



# COMUNE DI MONTERODUNI

## PROVINCIA di ISERNIA

Piazza Municipio n. 1 – 86075 Monteroduni (IS)  
0865491586 fax 0865491391

Cod.Fisc. 80001790940 Tel.  
P.IVA 00201720943

### DISCIPLINARE TECNICO

## GESTIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA, TRASPORTO E SMALTIMENTO DEI RIFIUTI CON IL SISTEMA "PORTA A PORTA", COMPRESI I RIFIUTI INGOMBRANTI E LA GESTIONE DELL'ISOLA ECOLOGICA

### INDICE

#### 1. PREMESSA

#### 2. OGGETTO DELL'APPALTO

#### 3. OBIETTIVI DEL SERVIZIO

#### 4. ANALISI DEL TERRITORIO

- 4.1 Inquadramento generale
- 4.2 Demografia
- 4.3 Attività commerciali e di servizi
- 4.4 Urbanistica
- 4.5 Eventi e manifestazioni

#### 5. ANALISI DELL'UTENZA

- 5.1 Utenze domestiche
- 5.2 Utenze non domestiche

#### 6. RACCOLTA DIFFERENZIATA PORTA A PORTA E DI PROSSIMITÀ

- 6.1 Definizioni
  - 6.1.1 Sistema domiciliare "porta a porta"
  - 6.1.2 Sistema domiciliare "di prossimità"
- 6.2 Descrizione del servizio
  - 6.2.1 Frazioni raccolte
  - 6.2.2 Obiettivi
- 6.3 Standard minimi per l'effettuazione del servizio
- 6.4 Raccolta di prossimità
- 6.5 Centro di raccolta

#### 7. SERVIZI DI RACCOLTA SU CHIAMATA

- 7.1 Rifiuti Ingombranti
- 7.2 RAEE
- 7.3 Rifiuti verdi
- 7.4 Descrizione del servizio
- 7.5 Standard minimi per l'effettuazione del servizio a chiamata

#### 8. ALTRI SERVIZI DI RACCOLTA

- 8.1 Rifiuti Pericolosi: raccolta selettiva di pile esauste e farmaci scaduti

- 8.2 Raccolta dedicata olio vegetale
- 8.3 Raccolta dedicata abiti usati
- 8.4 Raccolta rifiuti abbandonati
- 8.5 Pronto intervento

## **9. COMUNICAZIONE, FORMAZIONE ED INFORMAZIONE**

- 9.1 Generalità
- 9.2 Alcuni dettagli sulla gestione dell'Ecosportello

## **1. PREMESSA**

Il presente Disciplinare, che costituisce parte integrante del Capitolato Speciale di Appalto, è il documento tecnico che guida la redazione dell'offerta, da redigersi a cura delle Ditte concorrenti per l'assegnazione dei servizi oggetto del presente appalto.

Il Disciplinare è stato redatto sulla base degli obiettivi dell'Amministrazione Comunale, che è l'Ente Appaltante (di seguito E.A.), tenuto conto dei dati sulle caratteristiche socio/demografiche, urbanistiche, morfologiche e produttive del territorio comunale.

I dati e le informazioni riportati nel presente documento e negli altri documenti di gara, tuttavia, non sollevano le Ditte concorrenti prima, né la Società Appaltatrice (di seguito S.A.) dopo, dall'onere della verifica, sia al fine di redigere una congrua offerta tecnico/economica, che del successivo espletamento del servizio, a massima garanzia e tutela degli standard contrattuali.

Per quanto sopra, non saranno accolte richieste di integrazioni contrattuali o maggiori costi a carico dell'Ente e/o degli utenti per errate valutazioni rispetto alla dimensione, alle caratteristiche del territorio ed al numero delle utenze da servire.

Anche al fine di valutare eventuali tendenze e previsioni sullo sviluppo urbanistico del Comune di Monteroduni, l'Ufficio Tecnico è a disposizione tanto dei concorrenti, quanto della Società che risulterà aggiudicataria del servizio, per fornire tutte le informazioni si rendessero necessarie.

## **2. OGGETTO DELL'APPALTO**

Oggetto della gara di appalto è quello indicato nel Capitolato Speciale d'Appalto a cui il presente documento è allegato, parte integrante e sostanziale, e meglio dettagliato nel presente documento tecnico. A tale riguardo, si evidenziano di seguito ulteriori precisazioni e dettagli utili alla completa definizione dell'offerta e del servizio aggiudicato:

1. Il piano di comunicazione, necessario per la corretta e tempestiva informazione sul modello di servizio presso la cittadinanza residente, le utenze abitative di non residenti, e tutte le strutture commerciali coinvolte, nonché della verifica e aggiustamento in corso di esecuzione, è considerato parte integrante degli obblighi contrattuali assunti dalla S.A., oggetto del presente appalto, unitamente alla sua efficacia per il buon avviamento e conduzione del servizio medesimo;
2. Il servizio di raccolta porta a porta dovrà attivarsi sul territorio a partire dalla data di inizio del servizio, formalizzata con verbale di consegna da redigersi tra le parti ai sensi dell'art. 302 e segg. del DPR 207/2010 e s.m.i..
3. La S.A. dovrà garantire, in occasione di manifestazioni od eventi pubblici comunque programmati, un servizio specifico di gestione rifiuti.
4. La Ditta dovrà garantire la raccolta come specificato nel presente Disciplinare Tecnico.
5. La raccolta ed il trasporto agli impianti di destinazione sono a completo carico della S.A.
6. I contributi CONAI sono riscossi dalla S.A..

## **3. OBIETTIVI DEL SERVIZIO**

L'obiettivo principale del Comune di Monteroduni è quello di attivare sul suo territorio un servizio di gestione rifiuti rispondente ai principi fondamentali definiti nell'art. 178 del d.Lgs. 152/06 e s.m.i.:

“La gestione dei rifiuti è effettuata conformemente ai principi di precauzione, di prevenzione, di sostenibilità, di proporzionalità, di responsabilizzazione e di cooperazione di tutti i soggetti ..... la gestione dei rifiuti è effettuata secondo criteri di efficacia, efficienza, economicità, trasparenza, fattibilità tecnica ed economica, nonché nel rispetto delle norme vigenti in materia di partecipazione e di accesso alle informazioni ambientali”. Altri obiettivi sono:

•

Attuare una raccolta rifiuti che rispetti i seguenti criteri di priorità stabiliti dall'art. 179 del D.Lgs.152/06 e s. m.i.:

1. Prevenzione;
2. Preparazione per il riutilizzo;
3. Riciclaggio;
4. Recupero di altro tipo, ad esempio energia;
5. Smaltimento;

- Incrementare la diffusione dei quantitativi dei materiali riciclati e l'avvio di politiche di consumi più sostenibili;
- Attivare il compostaggio domestico;
- Raggiungere il 65% di raccolta differenziata su base annuale, secondo il metodo in vigore, entro il primo

anno di attivazione del servizio di raccolta rifiuti. Il livello percentuale raggiunto su base annuale non dovrà subire decrementi negli anni successivi, provvedendo se mai ad ulteriori incrementi laddove previsti da norme imperative eventualmente promulgate in seguito;

- Per il mancato raggiungimento degli obiettivi minimi di raccolta differenziata, così stabiliti e come verranno fissati dalle successive disposizioni di legge, il Comune addebiterà all'Appaltatore le relative penali, fissate all'art.27 del Capitolato Speciale d'Appalto;
- Attuare politiche di riduzione rifiuti come previsto dall'art.180 del DLgs.152/06 e s.m.i. Al fine di stabilir e un rapporto di permanente e fattiva collaborazione con la S.A., essa sarà coinvolta attivamente nell'aggiornamento di tutti i regolamenti e gli atti amministrativi dell'Ente inerenti la gestione rifiuti.

#### **4. ANALISI DEL TERRITORIO**

**4.1 Inquadramento generale** Il comune di Monteroduni è un comune montano, ad una quota variabile tra i 202 e i 460 m s.l.m. La sua superficie è di 37,22 Km<sup>2</sup> ed ha una popolazione di 2.135 circa con una densità di 59,27 abitanti per Km<sup>2</sup>.

#### **4.2 Demografia**

La popolazione al 31 dicembre 2019 è di 2.077 abitanti, con andamento tendenziale pressoché invariato negli anni.

#### **4.3 Attività commerciali e di servizi**

Le attività economiche presenti sul territorio sono:

- 1 farmacia;
- 2 sedi per istituto comprensivo (scuola materna, elementare, media);
- 1 ufficio postale;
- 5 ristoranti e pizzerie;
- 8 bar;
- 7 generi alimentari;
- 1 pastificio;
- 1 fabbro,
- 1 benzinai;
- 5 parrucchieri;
- 1 estetiste;
- 1 struttura di accoglienza profughi;
- 2 casa di cura;
- varie attività industriali;

#### **4.4 Urbanistica**

Relativamente alla conformazione urbanistica del paese, si possono individuare tre aree principali:

- Monteroduni centro: con la presenza di varie attività economiche e seconde case;
- S. Eusanio: che dista circa 5 km dal centro storico, e dove sono presenti soprattutto abitazioni occupate da residenti ed alcune attività economiche;
- zona Madonna del Piano: che dista circa 3 km dal centro storico, e dove sono presenti soprattutto abitazioni occupate da residenti;
- case sparse: dove sono presenti sia abitazioni occupate da residenti che seconde case.

#### **4.5 Eventi e manifestazioni**

Durante l'anno, ma soprattutto nei mesi estivi, il territorio di Monteroduni è interessato da alcuni eventi di tipo pubblico, comunque tutte riportate nel calendario delle manifestazioni, tra le più importanti il "festival Eddie Lang Jazz" 1° settimana di agosto, "come ce magna na vota" 12 agosto, la festa del "Patrono San Michele" il 29 settembre, la festa di "S.Eusanio" 8 e 9 luglio e la festa della "Madonna del Piano" 15 agosto.

#### **5. ANALISI DELL'UTENZA**

Dai dati della TARI 2019 si elabora di seguito la struttura delle utenze destinatarie del servizio di igiene urbana.

#### **5.1 Utenze domestiche**

I nuclei familiari residenti sono 1.274, i non residenti sono 199 circa.

#### **5.2 Utenze non domestiche**

Le utenze non domestiche sono così strutturate. Relativamente alle attività economiche esse si strutturano come segue:

N°	Categoria	N°
1	Musei, biblioteche, scuole, associazioni, luoghi culto, palestre	3
2	Campeggi, distributori carburanti, impianti sportivi, parchi divertimenti	1
5	Alberghi con ristorante	1
7	Case di cura e riposo, collegi, convitti, caserme carceri	1
8	Uffici, agenzie, studi professionali, banche	21
9	Banche ed istituti di credito	1
10	Negozi di abbigliamento, calzature, librerie, cartoleria, ferramenta, e altri beni durevoli	8
11	Edicola, farmacia, tabaccaio, pluri-licenze	1
12	Attività artigianali tipo botteghe: falegname, idraulico, fabbro, elettricista	7
13	Carrozzeria, autofficina, elettrauto	4
14	Attività industriali con capannoni di produzione	2
15	Attività artigianali di produzione di beni specifici	9
16	Ristoranti, trattorie, osterie, pizzerie, pub	5
17	Bar, caffè, pasticcerie	7
18	Supermercato, pane e pasta, macelleria, salumi e formaggi, generi alimentari	4
19	Plurilicenze alimentari e/o miste	4
20	Ortofrutta, pescherie, fiori e piante	1
	Totali	81

## 6. RACCOLTA DIFFERENZIATA PORTA A PORTA

### 6.1 Definizioni

#### 6.1.1 Sistema domiciliare “porta a porta”

In base alle modalità di conferimento dei rifiuti agli addetti al servizio di raccolta si distinguono sistemi “a ritiro” da sistemi “a consegna”. I primi sono tipici delle raccolte “porta a porta” o “domiciliari”, nei quali gli addetti passano a ritirare, edificio per edificio, con un calendario prestabilito, i rifiuti differenziati, a volte entrando direttamente nelle pertinenze (androni e cortili), a volte prelevandole in prossimità degli ingressi, a bordo strada, eventualmente mediante svuotamento di mastelli od altri contenitori rigidi.

Alcune frazioni sono ritirate o consegnate previo accordo con l’utente o semplicemente a seguito di una sua comunicazione. Tale modalità è detta “a chiamata”.

### 6.2 Descrizione del servizio

Le utenze da servire sono sia quelle domestiche che non domestiche iscritte al ruolo e localizzate sul territorio del Comune di Monteroduni. Si ribadisce, a tale proposito, che i dati forniti nel presente disciplinare tecnico sulla consistenza delle utenze territoriali hanno lo scopo di guidare la ditta concorrente ad una congrua formulazione dell’offerta, e potranno variare in fase di attuazione del servizio, senza che questo comporti in alcun modo ulteriori aggravii dei costi a carico dell’E.A..

#### 6.2.1 Frazioni raccolte

##### 6.2.1.1 Frazioni principali

Le frazioni che si dovranno raccogliere con il metodo porta a porta sono le seguenti:

- Organico (umido);
- Plastica;
- Carta e cartone;
- Vetro;
- Barattolame in metallo;
- Pannolini e pannoloni;
- Secco non differenziato.

Il metallo è raccolto con la plastica, secondo la tipologia di impianto finale e deve essere raccolto con il metodo porta a porta.

##### 6.2.1.2 Pannolini e pannoloni

Il servizio di raccolta di pannoloni e pannolini sarà effettuato presso le utenze domestiche che ne faranno richiesta, mediante un servizio settimanale aggiuntivo ed abbinato alla gestione del secco residuo, come specificato nel capitolo delle frequenze di raccolta.

### **6.2.2 Obiettivi**

La S.A. dovrà garantire il raggiungimento degli obiettivi sottoelencati in ordine cronologico:

1. Campagna di comunicazione (come specificato nell'apposita sezione) finalizzata ad una maggiore responsabilizzazione, partecipazione e consapevolezza degli utenti alla raccolta differenziata; si rammenta che il buon esito ed il rispetto degli standard minimi fissati per il servizio di raccolta, dipendenti in parte dall'efficacia della suddetta campagna, sono parte integrante degli obblighi contrattuali assunti dalla S.A.;
2. Servizio di Ecosportello (come specificato nell'apposita sezione), attivando un numero verde, realizzando e gestendo un sito web;
3. Coprire, e mantenere, il 100% delle utenze domestiche e non domestiche presenti nel territorio comunale con la raccolta rifiuti porta a porta;
4. Raggiungere il 65% di raccolta differenziata su base annuale.

Per il mancato raggiungimento degli obiettivi minimi di raccolta differenziata, così stabiliti e come verranno fissati dalle successive disposizioni di legge, il Comune addebiterà all'Appaltatore le relative penali.

5. Gestire il servizio di controllo e di vigilanza sul corretto conferimento dei rifiuti urbani ed assimilati agli urbani. In ogni caso, il servizio di raccolta porta a porta deve essere organizzato tenendo ben presenti:

- Le esigenze delle utenze domestiche;
- Le esigenze delle utenze non domestiche;
- La struttura urbanistica del Comune;

### **6.3 Standard minimi per l'effettuazione del servizio**

#### **Generalità**

In linea generale lo svolgimento del servizio dovrà prevedere sempre:

- La pulizia dell'area pubblica dove le utenze posizionano i contenitori per la raccolta;
- Orari di raccolta delle utenze non domestiche sempre coordinati con gli orari di chiusura dei siti di conferimento, al fine di minimizzare, eventualmente, lo stazionamento dei rifiuti sulla sede stradale;
- La modifica del previsto calendario della raccolta, per specifiche esigenze dell'Amministrazione comunale, nel rispetto delle frequenze minime stabilite, e su richiesta dell'E.A.;
- Un servizio di controllo sul corretto conferimento da parte degli utenti.

Se, per errori imputabili all'utente, non si procede al ritiro si dovranno dare indicazioni e spiegazioni apponendo un talloncino sul contenitore. Durante le operazioni di raccolta la S.A. dovrà provvedere alla registrazione e successiva segnalazione all'E.A di qualsiasi anomalia (abbandono rifiuti, contenitori rotti, accumulo rifiuti all'esterno dei contenitori, etc.) sia presente sul territorio in cui viene effettuata la raccolta.

#### **Frequenze di raccolta**

Salvo variazioni che impattino significativamente sulla qualità del servizio.

Il servizio dovrà essere svolto secondo il calendario attualmente in vigore.

Ogni variazione del calendario di raccolta deve essere tempestivamente ed adeguatamente comunicata alle utenze del territorio. Ogni attività di comunicazione necessaria è a totale carico del S.A.

#### **Contenitori**

Le utenze, sia domestiche che non domestiche, sono già in possesso dei vari contenitori, nella necessità, tutti gli ulteriori contenitori e materiali necessari all'effettuazione del servizio dovranno essere nuovi, ed acquistati dalla S.A. appositamente per il servizio medesimo.

Tutti i contenitori rigidi dovranno essere provvisti delle dotazioni segnaletiche a norma di legge.

I contenitori distribuiti alle utenze sono:

- SECCO RESIDUO: colore GRIGIO
- CARTA E CARTONE: colore BLU
- VETRO: colore VERDE
- PLASTICA: colore GIALLO
- ORGANICO: colore MARRONE

I metalli sono contenuti nella frazione plastica.

I contenitori sono forniti all'utenza in comodato d'uso gratuito. In caso di sostituzioni per usura il servizio la S.A. dovrà provvedere a sostituirli. Il ritiro dei contenitori dovrà avvenire su suolo pubblico o nelle immediate vicinanze dell'accesso privato su suolo pubblico o di libero accesso. Se vi è la necessità per la S.A. di entrare in un luogo privato è necessario acquisire una liberatoria. In generale, la cura dei rapporti

intercorrenti tra le utenze e la S.A. e relativi alle condizioni di effettuazione del servizio, compresa ogni eventuale conseguenza sul piano giuridico, è ad esclusivo carico della S.A. medesima.

L'analisi della non conformità del conferito è obbligatoria, compresa negli oneri contrattuali, ed a esclusivo carico della S.A. Qualora il conferito presentasse difformità rispetto al regolamento sui materiali, l'operatore non effettuerà la raccolta e lascerà presso l'utenza una segnalazione, concordata con l'E.A. (es. adesivo), recante le motivazioni della mancata raccolta.

#### **6.4 Centro di raccolta**

A supporto della raccolta differenziata "porta a porta", l'Amministrazione comunale ritiene fondamentale la presenza sul territorio di un centro di raccolta realizzato secondo quanto disposto dal DM 8 aprile 2008 del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare, avente ad oggetto: "Disciplina dei centri di raccolta dei rifiuti urbani raccolti in modo differenziato, come previsto dall'art. 183, comma 1, lettera cc) del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, e successive modifiche". Il centro di raccolta è un'area confinata, dove sono posizionati appositi contenitori nei quali il soggetto gestore del servizio di raccolta rifiuti e l'utenza iscritta a ruolo potranno effettuare il conferimento diretto di materiali di rifiuto differenziato, opportunamente separato. A tal fine, l'Amministrazione metterà a disposizione della S.A. l'area comunale sita in località Colle delle Api, centro di raccolta. La gestione del centro di raccolta dovrà essere effettuata dalla S.A. secondo i dettami della normativa vigente in materia ed in particolare del Regolamento fornito dall'Amministrazione comunale adottato con Delibera di Consiglio Comunale n. 16 del 28.07.2017. Nella gestione si dovrà prestare particolare attenzione:

- raggruppamento dei rifiuti secondo quanto stabilito dal DM 8 aprile 2008 e s.m.i.;
  - svuotamento dei contenitori con frequenza tale da evitare la fuoriuscita dei rifiuti e comunque secondo le previsioni di cui al DM 8 aprile 2008 e s.m.i.;
  - accoglienza ai cittadini con particolare attenzione al riconoscimento dell'utenza, se iscritta al ruolo del Comune mediante la richiesta di esibizione di un documento di riconoscimento o altro accredito, e l'utilizzo di un software appositamente predisposto;
  - accoglienza alle aziende con particolare attenzione al riconoscimento dell'utenza se iscritta al ruolo del Comune mediante la richiesta di esibizione di un documento di riconoscimento o altro accredito e l'utilizzo di un software appositamente predisposto, nonché la verifica del rifiuto conferito e della Convenzione in essere per il conferimento;
  - sorveglianza affinché i rifiuti conferiti vengano disposti nei contenitori corretti;
  - informazione corretta ai cittadini sui rifiuti conferibili e sulle modalità di conferimento
  - vigilanza anti deposito abusivo fuori orario in prossimità dell'ingresso, mediante videosorveglianza. Gli oneri a carico della S.A. per la gestione del centro di raccolta, sono i seguenti:
    - il personale addetto alla gestione del centro;
    - il carico e il trasporto a discarica, dei cassoni ed altri contenitori ogni qualvolta si renda necessario e nel rispetto delle vigenti disposizioni legislative operanti in materia;
    - la pulizia giornaliera del piazzale da effettuarsi con mezzi meccanici e o manuali, compresa la disinfezione con appositi prodotti;
    - la pulizia dell'area e dello spazio esterno adiacente all'ingresso;
    - la vigilanza notturna anche mediante videosorveglianza;
- Il sistema dovrà comprendere gli impianti di pesatura idonei allo scopo;
- l'iscrizione del centro di raccolta al centro di coordinamento RAEE, al fine di non pagare più i costi di recupero e/o smaltimento dei RAEE.

La S.A. deve garantire l'apertura del centro di raccolta e la presenza continua di propri addetti negli orari di apertura a disposizione dell'utenza per i conferimenti dei rifiuti, secondo il calendario seguente:

**Lunedì** dalle ore 9.00 alle ore 12.00  
**Mercoledì** dalle ore 14.00 alle ore 17.00  
**Giovedì** dalle ore 9.00 alle ore 12.00  
**Venerdì** dalle ore 14.00 alle ore 17.00  
**Sabato** dalle ore 9.00 alle ore 12.00

La S.A. è tenuta a registrare il soggetto conferente, in occasione del conferimento, anche mediante identificazione elettronica:

a. per le utenze domestiche: nome e cognome, indirizzo di residenza e domicilio, codice fiscale;  
b. per gli altri soggetti: ditta, codice fiscale e Partita IVA, sede legale e sede operativa, nome e cognome del conferente. Per ogni conferimento deve essere indicato anche il tipo di materiale conferito e il relativo peso. I dati registrati dalla S.A. in un archivio elettronico andranno mensilmente trasferiti all'E.A.

## **7. ALTRI SERVIZI DI RACCOLTA**

### **7.1 Rifiuti Pericolosi: raccolta selettiva di pile esauste e farmaci scaduti**

Nel territorio del Comune di Monteroduni dovrà attivarsi un servizio di raccolta dei rifiuti pericolosi di almeno pile e farmaci. Per tale servizio sono presenti sul territorio n. 3 contenitori per le pile e n. 3 contenitori per i farmaci. Si deve garantire il ritiro, per almeno due volte mensili di tutte e due le tipologie dei rifiuti, e comunque ogniqualvolta gli stessi risultassero pieni. I costi di trasporto e smaltimento di tale frazione sono a carico della S.A..

### **7.2 Raccolta dedicata olio vegetale**

La Ditta dovrà organizzare un servizio gratuito di raccolta degli oli vegetali per le utenze domestiche e non domestiche con contenitori dedicati, assicurarsi che siano inviati ad impianti di recupero. Le utenze domestiche conferiranno l'olio vegetale nel centro di raccolta. Per le utenze non domestiche si dovrà organizzare un servizio porta a porta con frequenza di raccolta rispondente alle esigenze delle attività economiche, da garantire comunque ogni qualvolta i contenitori dovessero risultare pieni. Il trasporto (secondo le condizioni generali), il recupero o smaltimento degli oli vegetali è a carico della S.A.

### **7.3 Raccolta dedicata abiti usati**

Presso il centro di raccolta dovrà posizionarsi un contenitore per la raccolta degli abiti usati. Resta a carico della S.A. la stipula, ovvero la verifica dell'attuale sistema, di convenzioni con opportuno circuito benefico di redistribuzione degli abiti usati.

### **7.4 Raccolta rifiuti abbandonati**

La S.A. dovrà provvedere alla rimozione di rifiuti ingombranti e di qualunque altro rifiuto abbandonato sul suolo pubblico, classificato come urbano ai fini della raccolta, entro e non oltre le 24 ore successive alla segnalazione da parte dell'Ente o direttamente dai cittadini. La S.A. dovrà in ogni caso utilizzare mezzi ed attrezzature per l'asporto idonei alla tipologia di rifiuti da trasportare. Il servizio offerto dalla S.A. dovrà riguardare la fase di raccolta e trasporto fino agli impianti di destinazione finale, compreso ogni onere.

### **7.5 Pronto intervento**

La S.A. dovrà garantire un servizio di pronto intervento (abbandono di rifiuti, rottura contenitori, etc.) dalle ore 6.00 alle ore 20.00. Il servizio dovrà essere gestito da un addetto messo a disposizione dell'E.A. per la raccolta e segnalazione delle emergenze, in modo tale da provvedere alla risoluzione entro un massimo di 12 ore dalla segnalazione. La segnalazione potrà essere telefonica, via email o via sito web, attraverso modelli convalidati dalle parti. L'Amministrazione ritiene utile avere a disposizione un referente della S.A. per la gestione delle emergenze. Solo nel caso di rimozione di rifiuti abbandonati, la tempistica massima consentita è di 24 ore dalla segnalazione da parte del Comune.

## **8. COMUNICAZIONE, FORMAZIONE ED INFORMAZIONE**

### **8.1 Generalità**

La S.A. ha il compito, compreso nelle obbligazioni contrattuali, di operare adeguata e personalizzata comunicazione, formazione ed informazione a tutte le categorie interessate (stakeholders) su contenuti, programmi e indicazioni operative relative al modello di raccolta progettato. La campagna di comunicazione ha un ruolo fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi di legge in tema di percentuale di raccolta differenziata. A tal fine l'Amministrazione comunale ritiene fondamentale che la suddetta campagna di comunicazione formi in modo efficace ed efficiente gli utenti, sia essi residenti che non residenti, sia domestici che non domestici, ad un corretto comportamento nei confronti della gestione rifiuti e del decoro urbano.

### **8.2 Alcuni dettagli sulla gestione dell'Ecosportello**



Presso tale sede le utenze potranno ricevere informazioni e materiali relativi al servizio di raccolta dei rifiuti:

- a. ottenere informazioni sui servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti in merito a modalità di conferimento dei rifiuti, orari, tipi di materiali oggetto di raccolta;
- b. richiedere l'assegnazione o la sostituzione di contenitori;
- c. prenotare i servizi a chiamata;
- d. ottenere informazioni sull'ubicazione e sugli orari di apertura del centro di raccolta;
- e. segnalare eventuali disservizi e presentare reclami.

Presso gli sportelli, negli orari di ricevimento del pubblico dovrà essere presente personale della S.A. Il calendario della presenza di addetti della S.A. dovrà garantire l'apertura per almeno due giorni alla settimana. Il calendario definitivo verrà concordato con l'E.A. La gestione del servizio deve essere eseguita con il supporto di un software che consenta:

- a. di registrare l'apertura della richiesta dell'utente e la sua chiusura (a seguito della avvenuta esecuzione, da parte dell'Impresa, dell'attività per rimediare al disservizio o per l'esecuzione del servizio richiesto);
- b. di archiviare le informazioni sulle richieste: dati identificativi dell'utente, disservizio lamentato, tipo di informazioni richieste;
- c. di produrre statistiche sulle richieste con riferimento a: tipologia di utenza (domestiche e non domestica), tipologia dei disservizi o altri eventi (indicando quali) segnalati e di informazioni richieste. Alle segnalazioni di disservizi, la S.A. deve dare rimedio entro ventiquattro ore dalla richiesta dell'utente, salvo il caso in cui, la natura del disservizio sia tale da richiedere un intervento urgente, immediato, tempestivo. I servizi su chiamata devono essere eseguiti con le frequenze e le modalità definite nella scheda ad essi dedicata nel presente Disciplinare.

Il Responsabile del Servizio e del Procedimento

Arch. Italia Biello



*Italia Biello*