature coinvolti;

il numero, e possibilmente l'elenco, degli interventi effettuati per far fronte ad emergenze e/o disfunzioni, nonché segnalazioni e/o reclami dell'utenza, evidenziando le tipologie di emergenze ovvero disfunzioni verificatesi.

Art. 46 – Rendicontazione dei dati economici e finanziari

In attesa della definizione dei criteri di determinazione della tariffa, si recepiscono quali contenuti, tempi e formati della rendicontazione dei dati economici e finanziari, in sede provvisoria, quelli derivanti dai resoconti e dagli altri documenti abitualmente restituiti dai Gestori ai Comuni serviti, secondo le previsioni dei contratti previgenti od altri accordi anche informali tra i Gestori ed i Comuni medesimi.

Le modalità di rendicontazione dei dati economici e finanziari del servizio, una volta definiti i

criteri di determinazione della tariffa, saranno concordate in sede di Tavolo di Coordinamento dei Gestori e successivamente approvate dal Consiglio di Amministrazione dell'Agenzia.

Art. 47 - Analisi sul servizio

Il Gestore si impegna a realizzare, in accordo con i servizi tecnici dell'Agenzia, periodiche indagini ed analisi tese a verificare l'efficacia del servizio e la percezione di questo da parte dell'utenza (Customer Satisfaction).

Tempi, modi e mezzi di conduzione di dette indagini ed analisi saranno concordate tra Agenzia e Gestore. Sarà condotta una analisi di Customer Satisfaction almeno ogni cinque anni.

I costi relativi a dette indagini ed analisi costituiranno parte integrante dei costi del servizio.

Art. 48 - Analisi sulla composizione merceologica dei rifiuti raccolti

Il Gestore si impegna a realizzare, in accordo con i servizi tecnici dell'Agenzia, periodiche indagini ed analisi sulla composizione merceologica dei rifiuti raccolti, utili anche al fine della rimodulazione delle determinazioni tariffarie.

Tempi, modi e mezzi di conduzione di dette indagini ed analisi saranno concordate tra Agenzia e Gestore, anche all'interno del Tavolo di Coordinamento dei Gestori. Sarà condotta una indagine almeno ogni tre anni.

I costi relativi a dette indagini ed analisi costituiranno parte integrante dei costi del servizio.

AIMAG
IL PRESIDENTE
(Massimo Michelini)

AGENZIA D'AMBITO PER I SERVIZI PUBBLICI DI MODENA

PARTE IV – COSTO DEL SERVIZIO

Art. 49 – Determinazione del costo del servizio

La determinazione a preventivo del costo del servizio è componente essenziale e inderogabile del Piano Annuale delle attività e degli interventi ed insieme a questo viene approvata dall'Agenzia.

Sulla base del costo preventivato sono eseguite le determinazioni tariffarie, conformemente alla normativa vigente ed al Regolamento di Applicazione della Tariffa approvato dall'Agenzia.

Il costo del servizio è determinato annualmente a preventivo sulla base:

delle attività previste dal Piano Annuale delle attività e degli interventi, applicando a ciascuna attività il relativo costo diretto unitario, come da "Elenco costi unitari delle attività" approvato;

delle quote di ammortamento e di remunerazione degli investimenti;

degli scostamenti rispetto alla relativa preventivazione evidenziati dal rendiconto dell'ultimo esercizio chiuso e definito, con riferimento agli scostamenti derivanti sia da modifiche nella quantità e nella qualità delle prestazioni erogate, sia da impreviste variazioni nei costi delle materie prime, dei servizi e della manodopera, sia infine da variazioni nel gettito tariffario;

dell'eventuale recupero di costi inerenti attività straordinarie di cui all'art. 28;

delle attività accessorie preventivate, includendo in queste le campagne informative, le analisi di "customer satisfaction", le analisi sulla composizione merceologica dei rifiuti raccolti.

L'"Elenco costi unitari delle attività" sarà approvato dall'Agenzia su proposta dei Gestori, sentito il Comitato Consultivo degli Utenti.

I piani tariffari considerano tra i costi da coprire anche i costi di accertamento, riscossione e contenzioso relativi alla tariffa del Servizio Gestione Rifiuti.

AIMAG
IL PRESIDENTE
(Massimo Michelini)

AGENZIA D'AMBITO PER I SERVIZI PUBBLICI DI MODENA

PARTE V - PENALI

Art. 50 – Cause di penalizzazione

Al Gestore potranno essere addebitati solo le carenze, le disfunzioni, i mancati od incompleti obiettivi oggettivamente dipendenti da comportamenti o da omessi comportamenti del Gestore medesimo o di terzi soggetti da questo incaricati.

Art. 51 – Fattispecie di penalizzazione

L'art. 35 della Convenzione prevede che al Gestore siano applicate penalizzazioni in caso di:

mancato raggiungimento degli standard di qualità del servizio di cui all'art. 26 della Convenzione medesima;

inerzia nei confronti di segnalazioni operate dall'Agenzia circa carenze e disfunzioni nelle modalità di erogazione dei servizi;

omessa o ritardata comunicazione dei dati sul servizio;

omessa o ritardata comunicazione delle varianti al programma degli interventi;

mancati e o ritardati pagamenti per conto dell'Agenzia.

In ogni caso il Gestore avrà diritto ad addurre motivazioni e giustificazioni, secondo la procedura prevista dalla Convenzione; in caso di insufficiente motivazione, l'Agenzia provvederà ad applicare le sanzioni previste.

Art. 52 – Ammontare delle penali

Qualunque ritardo o mancanza del Gestore nell'adempimento degli obblighi scaturenti dal presente Disciplinare, dal Piano annuale delle attività e degli interventi ovvero dalla Convenzione o da qualunque suo allegato, comporterà l'applicazione di una penale.

Con riferimento alle casistiche di cui all'art. 35 della Convenzione, le penali sono così commisurate:

a) mancato raggiungimento degli standard di qualità del servizio di cui all'art. 26 della Convenzione:

da Euro 2.000 ad Euro 20.000 secondo la gravità della carenza qualitativa riscontrata, la relativa persistenza o ripetizione temporale nonché la dimensione del bacino d'utenza impattato;

b) inerzia nei confronti di segnalazioni operate dall'Agenzia circa carenze e disfunzioni nelle modalità di erogazione dei servizi, decorso inutilmente anche il termine fissato con apposita diffida, notificata dopo lo spirare del termine per adempiere fissato dalla prima segnalazione:

da Euro 1.000 ad Euro 15.000, secondo la gravità della carenza o disfunzione segnalata e non risolta. Nel caso carenze o disfunzioni riconducibili a prestazioni specificamente valorizzate all'interno del Piano annuale, l'ammontare della penale varierà dal 3% al 5% del valore unitario delle prestazione non resa, resa con ritardo o non conformemente agli standard previsti nel Disciplinare Tecnico e/o nel Piano annuale delle attività e degli interventi, secondo la gravità della inadempienza; essa non sarà comunque mai inferiore ad Euro 1.000;

c) mancati e o ritardati pagamenti per conto dell'Agenzia:

Euro 1.000 per ogni giorno di ritardo ovvero Euro 3.000 per ogni inadempimento.

3. Al Gestore saranno altresì applicate penali, dopo regolare diffida dell'Agenzia ad adempiere entro un congruo termine, in caso di:

a) mancata o tardiva comunicazione dei dati sul servizio di cui all'art. 29 della presente Convenzione e all'art. 44 del Disciplinare tecnico:

da Euro 200 a Euro 2.000 per ogni giorno di ritardo.

b) mancata o tardiva comunicazione delle varianti di cui all'art. 27 della presente Convenzione:

da Euro 200 a Euro 2.000 per ogni giorno di ritardo.

La penale non è dovuta nel caso in cui le motivazioni del ritardo o dell'inadempienza sono date da forza maggiore, caso fortuito, calamità naturali, fatti imputabili a terzi che il Gestore non è in grado di controllare e comunque fatti e/o circostanze non dipendenti dal Gestore.

Le penali non sono liberatorie di danni e spese arrecati a terzi.

PARTE VI - RAPPORTO CON GLI UTENTI

Titolo I -Fatturazione

Art. 53 - Modalità di fatturazione

Dal momento in cui l'Agenzia potrà espletare in pieno le sue attribuzioni in materia tariffaria, il Gestore provvederà alla fatturazione diretta all'utenza, ed il costo del servizio sarà comprensivo dei costi di accertamento, riscossione e contenzioso.

Il Gestore già provvede alla riscossione diretta nei Comuni dell'Ambito che hanno operato la conversione del regime da tributario a tariffario, con le modalità e le cadenze previste nei vigenti Regolamenti Comunali di applicazione della Tariffa.

Nei Comuni nei quali è mantenuto il regime tributario, e sino a quando non sarà operata la conversione, il Gestore fattura il servizio al Comune.

Il Piano annuale delle attività e degli interventi, nel caso di Comuni nei quali si applica la Tariffa, è completato con le necessarie elaborazioni tariffarie.

Art. 54 - Cadenza di fatturazione

La fatturazione agli utenti, secondo le tariffe deliberate dell'Agenzia, deve avvenire in almeno due rate nel corso dell'anno, oltre all'eventuale conguaglio, con possibilità di fatturazione congiunta riferita al Servizio Rifiuti e ad uno o più altri servizi dei quali il Gestore fosse affidatario (in particolare Servizio Idrico Integrato). La cadenza di fatturazione è la medesima in tutto il sottoambito di competenza del Gestore.

Per importi inferiori ad € 10,00 il Gestore ha facoltà di effettuare l'addebito nella fatturazione successiva.

Titolo II - Attività di sportello, assistenza e comunicazione all'utenza

Art. 55 - Generalità

Il Gestore, nell'attività di sportello e di assistenza e comunicazione all'utenza, è tenuto a garantire i seguenti standard minimi, riportati e articolati nella tabella 9 allegata, in conformità a quanto definito in dettaglio nel Piano annuale delle attività e degli interventi.

Art. 56 - Carta del Servizio

Il Gestore ha l'obbligo di predisporre la Carta del Servizio conformemente allo schema di riferimento che l'Agenzia deve predisporre, ai sensi dell'art. 30 della Convenzione.

Capo I - Attività di sportello

Art. 57 - Apertura al pubblico: numero sportelli

Deve essere garantita l'attività di operatori dedicati al rapporto con il pubblico in un rapporto non inferiore ai minimi fissati dalle Linee Guida per la redazione delle Carte dei Servizi approvate dall'Agenzia.

E' facoltà del Gestore integrare il servizio di sportello con le attività analoghe relative ad altri servizi forniti od erogati dal Gestore medesimo.

È data facoltà al Gestore di utilizzare gli URP od altri uffici comunali preposti di uno o più dei Comuni serviti quale supporto all'attività di sportello, previo accordo con il Comune o i Comuni coinvolti.

Art. 58 - 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, gli sportelli debbono essere aperti al pubblico per un numero di ore non inferiore al minimo stabilito dalle Linee Guida per la redazione delle Carte dei Servizi approvate dall'Agenzia.

Art. 59 - 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 agli articoli precedenti.

Il Gestore predispone procedure codificate per la gestione dei reclami e rende note tali procedure all'Agenzia, che si riserva la facoltà di suggerire modifiche, integrazioni o correzioni, alle quali il Gestore deve ottemperare.

Art. 60 - Sportello telefonico

Il Gestore è tenuto ad attivare canali telefonici per la raccolta delle segnalazioni, dei reclami e delle richieste di assistenza.

Il Gestore, in accordo con l'Agenzia, valuterà la fattibilità dell'attivazione di un call-center (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.

Capo II - Assistenza all'utenza

Art. 61 - Informazione all'utenza sulle attività di autosmaltimento e sulle attività tese al contenimento della produzione di rifiuti

L'informazione agli utenti sulla conduzione delle attività di autosmaltimento e sulle attività tese al contenimento della produzione di rifiuti, con particolare riferimento alla corretta conduzione delle compostiere domestiche, è gestita attraverso il personale di servizio alle S.E.A., attraverso il sistema di sportello telefonico, nonché attraverso campagne informative attuate dal Gestore in conformità alle previsioni del Piano Annuale.

Capo III - Informazione agli utenti

Art. 62 - Comunicazione all'utenza attraverso stampa locale, tv, radio ed affissioni

Il Gestore ha il dovere ed il diritto di informare correttamente l'utenza in merito al servizio reso, alle sue modalità, nonché in relazione a momenti od evenienze specifiche e contingenti. A tal fine ha facoltà di utilizzare i canali ritenuti più idonei.

Art. 63 - Campagne informative

Del servizio di gestione rifiuti fanno parte integrante anche le campagne informative rivolte all'utenza, tese a pubblicizzare:

le raccolte attivate nell'Ambito o sottoambito territoriale e le relative modalità di conduzione;

le possibilità di autosmaltimento e/o riduzione alla fonte riconosciute e regolamentate, nonché gli eventuali riconoscimenti tariffari e/o altri incentivi che esse consentano di ottenere;

altre informazioni relative al servizio.

Obiettivi e tempi di realizzazione delle campagne sono concordati tra Agenzia, Comuni e Gestore in sede di predisposizione del Piano Annuale. Il Gestore ha la responsabilità della progettazione e della realizzazione delle campagne.

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.

Nel programma di comunicazione all'utenza rientrano anche le campagne decise dal CONAI, dalla Provincia, o altri aventi titolo; il relativo costo sarà coperto dal/i soggetto/i proponente/i.

AIMAG
IL PRESIDENTE
(Massimo Mezzetti)

AGENZIA D'AMBITO PER I SERVIZI PUBBLICI DI MODENA

PARTE VII - RAPPORTO GESTORE-AGENZIA-COMUNI

Art. 64 - Valutazione preventiva degli strumenti urbanistici

Il Gestore ha il diritto e l'obbligo di esprimere un parere preventivo, con esclusivo riferimento alle materie oggetto della Convenzione cui è allegato il presente Disciplinare, in merito ai piani urbanistici (PRG, PSC, POC, PUA, Piani Particolareggiati,...), ai progetti in qualunque modo inerenti la viabilità e le aree pubbliche o ad uso pubblico, ed a qualunque altro documento rilevante ai fini dell'esercizio del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Il Gestore ha il diritto/dovere di esprimere le proprie valutazioni in merito alla corretta previsione e progettazione, in termini quantitativi, qualitativi e distributivi, delle aree tecniche necessarie per l'espletamento del servizio, in particolare:

piazzole per la collocazione delle isole di base, o dei singoli contenitori, nelle aree servite con una o più raccolte stradali;

agibilità delle vie ai mezzi utilizzati per la raccolta;

agibilità ai mezzi utilizzati per la pulizia.

L'Agenzia provvederà a definire con i Comuni ed i Gestori operanti nell'Ambito specifiche procedure di consultazione preventiva.

Art. 65 - Utilizzo di beni di proprietà dei Comuni

Il Gestore è responsabile della gestione e della normale manutenzione delle eventuali infrastrutture di proprietà comunale, ad esso date in uso in quanto funzionali all'esercizio del servizio.

Le aree sulle quali insistono le S.E.A. sono di proprietà comunale e sono utilizzate dal Gestore in forza di comodato d'uso gratuito.

AIMAG
IL PRESIDENTE
(Massimo Michelini)

AGENZIA D'AMBITO PER I SERVIZI PUBBLICI DI MODENA

PARTE VIII - LINEE GUIDA

Art. 66 - Manuale della sicurezza

Il Gestore è tenuto a predisporre un Manuale della sicurezza conforme alle Linee Guida approvate dall'Agenzia.

Nelle more della predisposizione delle Linee Guida da parte dell'Agenzia viene mantenuto in validità il Manuale della sicurezza attualmente in uso da parte del Gestore.

E' ritenuto conforme alle Linee Guida un Manuale della sicurezza che sia redatto ed approvato all'interno di un percorso di certificazione aziendale ai sensi delle norme ISO 9000, ISO 14000, EMAS o Vision o successivi sviluppi delle medesime.

Art. 67 - Manuale della qualità

Il Gestore è tenuto a predisporre un Manuale della qualità conforme alle Linee Guida approvate dall'Agenzia.

Nelle more della predisposizione delle Linee Guida da parte dell'Agenzia viene mantenuto in validità il Manuale della qualità attualmente in uso da parte del Gestore.

E' ritenuto conforme alle Linee Guida un Manuale della qualità che sia redatto ed approvato all'interno di un percorso di certificazione aziendale ai sensi delle norme ISO 9000, ISO 14000, EMAS o Vision o successivi sviluppi delle medesime.

Art. 68 – Controllo dell'Agenzia sui Manuali

L'Agenzia ha il diritto di verificare in ogni momento i Manuali della sicurezza e della qualità predisposti dal Gestore per verificarne la rispondenza alle Linee Guida predisposte. In caso di non rispondenza sarà richiesto adeguamento entro un termine congruo pena l'applicazione di una penale ai sensi della Convenzione.

Art. 69 - Piani di emergenza

Il Gestore è tenuto a predisporre appositi Piani per fronteggiare le più comuni cause di emergenza. Tali Piani dovranno essere presentati, su richiesta, all'Agenzia, che si riserva di proporre modifiche e/o integrazioni.

Per fronteggiare l'eventualità di indisponibilità degli impianti di destino (finale od intermedio) previsti dal Piano annuale, per un periodo più o meno lungo, è attivata una procedura che prevede l'immediata attivazione del Tavolo di Coordinamento dei Gestori per cercare, con il coinvolgimento della Provincia e dei Comuni interessati ed il supporto dell'Agenzia, una rapida ed accettabile soluzione.

Art. 70 – Utilizzo di automezzi a basso impatto ambientale

Si ritiene qualificante per il servizio l'utilizzo di mezzi meccanici funzionanti con carburanti a basso impatto ambientale. Il Gestore, dal momento della firma della Convenzione, sia nel caso della sostituzione di mezzi obsoleti che nel caso dell'ampliamento del parco mezzi, si obbliga ad acquistare in ogni caso mezzi rispondenti alle più avanzate normative europee vigenti, ed a preferire a parità di capacità operative i mezzi meno impattanti sull'atmosfera.

AIMAG
IL PRESIDENTE
(Massimo Michelini)

AGENZIA D'AMBITO PER I SERVIZI PUBBLICI DI MODENA

Tabella 1 - Modelli organizzativi archetipici dei servizi di raccolta e trasporto (definiti dal PPGR) [art. 5]

Frazione	Modello 1	Modello 2A	Modello 2B
Caratteristiche generali	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.	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.	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.
Rifiuto indifferenziato (Rifiuto urbano residuo)	raccolto con cassonetti stradali con volume medio di 3200 litri, nell'isola ecologica di base, svuotamento tre volte per settimana	Raccolta domiciliare in sacchi trasparenti (110 l) e/o 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.	Raccolta domiciliare in sacchi (110 l) e/o 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)
Rifiuti ingombranti	raccolti alla stazione ecologica attrezzata (e/o con chiamata a domicilio)	Raccolti in stazione ecologica attrezzata e/o a domicilio con chiamata e/o con calendario di raccolta (3-6 vv/anno)	Raccolti in stazione ecologica attrezzata e/o a domicilio con chiamata e/o con calendario di raccolta (3-6 vv/anno)
Frazione organica e modesti scarti verdi	raccolta con cassonetti stradali (preferibilmente chiusi con chiave) da 1300-1700 litri all'isola ecologica di base con svuotamento 1 o 2 volte la settimana	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)	contenitori rigidi da 120-240-360 litri a grande diffusione su suolo pubblico con raccolta due volte settimana.
Scarti verdi in quantità elevate	raccolti nella stazione ecologica attrezzata nel piazzale o direttamente in container, giro verde solo stagionale in punti prestabiliti	In stazione ecologica attrezzata o a domicilio con "giro verde" a bassa frequenza (1 volta/14-30 gg.)	In stazione ecologica attrezzata o a domicilio con "giro verde" a bassa frequenza (1 volta/14-30 gg.)
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	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.	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 e lattine	raccolta con campane stradali da 2000 litri all'isola ecologica di base	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.	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.
Contenitori in plastica per liquidi	raccolti con cassonetti stradali da almeno 2400 litri all'isola ecologica di base	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 ogni 7-14 gg.	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 ogni 7-14 gg.
Indumenti usati	raccolti con cassoni stradali da 3000 litri	contenitori specifici delle associazioni	contenitori specifici delle associazioni
Pile esaurite	raccolte con contenitori da 13 litri all'isola ecologica di base o presso i rivenditori	raccolte con contenitori da 13 litri presso i rivenditori	raccolte con contenitori da 13 litri presso i rivenditori
Farmaci scaduti	raccolti con contenitori da 98 litri presso le farmacie	raccolti con contenitori da 98 litri presso le farmacie	contenitori presso farmacie e punti vendita
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	- nel caso di assimilazione dei rifiuti speciali assimilabili obbligo PPD e servizi ad hoc, con possibilità di eliminare contenitori stradali e fornire servizi personalizzati - per i rifiuti non assimilati è opportuno proporre contratti ad hoc con separazione e recupero		

AIMAG
IL PRESIDENTE
(Massimo Michelini)

AGENZIA D'AMBITO PER I SERVIZI PUBBLICI DI MODENA

AIMAG

IL PRESIDENTE
(Massimo Michelini)

Tabella 2 - Frazioni merceologiche oggetto di raccolta [art. 8]

Frazione	Definizione	Codici CER	Destinazione
Rifiuto indifferenziato (Rifiuto urbano residuo)	Frazione di rifiuto derivante dall'eliminazione del medesimo di tutte le frazioni per le quali sono attivate raccolte differenziate o separate	200301	Smaltimento
Carta e cartone	Giornali, riviste e pubblicazioni in genere; imballaggi in carta, cartone e carta accoppiata (es. tetrabrik); qualunque altro materiale a ciò assimilabile per natura	200101 150101	Recupero (previa selezione)
Carta	*Giornali, riviste e pubblicazioni in genere; imballaggi in carta e carta accoppiata (es. tetrabrik); qualunque altro materiale a ciò assimilabile per natura*	*200101 150101*	*Recupero (previa selezione)*
Cartone	*Imballaggi in cartone; qualunque altro materiale a ciò assimilabile per natura*	*200101 150101*	*Recupero (previa selezione)*
Vetro e lattine	Bottiglie, vasi e contenitori in genere in vetro, puliti e privati dei materiali estranei; lattine e contenitori per alimenti e bevande in metallo, puliti	200102 150107 200104 150104	Recupero (previa selezione)
Vetro	*Bottiglie, vasi e contenitori in genere in vetro, puliti e privati dei materiali estranei*	*200102 150107*	*Recupero (previa selezione)*
Lattine	*Lattine e contenitori per alimenti e bevande in metallo, puliti*	*150104*	*Recupero (previa selezione)*
Imballaggi in plastica	Contenitori in plastica per liquidi; sacchetti in film plastico per alimenti; vassoi e contenitori per alimenti in polistirolo, e similari; puliti	150102	Recupero (previa selezione)
Frazione organica (domestica e non)	Scarti di cucina, avanzi di cibo e della preparazione di alimenti; piccole quantità di materiale vegetale derivante dalla manutenzione di piccoli giardini, balconiere, eccetera	200108	Compostaggio; compostaggio domestico nelle aree montane e rurali
Sfalci e potature	Residui della manutenzione del verde pubblico e privato	200201	Compostaggio
Beni durevoli dismessi; materiale elettronico	Grandi elettrodomestici, televisori, monitor ed altre apparecchiature elettriche ed elettroniche, siano essi ancora potenzialmente adatti all'uso o meno	200307 200123* 200135* 200136	Recupero o smaltimento, previa separazione delle parti ed eliminazione in condizioni di sicurezza delle parti potenzialmente pericolose
Indumenti usati	Indumenti, calzature e similari, dismessi, siano essi ancora potenzialmente adatti all'uso o meno	200110 200111	Recupero / riciclaggio
Pile esaurite	Pile di vario genere ad uso domestico	200134	Smaltimento
Batterie esauste	Batterie esauste. Sono assimilabili solo le batterie corrispondenti al codice CER 160604	200133* 200134 160604	Recupero o Smaltimento
Farmaci scaduti	Farmaci, cosmetici e similari non più idonei all'uso in quanto scaduti o deteriorati	200131* 200132	Smaltimento
Ingombranti	Mobili, poltrone e divani, materassi, ecc.	200307	Recupero o Smaltimento
Legno		200137* 200138 150103	Recupero o Smaltimento
Olio vegetale		200125	Recupero (previa selezione)
Metalli		200140 150104	Recupero (previa selezione)
Oli esausti da motore		130205* 200126*	Recupero (previa selezione)
Pneumatici		160103	Recupero o Smaltimento
Accumulatori al piombo		200133*	Recupero (previa selezione)
Inerti	Miscugli o scorie di cemento, mattoni, mattonelle e ceramiche, ecc.	170107	Recupero o Smaltimento
Vernici, inchiostri, adesivi e resine; detergenti	E relativi contenitori	200127* 200128 200129* 200130	Smaltimento
Pesticidi	E relativi contenitori	200119	Smaltimento
Tubi fluorescenti		200121*	Smaltimento

NOTA: La pratica composizione delle frazioni in relazione alle raccolte effettivamente attivate, può differire da quella definita nella tabella, in funzione delle necessità e/o possibilità pratiche di avvio a trattamento, riciclo e/o smaltimento; in particolare per quanto riguarda le frazioni di competenza del CONAI, la composizione dovrà essere conforme a quanto richiesto/accettato dalle piattaforme di destinazione.
La composizione effettiva sarà esplicitata nel Piano annuale delle attività e degli interventi; sarà cura del Gestore comunicare agli utenti le modalità di conferimento delle diverse frazioni.

AIMAG
IL PRESIDENTE
(Massimo Michelini)

AMBITO PER I SERVIZI PUBBLICI MODENA
AGENZIA D'AMBITO

AIMAG

IL PRESIDENTE
(Massimo Michelini)

Tabella 3 - Standard per la raccolta stradale (art. 11)

Frazione	Caratteristiche minimali dei contenitori	Volume (lt/utente * settimana) (minimo)	Distanza massima dei contenitori dall'utenza (m)			Frequenza minima di svuotamento			Frequenza ottimale di svuotamento			Frequenza di lavaggio o sanificazione dei contenitori		Tempi di intervento per manutenzione o sostituzione contenitori		Note
Area servita* / Tipologia standard			A	B	C	A	B	C	A	B	C	Minima	Ottimale	Minimo	Ottimale	
Rifiuto indifferenziato (Rifiuto urbano residuo)	Contenitori chiusi; apertura con maniglia, e con pedale se di volumetria superiore ai 120 lt	minimo 25, ottimale 28, massimo 40	200 m (ottimale 150 m)	300 m	200 m (ottimale 150 m)	1 vv/sett; nei mesi estivi (aprile-ottobre); 2 vv/sett nelle aree ove non si effetua contestualmente la RD della frazione organica	1 vv/sett; nei mesi estivi (aprile-ottobre); 2 vv/sett nelle aree ove non si effetua contestualmente la RD della frazione organica	1 vv/sett; nei mesi estivi (aprile-ottobre) e nei periodi di elevato afflusso turistico (festività di fine anno, periodo di Pasqua) 2 vv/sett	1 vv/sett; nei mesi estivi (aprile-ottobre); 3 vv/sett nelle aree ove non si effetua contestualmente la RD della frazione organica	1 vv/sett; nei mesi estivi (aprile-ottobre); 3 vv/sett nelle aree ove non si effetua contestualmente la RD della frazione organica	1 vv/sett; nei mesi estivi (aprile-ottobre) e nei periodi di elevato afflusso turistico (festività di fine anno, periodo di Pasqua) 3 vv/sett	1vv nel periodo invernale (novembre-marzo); 2vv nel periodo estivo	1vv nel periodo invernale (novembre-marzo); 2vv nel periodo estivo	2 gg lavorativi	24 ore	
Carta e cartone *Carta* *Cartone*	Contenitori dotati di aperture sempre accessibili, o, se chiusi, dotati di apertura con maniglia, e con pedale se di volumetria superiore ai 120 lt	minimo 5, ottimale 10	200 m (ottimale 150 m)	300 m	200 m (ottimale 150 m)	minimo 1 vv/mese	minimo 0,5 vv/mese	minimo 1 vv/mese	1 vv/mese	1 vv/mese	1 vv/mese	Intervento in caso di necessità	2 interventi annui	3 gg lavorativi	2 gg lavorativi	
Vetro e lattine *Vetro* *Lattine*	Contenitori dotati di aperture sempre accessibili, o, se chiusi, dotati di apertura con maniglia, e con pedale se di volumetria superiore ai 120 lt	minimo 5, ottimale 10	200 m (ottimale 150 m)	300 m	200 m (ottimale 150 m)	minimo 1 vv/mese	minimo 0,5 vv/mese	minimo 1 vv/mese	1 vv/mese	1 vv/mese	1 vv/mese	Intervento in caso di necessità	3 interventi annui	3 gg lavorativi	2 gg lavorativi	Standard ottimali da raggiungere entro il 2010
Imballaggi in plastica	Contenitori dotati di aperture sempre accessibili, o, se chiusi, dotati di apertura con maniglia, e con pedale se di volumetria superiore ai 120 lt	minimo 10, ottimale 20	200 m (ottimale 150 m)	300 m	200 m (ottimale 150 m)	minimo 1 vv/mese	minimo 0,5 vv/mese	minimo 1 vv/mese	1 vv/mese	1 vv/mese	1 vv/mese	Intervento in caso di necessità	3 interventi annui	3 gg lavorativi	2 gg lavorativi	
Frazione organica (domestica e non)	Contenitori chiusi; apertura con maniglia, e con pedale se di volumetria superiore al 120 lt	minimo 12, ottimale 15	200 m (ottimale 150 m)	300 m	200 m (ottimale 150 m)	2 vv/sett nei mesi estivi (aprile-ottobre), 1 vv/sett nei mesi invernali	2 vv/sett nei mesi estivi (aprile-ottobre), 1 vv/sett nei mesi invernali	2 vv/sett nei mesi estivi (aprile-ottobre),e nei periodi di elevato afflusso turistico (festività di fine anno, periodo di Pasqua), 1 vv/sett nei mesi invernali	3 vv/sett nei mesi estivi (aprile-ottobre), 2 vv/sett nei mesi invernali	2 vv/sett nei mesi estivi (aprile-ottobre), 1 vv/sett nei mesi invernali	3 vv/sett nei mesi estivi (aprile-ottobre) e nei periodi di elevato afflusso turistico (festività di fine anno, periodo di Pasqua), 1 vv/sett nei mesi invernali	2vv nel periodo invernale (novembre-marzo); 4vv nel periodo estivo	2vv nel periodo invernale (novembre-marzo); 1 intervento ogni 3 settimane nel periodo estivo	2 gg lavorativi	24 ore	
Sfalci e potature	frazione non ammissibile a questo tipo di raccolta															
Beni durevoli dismessi; materiale elettronico	frazione non ammissibile a questo tipo di raccolta															
Indumenti usati		minimo 0,1	almeno 1 contenitore ogni 4 isole di base	==	==	minimo 4 vv/anno	==	==	==	==	==	Intervento in caso di necessità	Intervento in caso di necessità	3 gg lavorativi	3 gg lavorativi	
Pile esaurite		minimo 0,1	vedi nota	==	==	intervento alla necessità	==	==	==	==	==	Intervento in caso di necessità	Intervento in caso di necessità	3 gg lavorativi	3 gg lavorativi	Presso alcune isole di base, anche in funzione della rete di ritiro presso le rivendite
Batterie esauste	frazione non ammissibile a questo tipo di raccolta															
Farmaci scaduti	frazione non ammissibile a questo tipo di raccolta															
Ingombranti	frazione non ammissibile a questo tipo di raccolta															
Legno	frazione non ammissibile a questo tipo di raccolta															
Olio vegetale	frazione non ammissibile a questo tipo di raccolta															
Metalli	frazione non ammissibile a questo tipo di raccolta															
Oli esausti da motore	frazione non ammissibile a questo tipo di raccolta															
Pneumatici	frazione non ammissibile a questo tipo di raccolta															
Accumulatori al piombo	frazione non ammissibile a questo tipo di raccolta															
Inerti	frazione non ammissibile a questo tipo di raccolta															
Vernici, inchiostri, adesivi e resine; detergenti	frazione non ammissibile a questo tipo di raccolta															
Pesticidi	frazione non ammissibile a questo tipo di raccolta															
Tubi fluorescenti	frazione non ammissibile a questo tipo di raccolta															

LEGENDA

*: A: centri urbani ed aree ad insediamento denso o continuo (capoluoghi, frazioni, nuclei abitati principali)
B: aree ad insediamento di bassa densità (zone industriali con scarsa residenza, piccoli nuclei e case sparse)
C: aree ad interesse turistico stagionale

AGENZIA D'AMBITO PER I SERVIZI PUBBLICI DI MODENA

AIMAG

IL PRESIDENTE
(Massimo Michelini)

AGENZIA D'AMBITO PER I SERVIZI PUBBLICI DI MODENA

AIMAG

IL PRESIDENTE
(Massimo Michelini)

Tabella 4 - Standard per la raccolta domiciliare [art. 13]

Frazione	Caratteristiche minimali dei contenitori		Volume (lt/utente * settimana) (minimo)	Orario di prelievo	Frequenza di prelievo		Tempi massimi di recupero intervento programmato in seguito a cause di forza maggiore		Note
	A perdere	Esterni			Minima	Ottimale	Minimo	Ottimale	
Rifiuto indifferenziato (Rifiuto urbano residuo)	Sacchi in polietilene semitrasparenti	Contenitori chiusi monoutenza o condominiali; apertura con maniglia, e con pedale se di volumetria superiore ai 120 lt	minimo 25, ottimale 28, massimo 40	Fascia di raccolta di almeno 3 e massimo 4 ore, preferibilmente tra le 5 e le 9 della mattina o tra le 18 e le 21; possibile comunque in qualunque orario, con esclusione della fascia tra le ore 24:00 e le ore 6:00 per le frazioni Vetro e Lattine (siano esse raccolte congiuntamente o singolarmente) e per le altre frazioni se non sono utilizzati mezzi a trazione elettrica - nelle aree soggette a congestioni di traffico (veicolare e/o pedonale) evitare le ore di punta	1 vv/sett; nei mesi estivi (aprile-ottobre) e nei periodi e nelle zone di elevato afflusso turistico (festività di fine anno, periodo di Pasqua) 2 vv/sett	1 vv/sett; nei mesi estivi (aprile-ottobre) e nei periodi e nelle zone di elevato afflusso turistico (festività di fine anno, periodo di Pasqua) 2 vv/sett	24 ore	24 ore	Standard ottimali da raggiungere entro il 2010
Carta e cartone *Carta* *Cartone*	==	==	minimo 5, ottimale 10		1 vv ogni 2 settimane	1 vv ogni 2 settimane	2 gg lavorativi	24 ore	
Vetro e lattine *Vetro* *Lattine*	Sacchi in polietilene semitrasparenti	==	minimo 5, ottimale 10		1 vv ogni 2 settimane	1 vv ogni 2 settimane	2 gg lavorativi	24 ore	
Imballaggi in plastica	Sacchi in polietilene semitrasparenti	==	minimo 10, ottimale 20		1 vv ogni 2 settimane	1 vv ogni 2 settimane	2 gg lavorativi	24 ore	
Frazione organica (domestica e non)	Sacchetti in materiale biodegradabile o comunque compatibile con le tecniche di compostaggio del rifiuto organico	Contenitori chiusi monoutenza o condominiali; apertura con maniglia, e con pedale se di volumetria superiore ai 120 lt	minimo 12, ottimale 15		2 vv/sett nei mesi estivi (aprile-ottobre); 3 vv/sett nei periodi e nelle zone di elevato afflusso turistico; 1 vv/sett nei mesi invernali	2 vv/sett nei mesi estivi (aprile-ottobre); 3 vv/sett nei periodi e nelle zone di elevato afflusso turistico; 1 vv/sett nei mesi invernali	24 ore	12 ore	
Sfalci e potature	==	==	==		Secondo calendario, se prevista da Piano Annuale		2 gg lavorativi	24 ore	
Beni durevoli dismessi; materiale elettronico		frazione non ammissibile a questo tipo di raccolta							
Indumenti usati	==	==	==	vedi sopra	Secondo calendario, se prevista da Piano Annuale		2 gg lavorativi	24 ore	Standard ottimali da raggiungere entro il 2010
Pile esaurite	==	==	==		Secondo calendario, se prevista da Piano Annuale		2 gg lavorativi	24 ore	
Batterie esauste		frazione non ammissibile a questo tipo di raccolta							
Farmaci scaduti	==	==	==	vedi sopra	Secondo calendario, se prevista da Piano Annuale		2 gg lavorativi	24 ore	Standard ottimali da raggiungere entro il 2010
Ingombranti		frazione non ammissibile a questo tipo di raccolta							
Legno		frazione non ammissibile a questo tipo di raccolta							
Olio vegetale		frazione non ammissibile a questo tipo di raccolta							
Metalli		frazione non ammissibile a questo tipo di raccolta							
Oli esausti da motore		frazione non ammissibile a questo tipo di raccolta							
Pneumatici		frazione non ammissibile a questo tipo di raccolta							
Accumulatori al piombo		frazione non ammissibile a questo tipo di raccolta							
Inerti		frazione non ammissibile a questo tipo di raccolta							
Vernici, inchiostri, adesivi e resine; detergenti		frazione non ammissibile a questo tipo di raccolta							
Pesticidi		frazione non ammissibile a questo tipo di raccolta							
Tubi fluorescenti		frazione non ammissibile a questo tipo di raccolta							

NOTA: i rifiuti saranno consegnati ovvero depositati nei contenitori all'uopo predisposti a cura dell'utente, sfusi od in sacchi a perdere (obbligatoriamente in sacchi a perdere biodegradabili per i rifiuti organici e le piccole potature); i contenitori saranno esposti a cura dell'utente nei giorni e negli orari previsti e comunicati dal Gestore. La pulizia dei contenitori esterni è a cura dell'utente.

AIMAG
IL PRESIDENTE
(Massimo Michelini)

AGENZIA D'AMBITO PER I SERVIZI PUBBLICI DI MODENA

AIMAG

IL PRESIDENTE
(Massimo Michelini)

Tabella 5 - Standard per i punti di restituzione presso la rete commerciale [art. 16]

Frazione	Esercizi commerciali coinvolti	Bacino d'utenza servito (numero utenze - minimo ed ottimale)	Modalità di comunicazione dell'ubicazione dei punti di raccolta	Frequenza minima di raccolta da parte del Gestore o di suoi delegati	Note
Prodotti farmaceutici scaduti	E' auspicabile siano coinvolti tutti gli esercizi di rivendita	Si ritiene ottimale un punto di raccolta ogni 1000 abitanti, garantendo comunque almeno un punto di raccolta in ogni frazione o località servita	Vetrofania c/o l'esercizio che partecipa. Strumenti di comunicazione usuali del Gestore.	A richiesta dell'esercizio commerciale, con intervento in tempi concordati. In caso di forza maggiore recupero dell'intervento entro 1 gg lavorativo successivo	In caso di insufficiente coinvolgimento della rete commerciale può essere integrato con raccolta domiciliare o stradale.
Pile esaurite	E' auspicabile siano coinvolti tutti gli esercizi di rivendita	Si ritiene ottimale un punto di raccolta ogni 1000 abitanti, garantendo comunque almeno un punto di raccolta in ogni frazione o località servita	Vetrofania c/o l'esercizio che partecipa. Strumenti di comunicazione usuali del Gestore.	A richiesta dell'esercizio commerciale, con intervento in tempi concordati. In caso di forza maggiore recupero dell'intervento entro 1 gg lavorativo successivo	In caso di insufficiente coinvolgimento della rete commerciale può essere integrato con raccolta domiciliare.
Rifiuti da imballaggi primari	E' prevista la possibilità di organizzare punti specifici per la restituzione di rifiuti da imballaggi primari da parte dell'utenza del centro commerciale. Le modalità di gestione del punto di restituzione sono demandate a specifici accordi tra Gestore ed esercizi commerciali. Si rimanda inoltre ad eventuali azioni specifiche, anche a carattere sperimentale, attivate dai Comuni e/o dalla Provincia.				

AIMAG
IL PRESIDENTE
(Massimo Michelini)

AIMAG

IL PRESIDENTE
(Massimo Michelini)

AGENZIA D'AMBITO PER I SERVIZI PUBBLICI DI MODENA

Tabella 6 - Standard per la raccolta presso le S.E.A. (in attesa delle Linee Guida) [art. 18]

Parametro	Descrizione
Frazioni di rifiuti la cui raccolta deve essere in ogni caso garantita	Carta e cartone; Vetro; Lattine; Imballaggi in plastica; Film plastici; Sfalci e potature; Beni durevoli dismessi, materiale elettronico; Indumenti usati; Pile esaurite; Batterie esauste; Farmaci scaduti; Ingombranti; Legno; Olio vegetale; Metalli ferrosi e non ferrosi; Oli esausti da mototr; Pneumatici; Inerti.
Calendario ed orario minimo di apertura	Minimo 12 ore/settimana articolati su almeno 2 gg/settimana e 4 ore/giorno. Ottimale 6 ore/gg su almeno 5 gg/settimana.
Dotazioni di sicurezza	Impianto antincendio a norma. Le tipologie di rifiuti pericolose devono essere sistemate sotto una tettoia o meglio in un locale chiuso appositamente predisposto.
Accessi e vigilanza	Parallelamente alla progressiva implementazione delle strumentazioni e/o delle procedure necessarie, come da Piano d'Ambito e conseguenti Piani Annuali, si applicherà l'obbligo di identificazione delle utenze accedenti, ai fini sia statistici che di controllo; si procederà inoltre alla misura dei rifiuti conferiti se previste forme di agevolazione e/o fomre di tariffazione puntuale. Deve SEMPRE essere garantita la vigilanza negli orari di apertura; la S.E.A. deve essere recintata e adeguatamente chiusa per impedire l'accesso non autorizzato negli orari di chiusura al pubblico
Controllo e pulizia dell'area e delle dotazioni	L'area e la relativa recinzione devono essere mantenute in condizioni di decoro e pulizia.
Movimentazione dei materiali all'interno dell'area e loro avvio a destino	Il Gestore è tenuto alla corretta gestione della S.E.A. secondo le indicazioni delle norme vigenti, le prescrizioni delle autorità preposte all'autorizzazione (se richiesta) ed al controllo, nonché del corretto avvio a destino dei rifiuti raccolti.
Rapporto utenti/stazione	Almeno una S.E.A. per Comune, salvo casi specifici di stazioni intercomunali ammissibili in via transitoria. Nei Comuni con più di 16.000 abitanti sono da prevedere (almeno) una stazione nel capoluogo ed una nelle frazioni più popolose.
Comunicazioni agli utenti	Il Gestore provvede ad informare l'utenza sull'ubicazione della S.E.A., sugli orari di apertura, sulle raccolte ivi attivate all'interno delle campagne informative pianificate in sede di definizione del Piano annuale delle attività e degli interventi. Ogni S.E.A. deve essere dotata di un cartello presso l'accesso indicante orari di apertura, raccolte effettuate, modalità di accesso, e che riporti chiaramente l'individuazione del Gestore responsabile.

AGENZIA D'AMBITO PER I SERVIZI PUBBLICI DI MODENA

AIMAG
IL PRESIDENTE
(Massimo Michelini)

AGENZIA D'AMBITO PER I SERVIZI PUBBLICI DI MODENA

AIMAG

IL PRESIDENTE
(Massimo Michelini)

Tabella 7 - Standard per i servizi a chiamata [art. 20]

Parametro	Valore minimo	Valore ottimale	Note
Frazioni di rifiuti interessate	Rifiuti ingombranti; Sfalci e potature in quantità rilevanti		Possono altresì essere calendarizzati interventi programmati di raccolta (es. "giro verde") adeguatamente pubblicizzati presso l'utenza.
Tempo massimo per l'appuntamento (dalla chiamata dell'utente)	Entro il ventesimo successivo giorno solare per le tipologie non marcescibili; entro il decimo giorno solare successivo in caso di tipologie di rifiuti putrescibili o comunque che richiedano particolari cautele	Entro 7 gg lavorativi dalla chiamata	Standard ottimale da raggiungere entro il 2010
Procedura di gestione delle richieste di intervento	Il servizio sarà adeguatamente pubblicizzato nell'ambito delle campagne di comunicazione preventivate. Un numero di telefono attivo nei giorni feriali per almeno 6 ore al giorno gestirà le richieste	Servizio gestito da "call center"	Standard ottimale da raggiungere entro il 2010

AIMAG
IL PRESIDENTE
(Massimo Michelini)

AGENZIA D'AMBITO PER I SERVIZI PUBBLICI DI MODENA

AIMAG

IL PRESIDENTE
(Massimo Michelini)

Tabella 8 - Standard per lo spazzamento ed il lavaggio meccanico, manuale e misto [art. 30]

Parametro	Valore minimo	Valore ottimale	Note
Attrezzature e macchine impiegate	Le attrezzature impiegabili sono definite nel Piano annuale ovvero sono individuate dal Gestore in funzione delle attività programmate. La manutenzione in efficienza delle attrezzature è responsabilità del Gestore.		Intervento con attrezzature monoperatore, meccaniche, aspiranti o meccaniche/aspiranti.
Pulizia meccanica, mista o manuale: definizione della frequenza di intervento	Aree ad insediamento denso: 1 vv/mese; Punti di interesse (piazze centrali, ecc.): 1 vv/settimana [in stagione, per le aree di interesse turistico, anche 2 vv/settimana]	Aree ad insediamento denso: 1 vv/mese; Aree ad insediamento lasso: 1 intervento per stagione; Punti di interesse (piazze centrali, ecc.): 3 vv/settimana [in stagione, per le aree di interesse turistico, anche tutti i giorni feriali]	La frequenza effettiva è concordata con il Comune e sancita nel Piano Annuale delle attività e degli interventi. E' facoltà del Gestore ripartire l'area soggetta in frazioni da pulire a settimane alterne, individuando le diverse zone operative.
Pulizia meccanica, mista o manuale: intervento nelle aree interessate da mercati settimanali o altre manifestazioni pubbliche	L'intervento avviene appena terminato il mercato o la manifestazione. In caso di manifestazioni protratte su più giorni si calendarizzano gli interventi.		Si intendono solo le manifestazioni programmate da Piano Annuale
Pulizia meccanica, mista o manuale: tempo massimo di recupero dell'intervento mancato per cause di forza maggiore	1 gg lavorativo	1 gg solare	
Lavaggio: definizione della frequenza di intervento	Aree ad insediamento denso: 1 vv/mese; altre aree: 0,5 vv/mese	1 vv/mese	Frequenze riferite ai periodi di bassa piovosità
Lavaggio: intervento nelle aree interessate da mercati settimanali o altre manifestazioni pubbliche	1 vv/mese per quanto riguarda le aree interessate dai mercati. Al termine della manifestazione per quanto riguarda le altre occasioni.		Si intendono solo le manifestazioni programmate da Piano Annuale
Lavaggio: tempo massimo di recupero dell'intervento mancato per cause di forza maggiore	2 gg lavorativi	1 gg solare	
Svuotamento, pulizia e manutenzione cestini portacarte e contenitori analoghi: definizione della frequenza di intervento	1 vv/mese	Contestualmente all'intervento di pulizia	La frequenza effettiva è concordata con il Comune e sancita nel Piano Annuale delle attività e degli interventi. E' facoltà del Gestore ripartire l'area soggetta in frazioni da pulire a settimane alterne, individuando le diverse zone operative.
Svuotamento, pulizia e manutenzione cestini portacarte e contenitori analoghi: tempo massimo di recupero dell'intervento mancato per cause di forza maggiore	3 gg lavorativi	1 gg lavorativo	
Raccolta foglie: definizione della frequenza di intervento	Gli interventi sono calendarizzati di massima nel Piano Annuale; il momento effettivo di esecuzione dipende anche dall'andamento stagionale e viene concordato con gli Uffici Comunali competenti		
Raccolta foglie: tempo massimo di recupero dell'intervento mancato per cause di forza maggiore	3 gg lavorativi	1 gg lavorativo	

AGENZIA D'AMBITO PER I SERVIZI PUBBLICI DI MODENA

AIMAG

IL PRESIDENTE
(Massimo Michelini)

AIMAG

IL PRESIDENTE
(Massimo Michelini)

AGENZIA D'AMBITO PER I SERVIZI

Tabella 9 - Standard per le attività di sportello e di assistenza all'utenza [artt. 55 e segg.]

Parametro	Valore minimo	Valore ottimale	Note
		RAPPORTO CON GLI UTENTI (artt. 57 e segg.)	
Apertura al pubblico: numero sportelli	• 1 operatore ogni 7.000 utenze, se non è attivato un call-center; • 1 operatore ogni 10.000 utenze, nel caso di attivazione di call-center telefonico (vedi oltre); • 1 operatore ogni 12.000 utenze, nel caso di attivazione di call-center telefonico e di integrazione del servizio di sportello con l'analoga attività relativa alla gestione del SII (se il Gestore opera entrambi i servizi).		
Apertura al pubblico: orario di apertura	20 ore/settimana	30 ore/settimana	Valore ottimale da raggiungere entro 2 anni dalla firma della Convenzione
Raccolta e gestione delle segnalazioni, dei reclami e delle richieste di intervento	Il Gestore predispone ed applica procedure codificate per la gestione dei reclami, concordate con l'Agenzia.		
Sportello telefonico: orari di disponibilità	Almeno 6 ore al giorno dal lunedì al venerdì	Almeno 8 ore al giorno dal lunedì al venerdì e 4 ore il sabato mattina	
		ASSISTENZA ALL'UTENZA (art. 61)	
Informazione sulla gestione delle compostiere domestiche	L'informazione agli utenti sulla conduzione delle attività di autosmaltimento e sulle attività tese al contenimento della produzione di rifiuti, con particolare riferimento alla corretta conduzione delle compostiere domestiche, è gestita attraverso il personale di servizio alle S.E.A., attraverso il sistema di sportello telefonico, nonché attraverso campagne informative attuate dal Gestore in conformità alle previsioni		
		Campagne informative (art. 63)	
Campagne informative	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.		Le campagne rientrano generalmente nella pianificazione annuale del servizio.

AGENZIA D'AMBITO PER I SERVIZI PUBBLICI DI MODENA

AIMAG

IL PRESIDENTE
(Massimo Michelini)

AIMAG

IL PRESIDENTE
(Massimo Michelini)

AGENZIA D'AMBITO SERVIZI PUBBLICI DI MODENA