

AMBITO DI RACCOLTA OTTIMALE A.R.O. 1 DELLA PROVINCIA DI LECCE

DELIBERAZIONE N° 3 DELL'ASSEMBLEA IN DATA 28/02/2014

OGGETTO: Riapprovazione Carta dei Servizi.

L'anno 2014 addì 28 del mese di febbraio alle ore 13.00, nel Municipio di Surbo, a seguito di convocazione effettuata dal Presidente dell'Aro Le 1, dott. Fabio Vincenti, (nota prot. n. 2939/14), si è riunita l'Assemblea dell'A.R.O. N. 1/ PROVINCIA DI LECCE.

Sono presenti i Signori:

COMUNE	SINDACO O DELEGATO	PRESENTE	ASSENTE
Comune di Surbo	Sindaco dott. Fabio Vincenti	X	
Comune di Squinzano	Sindaco avv. Cosimo Miccoli	X	
Comune di Guagnano	Sindaco ing. Fernando Leone	X	
Comune di Campi Salentina	Sindaco arch. Roberto Palasciano	X	
Comune di Salice Salentino	-		X
Comune di Novoli	-		X
Comune di Trepuzzi	Sindaco dott. Oronzo Valzano	X	

Presenti n. 5 Assenti n. 2

Assiste il Segretario dell'Assemblea, dott. Angelo Caretto.

E' presente l'avv. Valentino Chironi, Responsabile dell'Ufficio Comune di ARO.

Il Segretario, constatata la legalità dell'adunanza, dichiara aperta la seduta invitando l'Assemblea a deliberare sull'oggetto in epigrafe indicato.

L'ASSEMBLEA DELL'A.R.O. N. 1 / PROVINCIA DI LECCE

Premesso:

- Che i Consigli Comunali di Campi Salentina, Guagnano, Novoli, Salice Salentino, Squinzano, Surbo, Trepuzzi deliberavano di approvare lo schema di convenzione, predisposto e proposto dalla Regione Puglia, per la costituzione in associazione ex art. 30 del D.lgs. n. 267/00 tra i medesimi Enti, rientranti nell'Ambito di Raccolta Ottimale 1 della Provincia di Lecce, di cui alla delibera GR Puglia n. 2147 del 23/10/2012, per il coordinamento, l'attuazione e la gestione associata dei compiti, delle funzioni amm.ve comunali e delle attività connesse ai servizi di spazzamento, raccolta e trasporto dei rifiuti solidi urbani ed assimilati e servizi annessi;
- Che la suddetta convenzione veniva sottoscritta dai Sindaci dei suddetti Comuni in data 25.07.2013 e rogata dal notaio dott. Vincenzo Papi con atto n. 425 Rep. (atto registrato a Lecce il 30 luglio 2013 al n.ro 6504/I);

Visti:

- il verbale n. 2 del 02.09.13, con cui si nominava quale Presidente dell'Assemblea il dott. Fabio Vincenti, Sindaco del Comune di Surbo;
- i verbali n. 4 dell'11/09/13, n. 6 del 25/09/13 e n. 12 del 30/12/13, con cui si provvedeva alla costituzione dell'Ufficio Comune;
- i decreti in data 04/10/2013, n. 1 e n. 2, con cui il Presidente, rispettivamente, provvedeva a nominare quale Responsabile dell'Ufficio Comune di A.R.O. l'avv. Valentino Chironi, dipendente del Comune di Surbo, e quale RUP l'arch. Riccardo Taurino, dipendente del Comune di Campi Salentina;

Rilevato che, l'art. 5, comma 1 lett. b) della citata Convenzione prevede che l'Assemblea dell'ARO, nelle more della operatività dell'Organo di Governo dell'Ambito Territoriale Ottimale e



AMBITO DI RACCOLTA OTTIMALE A.R.O. 1 DELLA PROVINCIA DI LECCE

dell'Autorità regionale di regolamentazione dei servizi pubblici locali di rilevanza economica, definisce gli obblighi di servizio pubblico e universale per i servizi di spazzamento raccolta, e trasporto dei rifiuti urbani a assimilati relativamente all'intero territorio dell'ARO, sulla base dello schema di Carta dei servizi adottato in sede di prima attuazione dalla Giunta regionale, ai sensi dell'art. 11 della l. r. 24/2012;

Dato atto che, con propria precedente deliberazione n. 10/13, è stato adottato lo "Schema di Carta dei servizi per lo svolgimento delle funzioni di spazzamento, raccolta e trasporto dei rifiuti urbani" nel testo approvato dalla Giunta Regionale con deliberazione n. 194 dell'11 febbraio 2013;

Rilevato che la Regione Puglia, in fase di approvazione del Piano Regionale di Gestione dei Rifiuti Urbani, con deliberazione Consiglio Regionale n. 204/13, ha approvato il nuovo Schema di Carta dei Servizi;

Ritenuto, pertanto, adottare il nuovo "Schema di Carta dei servizi per lo svolgimento delle funzioni di spazzamento, raccolta e trasporto dei rifiuti urbani", predisposto nel rispetto delle disposizioni di cui alla deliberazione Giunta Regionale n. 194/2013 e adeguato alla successiva deliberazione Consiglio Regionale n. 204/13;

Acquisito il parere di regolarità tecnica attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa ex art. 49 e 147 bis del D. Lgs. 267/2000;
dopo breve discussione, ad unanimità di voti espressi ed accertati per alzata di mano

DELIBERA

Per i motivi espressi in premessa e che di seguito si intendono integralmente riportati

1. di adottare il nuovo "Schema di Carta dei servizi per lo svolgimento delle funzioni di spazzamento, raccolta e trasporto dei rifiuti urbani", predisposto nel rispetto delle disposizioni di cui alla deliberazione Giunta Regionale n. 194/2013 e adeguato alla successiva deliberazione Consiglio Regionale n. 204/13;
2. di trasmettere copia della presente deliberazione ai Comuni associati per la pubblicazione nei rispettivi Albi Pretori;
3. di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, 4 comma, del D.Lgs. n. 267/2000.

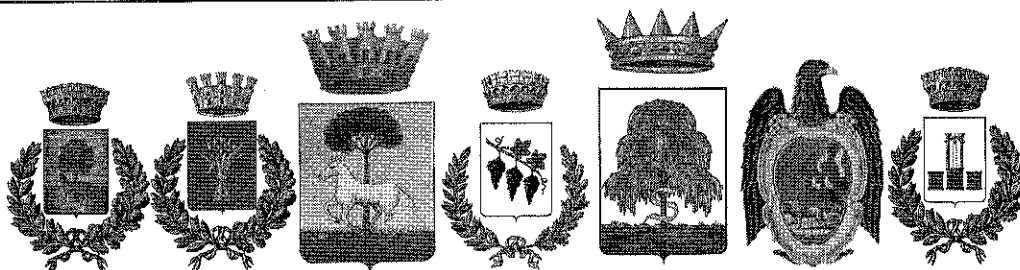
Parere di regolarità tecnica attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa ex art. 49 e 147 bis del D. Lgs. 267/2000.

Il Responsabile dell'Ufficio Comune
avv. Valentino Chironi

Letto, approvato e sottoscritto

Il Presidente
dott. Fabio Vincenti

Il Segretario Generale
dott. Angelo Caretto



A.R.O. LECCE 1 – UFFICIO COMUNE

Comuni rientranti nell'Ambito di Raccolta Ottimale – ARO 1/LE
SURBO, CAMPI SALENTINA, GUAGNANO, NOVOLI, SALICE SALENTINO, SQUINZANO, TREPUIZZI

**SERVIZI DI SPAZZAMENTO, RACCOLTA E TRASPORTO
DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI
ED ASSIMILABILI**

SCHEMA CARTA DEI SERVIZI

(RELAZIONE SUGLI OBBLIGHI DI SERVIZIO)

Febbraio 2014

Ufficio Comune A.R.O. 1/LE

SOMMARIO

1	PREMESSA
2	NORMATIVA DI RIFERIMENTO.....
3	PRESENTAZIONE DELL'ARO 1/LE.....
4	DATI TERRITORIALI DI RIFERIMENTO
5	PRINCIPI FONDAMENTALI
6	STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI.....
6.1	SEPARAZIONE E DETENZIONE DEI PROPRI RIFIUTI DA PARTE DELL'UTENZA.....
6.1.1	Kit per la Separazione dei rifiuti solidi urbani previsti per l'utenza domestica
6.1.2	Kit per la Separazione dei rifiuti solidi urbani previsti per l'utenza non domestica
6.2	RACCOLTA DELLE DIVERSE FRAZIONI DI RIFIUTO
6.2.1	Raccolta della frazione organica (FORSU)
6.2.2	Raccolta della Frazione Verde.....
6.2.3	Raccolta della Carta e del Cartone
6.2.4	Raccolta della Plastica e dei Metalli
6.2.5	Raccolta del Vetro.....
6.2.6	Raccolta del Rifiuto Indifferenziato (Secco Residuo)
6.2.7	Raccolta Rifiuti Urbani Pericolosi (RUP).....
6.2.8	Raccolta Rifiuti Urbani non Pericolosi (Frazioni Residuali)
6.2.9	Centro Comunale/Intercomunale di Raccolta (CCR).....
7	AVVIO E MESSA A REGIME DI NUOVI SERVIZI DI RACCOLTA INTEGRATA
8	MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DURANTE LA DURATA DEL CONTRATTO
9	SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E DI IGIENE URBANA
10	INTERVENTI PROGRAMMATI - DURATA MASSIMA E TEMPI DI PREAVVISO.....
11	PRONTO INTERVENTO.....
12	CORRISPETTIVI PROVENIENTI DALLA COMMERCIALIZZAZIONE DEGLI IMBALLAGGI

1. Premessa

Il presente elaborato rappresenta lo schema di **Carta dei Servizi** relativa ai servizi di spazzamento, raccolta e trasporto dei rifiuti solidi urbani ed assimilabili che si intende eseguire presso i Comuni di **SURBO, CAMPI SALENTINA, GUAGNANO, NOVOLI, SALICE SALENTINO, SQUINZANO, TREPUZZI**, facenti parte dell'**A.R.O. 1/LE**.

Si tratta di un documento preliminare all'elaborazione della progettazione dei servizi di igiene urbana, sulla base della quale sarà indetta apposita gara d'appalto per la ricerca del soggetto gestore dei servizi.

La Carta dei Servizi individua dunque le modalità esecutive e gli standard qualitativi che avranno piena attuazione ed implementazione nella progettazione e nell'esecuzione dei servizi da parte del gestore aggiudicatario dell'appalto, e che garantiranno una corretta gestione del ciclo dei rifiuti.

Essa si configura come uno strumento di monitoraggio a disposizione dei cittadini, mirante alla creazione di un'interazione sinergica tra l'ARO, il soggetto gestore ed i cittadini stessi, con il fine di giungere ad un'organizzazione dei servizi di igiene urbana condivisa e partecipata.

E' bene puntualizzare, al fine di comprendere l'orizzonte temporale in cui ci si deve muovere, che il comma 5 dell'art. 29 della Legge Regionale n. 45 del 30/12/2013 testualmente recita: "**La Regione, entro sessanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge (31/12/2013), provvede, per gli ARO inadempienti rispetto alle previsioni di cui al comma 1 dell'art. 14 della legge regionale 20 agosto 2012, n. 24 (1. Gli enti locali facenti parte dell'ARO affidano l'intero servizio di spazzamento, raccolta e trasporto), a esercitare i poteri sostitutivi di cui al comma 2 del medesimo articolo (2. ... La Regione esercita il controllo sugli enti locali facenti parte dell'ARO anche in via sostitutiva, attraverso commissari ad acta, ai sensi del comma 4 dell'art. 200 del D.Lgs. 152/2006).**"

Appare del tutto evidente quanto serrati siano i tempi per l'approvazione del presente schema di carta dei servizi, e del successivo progetto dei servizi di igiene urbana.

2. Normativa di riferimento

Il presente documento è stato redatto sulla base di quanto previsto dalla normativa regionale vigente in materia, ovvero dalla **Legge Regionale 20 agosto 2012, n. 24** *“Rafforzamento delle pubbliche funzioni nell’organizzazione e nel governo dei Servizi pubblici locali”*.

Tale Legge ha definito un nuovo modello per l’organizzazione dei servizi igiene urbana, mediante l’individuazione di ambiti sub-provinciali per l’erogazione dei soli servizi di spazzamento, raccolta e trasporto dei rifiuti solidi urbani ed assimilabili, denominati ARO (Ambiti di Raccolta Ottimale), finalizzati all’ottimizzazione dell’efficienza e della qualità dei servizi a livello territoriale.

Inoltre, l’articolo 11 ha definito gli obblighi di servizio pubblico e universale, prevedendo la necessità di definire uno **“Schema di Carta dei Servizi”** per la gestione dei rifiuti.

In attuazione a tale articolo, la **DGR 194** del 11/02/2013 ha adottato lo **Schema tipo di Carta dei Servizi** relativamente alle operazioni di spazzamento, raccolta e trasporto dei rifiuti, il quale contiene specifici modelli organizzativi dei servizi, che “rappresentano gli standard tecnici per una corretta gestione del ciclo integrato che, anche tenendo conto del principio di differenziazione, dovranno essere alla base di tutti i servizi erogati nel ciclo integrato, nel caso specifico con riferimento alle fasi di spazzamento, raccolta e trasporto”.

Anche nel **“PRGRU – Piano Regionale Gestione dei Rifiuti Urbani”** recentemente approvato ed adottato dalla Regione Puglia si riportano i contenuti dello Schema di Carta dei Servizi adottata con DGR 194 del 11/02/2013, aggiornata con opportune modifiche ed integrazioni in recepimento alle osservazioni prevenute.

Gli standard minimi contenuti nel documento sono stati definiti nel rispetto di quanto previsto dal comma 3 del suddetto articolo 11 per gli aspetti relativi alla fase di spazzamento, raccolta e trasporto, ovvero:

- a) *lo spazzamento meccanizzato e manuale deve essere svolto in maniera tale da garantire che l’Organo di governo riceva il miglior servizio in accordo con le proprie esigenze territoriali, organizzato secondo criteri di efficacia, efficienza ed economicità;*
- b) *a tutti i cittadini deve essere garantito il servizio di raccolta differenziata di qualità e flussi separati almeno per l’organico, la carta/cartone e il vetro; i flussi di plastica e metalli possono essere raccolti congiuntamente;*

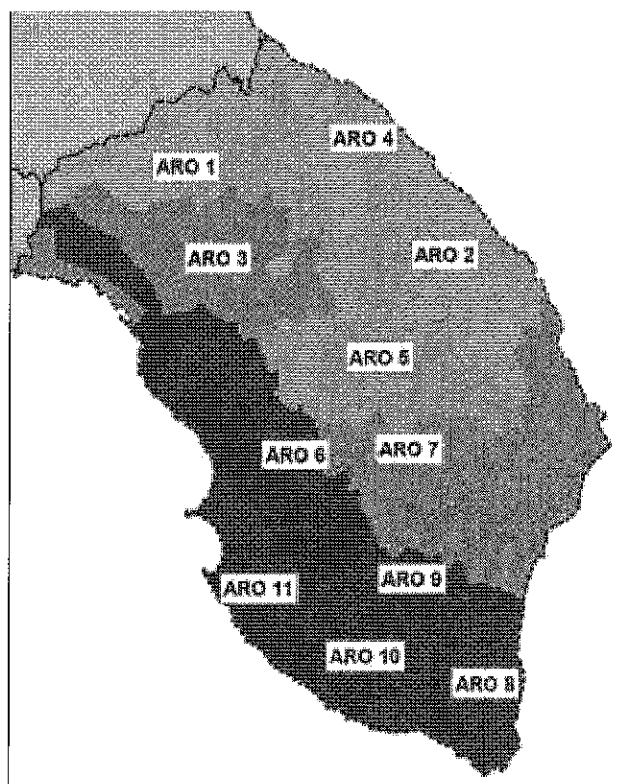
- c) il trasporto dei rifiuti deve essere organizzato in modo da contenere le emissioni di CO₂, anche mediante la realizzazione di idonee stazioni di trasferta e/o trasbordo, ovvero utilizzando mezzi di trasporto alternativi al trasporto su gomma;*
- d) il servizio di raccolta dell'organico deve essere organizzato in modo tale da massimizzare la capacità d'intercettazione e la qualità merceologica, minimizzando le impurità;*
- e) la tariffazione del servizio di trattamento della frazione organica da rifiuto urbano può essere definita anche considerando il livello di impurità;*
- f) il compostaggio domestico deve essere sempre favorito ove tecnicamente possibile; il servizio di raccolta differenziata dell'organico può essere sostituito, anche parzialmente, dal compostaggio domestico soprattutto nelle aree con bassa densità abitativa.*

3. Presentazione dell'A.R.O. 1/LE

La perimetrazione degli ARO è stata effettuata sulla base dei seguenti criteri:

- ✓ Rispetto dell'unicità dei flussi di raccolta per ciascun ARO;
- ✓ Salvaguardia di gestioni unitarie esistenti dei servizi di raccolta;
- ✓ Rispetto dei parametri relativi alla popolazione e al coefficiente di picco *cp* relativo alla produzione di rifiuti

Con D.G.R. 2147 del 23.10.2012, è stata approvata la proposta di perimetrazione degli ARO, tra i quali è stato individuato l'ARO 1/LE.



L'A.R.O. di riferimento è caratterizzato dai seguenti dati:

A.R.O. 1/LECCE					
		POP.	SUP. [km ²]	DENS. [ab./km ²]	Cp
	1. Campi Salentina	10.820	45,11	239,9	1,08
	2. Guagnano	5.943	37,79	157,3	1,15
	3. Novoli	8.200	17,77	461,5	1,08
	4. Salice Salentino	8.767	59,00	148,6	1,09
	5. Squinzano	14.537	29,28	496,5	1,21
	6. Surbo	14.876	20,34	731,4	1,05
	7. Trepuzzi	14.688	23,67	620,5	1,07
Pop.		77.831			
Sup.[km ²]		232,96			
Dens. Ab. [ab./km ²]		334,10			
Cp(pop.)		1,10			
Dens.Com. [ab./C.]		11.119			

A.R.O. 1/LE
SCHEMA CARTA DEI SERVIZI – RELAZIONE SUGLI OBBLIGHI DI SERVIZIO

Supporto al R.U.P.
R.T.P. Ingg. E. BORGIA – R. BANDELLO – A. AVANTAGGIATO – DONATO ZULLINO
e-mail: emanuele.borgia@tin.it
tel/fax 0836/1902198
cell. 338.3284612

4. Dati Territoriali di riferimento

Di seguito sono riportate le tabelle contenenti i dati territoriali ed economici riferiti alle attuali gestioni.
Sarà cura delle singole amministrazioni verificare ed aggiornare tali dati. **DA COMPIRE**

Ambito di Raccolta Ottimale – ARO 1/LE													
Comuni di													
STATO DI FATTO: DATI TERRITORIALI E ATTUALI COSTI SERVIZIO DI RACCOLTA/TRASPORTO E TRATTAMENTO/SMALTIMENTO RSU													
Costo annuale NETTO IVA													
Comuni	Modalità	GESTORE	Abitanti al 31/12/2012 (*)	Nuclei familiari al 31/12/2012 (n°) (*)	Utenze non Domestiche	Servizi accessori	Canone servizi accessori (€/anno)	Canone raccolta e Trasporto (€/anno)	Canone raccolta e Trasporto per abitante (€/abitante*anno)	Costo biostabilizzazione Ugento (€/anno)	Ecotassa (€/anno)	Costo trasporto CDR (€/anno)	Costo stoccaggio CDR (€/anno)

Supporto al R.U.P.
R.T.P. Ingg. E. BORGIA – R. BANDELO – A. AVANTAGGIATO – DONATO ZULLINO
e-mail: emanuele.borgia@tin.it
tel/fax 0836/1902198
cell. 338.3284612

Ambito di Raccolta Ottimale – ARO 1/LE											
Comuni di											
DATI PRODUZIONE RIFIUTI 2012											
Comune	Abitanti al 31/12/2012 (*)	Produzione Totale (ton/anno) anno 2012 (**)	TOTALE Rifiuto Indifferenziato (ton/anno) anno 2012 (**)	Totale Codice CER 200301 anno 2012 (tonn/anno)	RD (ton/anno) anno 2012 (**)	% RSU Tal Quale	% RD	Sistema di Raccolta adottato (***)	Prod. unitaria totale (kg/abxanno)	Produzione giornaliera unitaria (kg/abxgiorno)	Produzione totale giornaliera (ton/giorno)
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
Totali/medie	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%	PPS	0,00	0,00	0,00
(*) : FONTE ISTAT 2012											
(**) : FONTE PORTALE AMBIENTE REGIONE PUGLIA											
(***) : <i>Legenda: PPS = Porta a Porta Spinto + Stradale per le Marine</i>											
NB: SONO EVIDENZIATI IN GIALLO NON RISPONDENTI CON QUANTO RIPORTATO NEL PORTALE AMBIENTE REGIONE PUGLIA											

Supporto al R.U.P.
R.T.P. Ingg. E. BORGIA – R. BANDELLO – A. AVANTAGGIATO – DONATO ZULLINO
e-mail: emanuele.borgia@tin.it
tel/fax 0836/1902198
cell. 338.3284612

5. Principi fondamentali

➤ Rispetto delle normative

I servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione.

➤ Eguaglianza ed imparzialità del servizio

È garantita l'esecuzione dei servizi, da parte del soggetto gestore, nel rispetto del principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione.

Si garantisce inoltre imparzialità e parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

Il gestore si impegna a prestare particolare attenzione alle esigenze delle persone portatrici di handicap, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

➤ Continuità e servizio di emergenza

Il gestore garantisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, e si impegna ad adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e durata di tali disservizi e a garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

➤ Partecipazione e informazione

Il gestore promuove la partecipazione dell'utente sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi sia per migliorare la collaborazione tra utenza e gestore.

L'utente ha il diritto di richiedere al soggetto gestore le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano e può avanzare proposte e suggerimenti e inoltrare reclami per telefono, per posta, con fax e per posta elettronica.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, il soggetto gestore si impegna a garantire l'identificabilità del proprio personale che, a tal scopo, è munito di tesserino di riconoscimento ben visibile da tutti. Nelle comunicazioni telefoniche, il personale aziendale è tenuto a fornire le proprie generalità: nome, cognome e nominativo del responsabile dell'area di contatto.

➤ Trasparenza e controllo

Gli utenti, le Associazioni che li rappresentano e l'A.R.O. hanno il diritto di conoscere i dati qualitativi, quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio. L'A.R.O. ha il diritto, nel perseguimento dell'interesse pubblico, di monitorare e controllare l'andamento dei servizi pubblici affidati al soggetto gestore anche attraverso la conoscenza dei dati qualitativi e quantitativi di produzione. A tale scopo, il soggetto gestore si impegna a garantire la più completa trasparenza in ordine a tali dati assicurandone la periodica e tempestiva trasmissione all'A.R.O. con cadenza mensile.

➤ Cortesia

Il gestore si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto, a rispondere ai loro bisogni e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e dell'adempimento degli obblighi.

Al momento delle richieste delle singole prestazioni il personale dovrà provvedere a fornire al cliente le informazioni concernenti i diritti riconosciuti dalla Carta dei Servizi nonché i tempi massimi di esecuzione delle prestazioni.

Il personale a contatto con gli utenti, o che si rechi a domicilio degli stessi, è tenuto ad esporre il tesserino di riconoscimento recante fotografia e nominativo e, quando è possibile, ad avvisare preventivamente della visita.

➤ Efficienza ed efficacia

Il gestore persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati, sviluppando e adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

➤ Qualità e tutela dell'ambiente

Il gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità tendente al miglioramento continuo delle prestazioni che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti, nonché l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicuri il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali e la prevenzione e riduzione integrate dell'inquinamento.

Nell'attuazione dei propri compiti il soggetto gestore si impegna a salvaguardare con le proprie scelte l'ambiente e la salute umana. Inoltre assume il principio della tutela delle risorse primarie per attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le stesse, sia in termini economici che strutturali. L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni

e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che il soggetto gestore assume come regola inderogabile nel proprio agire.

➤ Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il gestore si impegna nel prestare la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente, puntando sull'utilizzo di un linguaggio semplice e di immediata comprensione.

I messaggi rivolti agli utenti devono essere riconoscibili e ben distinti dal resto della comunicazione del gestore.

➤ Semplificazione delle procedure

Il gestore si impegna di proporre all'utente procedure semplici, facilità di accesso alla documentazione.

Il gestore si impegna a predisporre formulari e moduli esemplificativi che agevolino l'utente nell'inoltro delle pratiche più comuni, attivare linee di comunicazione ed assistenza telefonica, nonché il sito internet quantomeno come modalità di informazione, e preferibilmente come mezzo alternativo per l'inoltro delle pratiche.

6. Standard di qualità dei servizi

Nel presente paragrafo sono definiti gli standard qualitativi che garantiscono il raggiungimento dei principi di efficacia ed efficienza dei vari servizi, nonché una corretta gestione ed esecuzione degli stessi. In particolare, si distingue tra standard generali e standard specifici.

6.1. Separazione e detenzione dei propri rifiuti da parte dell'utenza

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

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

6.1.1. Kit per la Separazione dei rifiuti solidi urbani previsti per l'utenza domestica

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

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

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

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

- **Mastello di volumetria idonea (esempio 15 / 25 lt)** per la raccolta della frazione organica nei diversi modi previsti dal regolamento del servizio e dalla nuova carta dei servizi;
- **Mastello (esempio 50 lt)** per la raccolta della frazione secca residua nei diversi modi previsti dal regolamento del servizio e dalla nuova carta dei servizi;
- **Ecobox (esempio 50 / 110 lt)** per la tenuta del sacco contenente la carta/cartone su strada pubblica o nell'apposito contenitore
- **Sacchetto** per il conferimento periodico del vetro alla campana stradale.

6.1.2. Kit per la Separazione dei rifiuti solidi urbani previsti per l'utenza non domestica

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

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

- **Sacchetti compostabili a norma** per la raccolta della frazione organica nei diversi modi previsti dal regolamento del servizio e dalla nuova carta dei servizi, eventualmente dotati di idonei sistemi di tracciabilità;
- **Sacchetti di materiale cellulosico per la raccolta della carta e del cartone** eventualmente dotati di idonei sistemi di tracciabilità;
- **Sacchetti trasparente per la raccolta della plastica** eventualmente dotati di idonei sistemi di tracciabilità.
- **Sacchetto per il conferimento periodico del vetro alla campana stradale.**

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

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

6.2. Raccolta delle diverse frazioni di rifiuto

6.2.1. Raccolta della frazione organica (FORSU)

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

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

- i rifiuti di uso comune, individuati per categorie merceologiche omogenee, destinati alla raccolta differenziata in oggetto [resti di frutta, ortaggi, carne, pesce, gusci d'uova, alimenti deteriorati, fondi di caffè o tè, pane, pasta, riso, alimenti crudi o cotti purché non caldi, fazzoletti bagnati o sporchi di sostanze organiche, residui da manutenzione di verde domestico, etc.] nonché
- i rifiuti di uso comune che, pur presentando proprietà organiche, devono escludersi dalla raccolta [lettiere ed escrementi di animali domestici, fazzoletti sporchi di detersivi o sostanze chimiche, gusci bivalvi di frutti di mare, pannolini sporchi, etc.].

Il gestore assicura la raccolta differenziata della frazione organica mediante un servizio domiciliare o di prossimità, fatte salve specifiche esigenze, da indicare adeguatamente da parte del soggetto erogatore, che necessitino la raccolta mediante contenitori o cassoni. Resta fermo che tale ipotesi accede in via del tutto residuale, laddove le esigenze del singolo siano tali da rendere conveniente tale opzione.

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

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

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

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

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

L'igienizzazione dei contenitori deve essere effettuata con una frequenza minima, adeguata anch'essa alla stagionalità, pari a **1 volta/mese da ottobre ad aprile, 2 volte/mese in maggio, giugno e settembre, 3 volte/mese in luglio e agosto**. Il lavaggio esterno dei contenitori viene garantito almeno 2 volte all'anno.

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

6.2.2. Raccolta della Frazione Verde

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

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

Nelle zone residenziali a bassa densità caratterizzate da una presenza significativa di verde la raccolta della frazione in oggetto può svolgersi mediante contenitori ubicati sul territorio di cui devono essere specificate le caratteristiche (tipologia, capacità e colore) e le modalità di conferimento, ovvero attivando, nei periodi dell'anno in cui è massima la produzione di tali rifiuti, la raccolta di prossimità con sacco in materiale compostabile di dimensioni adeguate secondo un calendario prestabilito.

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

Il lavaggio interno dei contenitori stradali viene garantito almeno 2 volte all'anno e quello esterno almeno 1 volta all'anno.

6.2.3. Raccolta della Carta e del Cartone

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

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

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

Per le utenze domestiche il gestore assicura la raccolta differenziata congiunta della carta e del cartone mediante un servizio domiciliare o di prossimità in area urbana.

Nelle aree extraurbane il conferimento avverrà utilizzando i CCR.

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

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

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

La raccolta di tali frazioni dovrà essere effettuata con **contenitori a svuotamento riutilizzabili di norma di colore blu**.

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

6.2.4. Raccolta della Plastica e dei Metalli

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

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

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

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

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

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

1. i materiali di uso comune, individuati per categorie merceologiche omogenee, destinati alla raccolta differenziata in oggetto con precisa indicazione che essi devono essere conferiti svuotati e ripuliti, sia per plastiche che per i metalli
2. i materiali di uso comune che, pur presentando proprietà plastiche ovvero metalliche, devono escludersi dalla raccolta

Per le utenze domestiche il gestore assicura la raccolta differenziata congiunta della plastica e dei metalli mediante un servizio domiciliare o di prossimità in area urbana.

Nelle aree extraurbane il conferimento avverrà utilizzando i CCR.

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

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

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

La raccolta di tali frazioni dovrà essere effettuata con **contenitori a svuotamento riutilizzabili di norma di colore giallo**.

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

6.2.5. Raccolta del Vetro

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

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

1. i materiali in vetro di uso comune individuati per categorie merceologiche omogenee, destinati alla raccolta differenziata in oggetto con precisa indicazione che essi devono essere conferiti ripuliti e privi di elementi di diversa natura [tappi in metallo] [vetro: bottiglie comunemente destinate nel commercio a contenere bevande, olio e passate di pomodoro, vasetti per alimenti, vetri rotti, bicchieri, caraffe, fiale vuote] nonché II. i materiali di uso comune che, pur presentando proprietà simili, devono escludersi dalla raccolta [vetro: vetro retinato, vetro opale (boccette di profumo), ceramiche, cristalli, pirex, lampadine, specchi, etc.].

Per le utenze domestiche il gestore assicura la raccolta differenziata del vetro mediante **contenitori ubicati in area urbana oppure mediante conferimento in CCR**.

I contenitori più idonei per la raccolta del vetro sono le **campane**, per cui *l'utilizzo di cassonetti e/o bidoni andrà adottato in modo residuale, solo laddove vi siano particolari e specifiche condizioni urbanistiche*.

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

La frequenza minima di raccolta dalle campane in area urbana deve essere di una volta ogni quindici giorni.

Tutte le possibili tipologie di contenitori stradali [campane/cassonetti/bidoni] sono svuotate periodicamente a seconda della loro capacità e dell'utenza servita, anche utilizzando idonei sistemi di verifica del grado di riempimento.

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

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

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

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

6.2.6. Raccolta del Rifiuto Indifferenziato (Secco Residuo)

Per le utenze domestiche il gestore assicura la raccolta del secco residuo mediante un servizio domiciliare o di prossimità in area urbana.

In aree ad elevata densità abitativa ed elevata popolazione, dotate di viabilità adeguatamente ampia, potranno essere adottati sistemi di gestione con quote ridotte di raccolta mediante contenitori stradali.

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

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

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

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

La raccolta di tali frazioni dovrà essere effettuata con **contenitori a svuotamento riutilizzabili di norma di colore grigio o nero**.

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

6.2.7. Raccolta Rifiuti Urbani Pericolosi (RUP)

Il gestore assicura un servizio di raccolta dei rifiuti urbani pericolosi di origine domestica (RAEE, pile esaurite, batterie e accumulatori, oli minerali esausti, contenitori C/T/F/X (es. barattoli e bombolette contenenti smalti e vernici), lampade al neon, farmaci scaduti e strumenti farmaceutici e parafarmaceutici mediante conferimento in CCR o in contenitori ubicati sul territorio ovvero tramite servizio a chiamata (RAEE di grosse dimensioni).

In particolare:

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

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

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

6.2.8. Raccolta Rifiuti Urbani non Pericolosi (Frazioni Residuali)

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

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

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

6.2.9. Centro Comunale/Intercomunale di Raccolta (CCR)

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

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

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

In ragione delle esigenze definite dall'Assemblea dell'ARO – in termini di densità abitative, tempi di percorrenza etc..- a titolo meramente indicativo, tali centri potrebbero essere dimensionati in relazione a flussi anche di circa 20.000 abitanti (Centro Intercomunale).

Di seguito si riporta l'elenco completo dei rifiuti solidi urbani e speciali assimilati ex All.1 del D.M.A. 08.04.2008 e ss.mm.ii. conferibili ad un Centro Comunale di Raccolta rimandando alle determinazioni che

saranno assunto in sede di comunicazione ex art.2 c.1 del predetto decreto per definire quelli che saranno effettivamente ritirati:

- imballaggi in carta e cartone (codice CER 15 01 01)
- imballaggi in plastica (codice CER 15 01 02)
- imballaggi in legno (codice CER 15 01 03)
- imballaggi in metallo (codice CER 15 01 04)
- imballaggi in materiali misti (CER 15 01 06)
- imballaggi in vetro (codice CER 15 01 07)
- contenitori T e/o FC (codice CER 15 01 10* e 15 01 11*)
- rifiuti di carta e cartone (codice CER 20 01 01)
- rifiuti in vetro (codice CER 20 01 02)
- frazione organica umida (codice CER 20 01 08 e 20 03 02)
- abiti e prodotti tessili (codice CER 20 01 10 e 20 01 11)
- solventi (codice CER 20 01 13*)
- acidi (codice CER 20 01 14*)
- sostanze alcaline (codice CER 20 01 15*)
- prodotti fotochimici (20 01 17*)
- pesticidi (CER 20 01 19*)
- tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio (codice CER 20 01 21)
- rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (codice CER 20 01 23*, 20 01 35* e 20 01 36)
- oli e grassi commestibili (codice CER 20 01 25)
- oli e grassi diversi da quelli al punto precedente, ad esempio oli minerali esausti (codice CER 20 01 26*)
- vernici, inchiostri, adesivi e resine (codice CER 20 01 27* e 20 01 28)
- detergenti contenenti sostanze pericolose (codice CER 20 01 29*)
- detergenti diversi da quelli al punto precedente (codice CER 20 01 30)
- farmaci (codice CER 20 01 31* e 20 01 32)
- batterie ed accumulatori di cui alle voci 160601* 160602* 160603* (provenienti da utenze domestiche) (codice CER 20 01 33*)
- rifiuti legnosi (codice CER 20 01 37* e 20 01 38)
- rifiuti plastici (codice CER 20 01 39)
- rifiuti metallici (codice CER 20 01 40)

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

Per i centri posti al servizio di un bacino di utenza superiore ai 15.000 ab., il Centro Comunale di Raccolta dovrebbe essere aperto tutti i giorni (tranne quelle di riposo settimanale per gli addetti) per un monte complessivo di 24 ore/settimana di apertura al pubblico incrementabili, secondo le necessità, nei periodi di Alta Stagione.

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

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

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

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

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

7. Avvio e messa a regime di nuovi servizi di raccolta integrata

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

Il modello di raccolta integrata previsto nel presente Schema di Carta dei Servizi, da un lato permette di raggiungere gli ambizioni obiettivi di avvio al recupero di rifiuti solidi urbani previsti dalla normativa, dall'altro segna un'evoluzione significativa rispetto a precedenti comportamenti **rendendo necessaria un'attività di informazione, comunicazione ed accompagnamento da effettuarsi prima dell'avvio del**

nuovo servizio che consenta una transizione efficace e capace di generare circoli virtuosi nel percorso cambiamento.

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

Di seguito si elencano analiticamente le attività che al minimo si ritiene che debbano realizzarsi per rispondere alle esigenze precedentemente espresse.

Dovendo dotarsi di strumenti per una comunicazione tanto ampia quanto efficace e contemporaneamente garantire un servizio di accompagnamento che minimizzi le difficoltà che un cambio di abitudini inevitabilmente crea, le fasi della comunicazione ed i relativi strumenti specifici vengono di seguito riportati:

- **Azioni da svolgere nei primi 3 mesi di contratto (start up):**
 - o Presentazione del nuovo servizio per le utenze domestiche, articolato per diverse aree urbanistiche e con differente densità abitativa;
 - o Presentazione del nuovo servizio per le utenze non domestiche;
 - o Progettazione grafica coordinata e produzione adeguato Materiale informativo;
 - o Riunioni di supporto secondo un calendario definito;
 - o Manifesti e striscioni stradali per richiamare l'attenzione sul nuovo servizio;
 - o Portale web collegato al sito del comune;
 - o "Festa/inaugurazione" del nuovo servizio di igiene ambientale
 - o Riepilogativo delle attività;
- **Azioni da svolgere a partire dall'effettivo avvio del nuovo servizio a completamento del 1° anno di contratto:**
 - o Attivazione numero verde a servizio dei cittadini,
 - o Gestione e manutenzione dello spazio web,
 - o Attività di contatto dopo l'avvio del servizio,
 - o Campagne di sostegno delle attività e dei risultati del servizio,
 - o Assistenza in situ da parte del personale selezionato;

- Attivazione di una sezione di controllo dell'utenza inosservante la cui attività deve essere opportunamente inclusa nelle informazioni date all'utenza.
- **Azioni da svolgere per gli anni successivi al primo:**
 - Progettazione grafica coordinata,
 - Fornitura di materiale informativo,
 - Numero verde a servizio dei cittadini,
 - Gestione e manutenzione dello spazio web,
 - Assistenza da parte del personale selezionato,
 - Comunicazione a sostegno delle attività del servizio e promozione dei risultati del servizi;
 - Mantenimento di una sezione di controllo dell'utenza inosservante la cui attività deve essere opportunamente inclusa nelle informazioni date all'utenza.

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

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

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

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

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

8. Monitoraggio e valutazione durante la durata del contratto

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

9. Servizio di spazzamento e di igiene urbana

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

Si deve garantire almeno lo spazzamento dell'intera area urbana con le seguenti frequenze (salvo diverse esigenze dei Singoli Comuni dell'ARO):

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

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

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

10. Interventi programmati - Durata massima e tempi di preavviso

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

11. Pronto intervento

Il Gestore garantisce la disponibilità di servizi di pronto intervento h. 24 e relative modalità di accesso, indicando:

1. il tempo massimo di primo intervento dalla segnalazione;
2. il tempo massimo di primo intervento dalla segnalazione in caso di situazioni di pericolo;
3. le prime istruzioni comportamentali nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo con conseguente aumento del tempo di intervento;
4. Infine, assicura lo svuotamento dei contenitori entro 1 giorno dalla richiesta.

12. Corrispettivi provenienti dalla commercializzazione degli imballaggi

Ai sensi del comma 5, dell'art. 8 della Legge Regionale n. 24 del 20 agosto 2012 "i corrispettivi provenienti dalla commercializzazione di rifiuti da imballaggio derivanti dalle raccolte differenziate sono erogati esclusivamente agli enti locali facenti parte dell'ARO, cui è fatto divieto di delegare tale funzione al gestore del servizio di raccolta e trasporto".

In ragione di tale disposizione normativa, e della lettera f) del comma 2 dell'art. 3 e della lettera e) dell'art. 5 della Convenzione dell'ARO 8, spetta all'ARO stessa la deliberazione in merito alla modalità di gestione degli imballaggi rivenienti da raccolta differenziata, individuando l'opzione ottimale tra la gestione in libero mercato e la sottoscrizione delle convenzioni con i Consorzi di recupero, anche costituiti ai sensi dell'art. 26 della Legge n. 27/2012".

Tale previsione impone una scelta strategica prima della progettazione definitiva o, quanto meno, prima dell'aggiudicazione del servizio di raccolta, trasporto e spazzamento.

Infatti, nello stabilire quale gestione debbano subire gli imballaggi, si fissa anche il recapito stesso di tali materiali e quale organizzazione del recupero/riciclaggio.

Le opzioni di gestione su occorre riflettere sono le seguenti:

1. **Filiera CONAI con costi della piattaforma di ricezione e proventi in capo ai comuni:** in questo caso l'ARO seleziona la piattaforma dove l'appaltatore del servizio di raccolta andrà a scaricare gli imballaggi, ed i comuni pagheranno alla piattaforma i relativi costi di gestione dei materiali. I contributi CONAI, in forza della convenzione, spetteranno anche essi ai comuni. Sarà compito dell'ARO e/o dei Comuni controllare l'operato della piattaforma al fine di garantire la migliore lavorazione possibile dei materiali, così come la corretta pesatura degli stessi. Inoltre, l'ARO e/o i comuni dovranno presenziare alle periodiche verifiche del CONAI in merito alla qualità dei materiali conferiti, molto spesso presso piattaforme dedicate fuori regione.
2. **Filiera CONAI con proventi netti in capo ai comuni:** in questo caso l'ARO seleziona la piattaforma dove l'appaltatore del servizio di raccolta andrà a scaricare gli imballaggi, ed i comuni riceveranno dalla piattaforma i proventi al netto dei costi di lavorazione e campionatura. In questo caso l'ARO e/o dei Comuni controllerebbero solo la corretta pesatura dei rifiuti. Sarebbero di competenza della piattaforma le periodiche verifiche del CONAI in merito alla qualità dei materiali conferiti, molto spesso presso piattaforme dedicate fuori regione.
3. **Filiera LIBERO MERCATO con costi della piattaforma di ricezione e proventi in capo ai comuni:** in questo caso l'ARO seleziona la piattaforma dove l'appaltatore del servizio di raccolta andrà a scaricare gli imballaggi, ed i comuni pagheranno alla piattaforma i relativi costi di gestione dei materiali. L'ARO e/o i comuni dovrebbero selezionare periodicamente dei compratori dei materiali

sul libero mercato, al fine di conferire i materiali lavorati. Sarà compito dell'ARO e/o dei Comuni controllare l'operato della piattaforma al fine di garantire la migliore lavorazione possibile dei materiali, così come la corretta pesatura degli stessi. Inoltre, l'ARO e/o i comuni dovrebbero presenziare alle periodiche verifiche in contraddittorio con i compratori in merito alla qualità dei materiali conferiti, molto spesso presso piattaforme dedicate fuori regione. Infine, va rilevato che tale opzione espone i comuni alla ciclicità del valore degli imballaggi.

4. **Filiera LIBERO MERCATO con proventi netti in capo ai comuni:** in questo caso l'ARO seleziona periodicamente sul libero mercato la piattaforma dove l'appaltatore del servizio di raccolta andrà a scaricare gli imballaggi, ed i comuni riceveranno dalla piattaforma i proventi al netto dei costi di lavorazione e campionatura. In questo caso l'ARO e/o dei Comuni controllerebbero solo la corretta pesatura dei rifiuti. Sarebbero di competenza della piattaforma le periodiche verifiche in merito alla qualità dei materiali conferiti, molto spesso presso piattaforme dedicate fuori regione.

