

# **COMUNE DI CAPPELLE SUL TAVO**

**Provincia di Pescara**

## **GESTIONE DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA**

### **Disciplinare Tecnico**

*Allegato al Capitolato Speciale d'Appalto*

*Aprile 2015*

## INDICE

PREMESSA	3
OBIETTIVI E CARATTERISTICHE GENERALI DEI SERVIZI	3
ORGANIZZAZIONE DEI PRINCIPALI SERVIZI DI RACCOLTA	5
RACCOLTA DEL RIFIUTO DENOMINATO SECCO RESIDUO	5
RACCOLTA DEL RIFIUTO DENOMINATO FRAZIONE ORGANICA	6
RACCOLTA DELLE FRAZIONI VALORIZZABILI	7
CASSETTE INFORMATIZZATE WASTEMAT O SIMILARI	8
RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI PERICOLOSI (Ex RUP)	10
RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI, RAEE	10
RACCOLTA RIFIUTI VERDI	11
RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI ABBANDONATI	11
RIFIUTI CIMITERIALI	12
LAVAGGIO DEI CASSONETTI	12
SPAZZAMENTO DEL SUOLO PUBBLICO	12
RACCOLTA DEI RIFIUTI DI MERCATI, FIERE, SAGRE E MANIFESTAZIONI E PULIZIA DELLE AREE MERCATALI	14
REALIZZAZIONE E GESTIONE DEL CENTRO DI RACCOLTA	14
PRONTO INTERVENTO	15
SISTEMA DI PREMIALITA' ALL'UTENZA	16
PIANO DI COMUNICAZIONE, NUMERO VERDE E CARTA DEI SERVIZI	17
SERVIZI GENERALI AMMINISTRATIVI E TECNICI	18

## ALLEGATI

- A) Dati territoriali
- B) Elenco personale in servizio
- C) Standard minimi servizi
- D) Elenco prezzi unitari
- E) Elenco utenze Ruoli Tarsu

## PREMESSA

L'obiettivo primario del Comune di Cappelle sul Tavo (di seguito Ente) è di realizzare una gestione efficace, efficiente ed economica del servizio di igiene urbana dei rifiuti per l'intero territorio comunale, coinvolgendo l'utenza e l'I.A. (Impresa Aggiudicataria), prevedendo quindi un sistema in cui le responsabilità di risultato siano condivise tra i diversi soggetti coinvolti nel buon esito del servizio.

Il presente Disciplinare, che costituisce parte integrante del Capitolato Speciale d'Appalto, rappresenta il documento tecnico che deve guidare la redazione dell'offerta, da redigersi a cura delle Ditte per l'assegnazione dei servizi oggetto dell'appalto da svolgersi nel territorio comunale.

Il Disciplinare è stato redatto in base ai dati riguardanti le caratteristiche socio-demografiche, urbanistiche, morfologiche e produttive del territorio comunale, e definite in base alle utenze attualmente servite sul territorio- allegati (A) ed (E).

Tutti i dati riportati nel presente documento e negli altri documenti di gara, pur se sufficientemente analitici, devono essere considerati dalle Ditte come puramente indicativi e minimali e non esimono le Ditte stesse dalla verifica e dall'approfondimento sul campo preliminarmente alla stesura dell'offerta.

Pertanto non potranno essere richieste integrazioni contrattuali o maggiori costi a carico dell'Ente e/o degli utenti per errate valutazioni della Ditta rispetto alla dimensione ed alle caratteristiche del territorio da servire.

## OBIETTIVI E CARATTERISTICHE GENERALI DEI SERVIZI

Le scelte organizzative descritte nel presente Disciplinare hanno come priorità il raggiungimento di una raccolta differenziata **media annua non inferiore al 65%** a partire dall'anno 2016 e seguenti (art. 15 del Capitolato Speciale d'Appalto). La RD verrà calcolata secondo il metodo approvato dalla Regione Abruzzo.

Nell'organizzazione del servizio di raccolta dovrà essere posta particolare cura a minimizzare i disagi al traffico veicolare e ciclo-pedonale, preferendo l'utilizzo di mezzi leggeri; nell'offerta tecnica dovrà essere evidenziata la rispondenza dei mezzi utilizzati alle diverse realtà territoriali dell'Ente, con particolare riferimento alla capacità dei mezzi in rapporto alla dimensione delle strade; in particolare gli autocompattatori di tipo medio/pesante (PTT superiore a 14 ton) andranno utilizzati solo sulle strade di ampiezza che lo consenta, mentre per le vie di minori dimensioni (Centro Storico) dovranno essere utilizzati mezzi più piccoli.

I veicoli per la raccolta potranno essere del tipo a compattazione o a vasca semplice, purché l'allestimento del veicolo garantisca la perfetta tenuta nel caso di presenza di liquidi.

Sarà cura dell'I.A. del servizio provvedere affinché nella fase di raccolta e di trasporto dei rifiuti, gli stessi non cadano residui lungo le strade; qualora ciò avvenisse, sarà obbligo dell'I.A. rimuovere immediatamente qualunque residuo.

Contestualmente alla raccolta dovrà garantirsi la pulizia dell'area pubblica utilizzata dall'utenza quale sito di deposito del rifiuto fino alla raccolta da parte dell'I.A.

Il servizio di raccolta dei rifiuti dovrà iniziare entro e non oltre le ore 6.00 e dovrà concludersi in un orario compatibile con gli orari di chiusura dei siti di conferimento; il mancato rispetto dei termini di

cui sopra non potrà essere invocato dall'I.A. per il riconoscimento di maggiori oneri o pretese economiche.

Per esigenze derivanti dall'Ente, lo stesso si riserva di modificare i giorni e/o gli orari di ritiro che comunque dovrà avvenire nel rispetto delle modalità di svolgimento del servizio.

Il servizio di raccolta domiciliare dovrà essere effettuato prevalentemente attraverso contenitori monoutenza e quindi per singola utenza, distinti per tipologia di rifiuto.

Qualora l'utenza del servizio di raccolta domiciliare sia localizzata in palazzine o agglomerati di alloggi regolarmente costituiti in condomini od afferenti ad un'unica strada privata, lo svolgimento del servizio potrà avvenire (a scelta dell'I.A.) con la dislocazione di appositi contenitori pluriutenza di adeguate capacità volumetriche. Sarà obbligo da parte del condominio provvedere all'esposizione sulla pubblica via dei contenitori condominiali, da ubicare nei pressi della recinzione con la strada pubblica, o in alternativa, il condominio dovrà consentire l'accesso alla proprietà condominiale, nelle immediate vicinanze dell'ingresso; in quest'ultimo caso la Ditta appaltatrice sarà obbligata all'effettuazione del servizio in conformità a quanto sopra riportato, prevedendo a sue spese le necessarie coperture assicurative. L'I.A. dovrà procedere al ritiro dei rifiuti, senza pretendere maggiori oneri.

Durante le operazioni di svuotamento sarà compito dell'I.A. verificare eventuali errori di conferimento da parte degli utenti. In tali casi non si dovrà procedere al ritiro e dovrà essere apposto sui contenitori e/o sacchi, a cura degli addetti alla raccolta, un talloncino indicante la ragione del mancato ritiro.

E' a carico dell'I.A. ogni acquisto relativo ad attrezzature rigide previste nell'appalto e l'acquisto delle forniture annuali nei termini indicati nel presente Disciplinare.

Sono altresì a carico dell'I.A. le sostituzioni, dovute a rotture, manomissioni o danneggiamenti, compresi atti vandalici, di ogni attrezzatura rigida prevista nell'appalto, quali ad esempio le cassette informatizzate Wastemat e similari e le dotazioni alle singole utenze.

L'I.A. potrà richiedere l'autorizzazione per l'installazione di sistemi di videosorveglianza al fine di identificare e rivalersi, attraverso gli organi preposti, sul responsabile del danno.

I contenitori rigidi e i sacchetti previsti per la raccolta domiciliare dovranno essere consegnati all'utenza a carico dell'I.A. coerentemente con il cronoprogramma approvato dall'Ente attraverso gli eco-sportelli od altri front office appositamente costituiti e gestiti dall'I.A. stessa. Per eventuali utenze con particolari disagi o difficoltà l'I.A. dovrà attrezzarsi per consegnare direttamente a domicilio i sacchetti richiesti dall'utente al Numero Verde.

Nelle tabelle ALLEGATO C sono riepilogati gli standard minimi dei servizi oggetto del bando.

Rimane a carico delle Ditte partecipanti provvedere ad una verifica delle modalità operative della gestione attuale.

Si specifica, tuttavia, che attualmente l'intero territorio è già servito con sistema di raccolta di tipo domiciliare con le seguenti modalità:

- frazione secco residuo: 1 g/sett (lunedì) mediante contenitori forniti all'utenza
- frazione organica: 3 gg/sett (martedì, giovedì, sabato) mediante contenitori e sacchi forniti all'utenza
- carta e cartone: 1 g/sett (venerdì) mediante sacchi forniti all'utenza
- multi materiale (vetro, plastica e metalli): 1 g/sett (mercoledì) mediante sacchi forniti all'utenza

Inoltre, ai fini di valutazione delle eventuali offerte integrative, si comunica che il servizio di raccolta degli indumenti usati è attualmente in appalto a soggetto terzo (Pat Service srl) con scadenza al 14.04.2017.

## **ORGANIZZAZIONE DEI PRINCIPALI SERVIZI DI RACCOLTA**

Il presente appalto prevede i seguenti principali servizi di raccolta alle utenze, secondo un modello di raccolta integrato denominato, per semplicità, "Progetto Wastemat":

raccolta domiciliare alle utenze domestiche e non domestiche con frequenze minime riportate nell'Allegato C

raccolta presso cassette informatizzate (di seguito denominate anche Wastemat o similari per maggiore semplicità espositiva)

altri servizi come meglio specificati nel presente Disciplinare Tecnico.

## **RACCOLTA DEL RIFIUTO DENOMINATO SECCO RESIDUO**

Il servizio di raccolta della frazione secca residua dei rifiuti solidi urbani per tutte le utenze domestiche e per tutte le utenze non domestiche, dovrà essere garantito con il **sistema domiciliare "porta a porta"**, mediante prelievo del contenitore rigido che dovrà essere posizionato a cura dell'utenza su spazi e strade pubbliche e/o su marciapiede (in maniera tale da non costituire intralcio per il pubblico transito) nelle immediate vicinanze dell'accesso privato.

Ciascun utente avrà l'obbligo di provvedere alla pulizia del contenitore rigido.

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

Per gli uffici pubblici e le scuole, dovrà essere effettuato dall'I.A. il ritiro dei rifiuti presso aree interne alle utenze, eventualmente localizzando all'interno delle recinzioni di tali utenze i necessari e relativi contenitori, senza pretesa alcuna di maggiori compensi da parte dell'I.A.

La frequenza del prelievo dovrà essere garantita come da Allegato C.

Su tutto il territorio comunale il servizio di raccolta della frazione secca residua dei rifiuti solidi urbani dovrà essere garantito anche mediante svuotamento di contenitori di volumetria adeguata, forniti a cura dell'I.A., posizionati all'interno delle cassette Wastemat o similari, in numero adeguato alle frequenze indicate in offerta di gara nel rispetto delle frequenze minime indicate nell'Allegato C.

E' a carico dell'I.A. la fornitura e la consegna a tutte le utenze domestiche e non domestiche, che ne risultano sprovviste, dei contenitori di colore conforme a quello attuale, con riportato il logo dell'Ente e le istruzioni sul conferimento, previsti nell'appalto.

L'I.A. dovrà dotare ogni contenitore di un codice di riconoscimento (es. tramite codice a barre e/o transponder), identificativo per le utenze, la cui inizializzazione è a carico dell'I.A.

Tale onere è a carico dell'I.A., sia per i contenitori forniti all'utenza dall'I.A. stessa, sia per quelli già in possesso delle utenze.

Spetta quindi alla Ditta aggiudicataria:

- gestire la fase di inizializzazione dei codici a barre e/o transponder ed allineamento del codice univoco dello stesso alla specifica utenza assegnataria del contenitore;
- gestire il flusso dati e la contabilizzazione degli svuotamenti;
- mantenere aggiornata la banca dati utenti

Tutti i contenitori inoltre dovranno essere provvisti delle dotazioni segnaletiche a norma di legge. Sui contenitori inoltre dovranno essere ben visibili il logo dell'Ente, le istruzioni per il conferimento ed il numero verde per le chiamate da parte degli utenti all'I.A.

## **RACCOLTA DEL RIFIUTO DENOMINATO FRAZIONE ORGANICA**

Il servizio di raccolta della frazione organica dei rifiuti solidi urbani per tutte le utenze domestiche e per tutte le utenze non domestiche, dovrà essere garantito con il **sistema domiciliare "porta a porta"**, mediante prelievo del sacchetto, in plastica biodegradabile od in carta, inserito all'interno dell'apposito contenitore rigido che dovrà essere posizionato a cura dell'utenza su spazi e strade pubbliche e/o su marciapiede (in maniera tale da non costituire intralcio per il pubblico transito) nelle immediate vicinanze dell'accesso privato.

Ciascun utente avrà l'obbligo di provvedere alla pulizia del contenitore rigido.

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

Qualora il contenuto fosse difforme, l'operatore non effettuerà la raccolta e lascerà presso l'utenza una segnalazione, concordata con l'Ente (es. adesivo), recante le motivazioni della mancata raccolta.

Per gli uffici pubblici e le scuole, dovrà essere effettuato dall'I.A. il ritiro dei rifiuti presso aree interne alle utenze, eventualmente localizzando all'interno delle recinzioni di tali utenze i necessari e relativi contenitori, senza pretesa alcuna di maggiori compensi da parte dell'I.A.

La frequenza del prelievo dovrà essere garantita come da Allegato C.

Su tutto il territorio comunale il servizio di raccolta della frazione umida od organica dei rifiuti solidi urbani dovrà essere garantito anche mediante svuotamento di contenitori di volumetria adeguata, forniti a cura dell'I.A., posizionati all'interno delle cassette Wastemat o similari, in numero adeguato alle frequenze indicate in offerta di gara nel rispetto delle frequenze minime indicate nell'Allegato C.

E' a carico dell'I.A. la fornitura e la consegna a tutte le utenze domestiche e non domestiche, che ne risultano sprovviste, dei contenitori di colore conforme a quello attuale, con riportato il logo dell'Ente e le istruzioni sul conferimento, previsti nell'appalto.

L'I.A. dovrà dotare ogni contenitore di un codice di riconoscimento (es. tramite codice a barre e/o transponder), identificativo per le utenze, la cui inizializzazione è a carico dell'I.A.

Tale onere è a carico dell'I.A., sia per i contenitori forniti all'utenza dall'I.A. stessa, sia per quelli già in possesso delle utenze.

Spetta quindi alla Ditta aggiudicataria:

- gestire la fase di inizializzazione dei codici a barre e/o transponder ed allineamento del codice univoco dello stesso alla specifica utenza assegnataria del contenitore;
- gestire il flusso dati e la contabilizzazione degli svuotamenti;

- mantenere aggiornata la banca dati utenti

Sono a carico dell'I.A., la fornitura e la consegna all'utenza, dei sacchi per l'intero periodo contrattuale. La consegna dei sacchi biodegradabili (i sacchi devono essere conformi allo standard europeo UNI EN 13432 del 2002) successivamente al primo anno potrà avvenire anche presso punti concordati con l'Ente (es.: ecosportelli).

Tutti i contenitori inoltre dovranno essere provvisti delle dotazioni segnaletiche a norma di legge. Sui contenitori inoltre dovranno essere ben visibili il logo dell'Ente, le istruzioni per il conferimento ed il numero verde per le chiamate da parte degli utenti all'I.A.

## **RACCOLTA DELLE FRAZIONI VALORIZZABILI**

Il servizio di raccolta delle frazioni di rifiuto recuperabili, carta, cartone, plastica, vetro e imballaggi in metallo, per tutte le utenze domestiche e per tutte le utenze non domestiche, dovrà essere garantito con il **sistema domiciliare "porta a porta"**, mediante prelievo del contenitore rigido che dovrà essere posizionato a cura dell'utenza su spazi e strade pubbliche e/o su marciapiede (in maniera tale da non costituire intralcio per il pubblico transito) nelle immediate vicinanze dell'accesso privato.

Ciascun utente avrà l'obbligo di provvedere alla pulizia del contenitore rigido.

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

Qualora il contenuto fosse difforme, l'operatore non effettuerà la raccolta e lascerà presso l'utenza una segnalazione, concordata con l'Ente (es. adesivo), recante le motivazioni della mancata raccolta.

Per gli uffici pubblici e le scuole, dovrà essere effettuato dall'I.A. il ritiro dei rifiuti presso aree interne alle utenze, eventualmente localizzando all'interno delle recinzioni di tali utenze i necessari e relativi contenitori, senza pretesa alcuna di maggiori compensi da parte dell'I.A.

La frequenza del prelievo dovrà essere garantita come da Allegato C.

Il servizio di raccolta della frazione del rifiuto denominato "imballi in metallo" (alluminio, acciaio, banda stagna) dovrà essere svolto in modo congiunto con il servizio della plastica.

Su tutto il territorio comunale il servizio di raccolta delle frazioni di rifiuto recuperabili carta, cartone, plastica, vetro e metalli dovrà essere garantito anche mediante svuotamento di contenitori di volumetria adeguata, forniti a cura dell'I.A., posizionati all'interno delle cassette Wastemat o similari, in numero adeguato alle frequenze indicate in offerta di gara nel rispetto delle frequenze minime indicate nell'Allegato C.

Per la frazione carta e cartone, per la frazione vetro e per la frazione plastica e metalli, è a carico dell'I.A. la fornitura e la consegna a tutte le utenze domestiche e non domestiche dei contenitori di colore conforme al documento dell'Unione Europea TC 183 WI 00183083:2011 avente per oggetto "Waste Visual Elements", con riportato il logo dell'Ente e le istruzioni sul conferimento, previsti nell'appalto.

Tutti i contenitori inoltre dovranno essere provvisti delle dotazioni segnaletiche a norma di legge. Sui contenitori inoltre dovranno essere ben visibili il logo dell'Ente, le istruzioni per il conferimento ed il numero verde per le chiamate da parte degli utenti all'I.A.

## CASSETTE INFORMATIZZATE WASTEMAT O SIMILARI

Sono a carico dell'I.A. la fornitura, il posizionamento su suolo pubblico o, previo consenso dell'Ente, anche su suolo privato autorizzato dal proprietario, l'installazione compreso eventuale montaggio, l'attivazione, l'eventuale collaudo e la gestione per l'intero periodo contrattuale di cassette informatizzate (denominate anche Wastemat o similari), ognuna delle quali presenta le seguenti caratteristiche/dotazioni (salvo eventuali proposte migliorative offerte dall'I.A.):

- cassetta esterna completamente chiusa, con verniciatura/serigrafia pareti esterne personalizzabile e con caratteristiche strutturali tali da garantire massima resistenza agli agenti atmosferici, di dimensioni interne tali da consentire la collocazione contemporanea di cassonetti di volumetria variabile a due e/o quattro ruote, di tipo modulare in modo da adattarsi alle diverse esigenze urbanistiche, con accesso utenze su uno o due lati, anche attraverso uno o più adeguati sportelli per il conferimento dei diversi materiali;

la struttura deve essere predisposta per movimentazione/sollevamento tramite gru (per eventuale movimentazione successiva al montaggio);

accesso personale soggetto gestore, su uno o due lati della struttura, dotati di serratura meccanica o elettronica con abilitazione all'apertura per lo scarico dei contenitori rigidi interni, comprese eventuali rampe o scivolo per la movimentazione dei contenitori;

eventuale portella/e di conferimento materiali con sistema di apertura/chiusura nel rispetto della norma antinfortunistica, strutturata/e in modo da garantire la centratura del rifiuto nei contenitori;

possibilità di conferimento, a scelta dell'utenza, sia mediante sacchi sia tramite svuotamento di mastelli;

sistema di contabilizzazione in volume e/o peso di tutti i singoli conferimenti dell'utenza presso ogni cassetta Wastemat o similari purchè siano adeguatamente descritte nel progetto offerta e rispondenti alle finalità del progetto relativamente alla tariffazione puntuale;

controllo di livello di riempimento dei contenitore ed invio dati al sistema centrale, con lo scopo principale di trasmettere al gestore lo stato di riempimento per ottimizzare gli svuotamenti;

erogatore automatico di prodotti liquidi sanificanti/igienizzanti per il contenitore della frazione organica e dell'indifferenziato o secco residuo, azionabile immediatamente dopo ogni conferimento;

hardware per ricezione/trasmisione/gestione dati strutture/sistema centrale e software gestionale per controllo banca dati utenze, aggiornamento conferimenti e livelli di riempimento, personalizzazione strutture, interventi in remoto sulle strutture, ecc.; il software dovrà essere di tipo Web Based, accessibile dai comuni browsers internet, e dovrà essere implementato in modo tale da garantire la possibilità di esportazione dei dati nelle tipologie più comuni di formato (i.e. pdf, csv, file excel, file word) con possibilità di interrogazione della banca dati almeno con query di selezione e query a campi incrociati;

sistema di comunicazione telematica con sistema centrale (terminale del soggetto gestore delle strutture) tipo GSM/GPRS con protocollo di comunicazione a pacchetti tcp-ip;

lettore/riconoscimento di badge/tessere sanitarie o mediante dispositivi mobili (chiamata GSM da cellulari e smartphone) per l'identificazione delle utenze;

alimentazione della struttura indipendente dalla rete elettrica, ad esempio autonoma tramite pannelli fotovoltaici (con predisposizione all'allaccio alla rete elettrica o della pubblica illuminazione) e batterie tampone;

pannelli di comunicazione multilingue adeguati a riconoscere il materiale conferibile per ogni sportello, e pannello o totem centrale con spiegazione del funzionamento della struttura;

sistema di videosorveglianza della struttura e dell'area circostante;

comprensivo di eventuale quadro elettrico di contenimento di tutta la componentistica e del sistema di azionamento manuale, di dotazioni di sicurezza nel rispetto della normativa vigente e manuali d'uso.

La ditta potrà proporre modifiche alle singole caratteristiche sopra menzionate, purchè tali modifiche siano adeguatamente motivate e descritte nell'offerta tecnica e comunque rispondenti alle finalità del progetto relativamente alla necessità di contabilizzare/registrare ogni singolo conferimento.

Nel territorio dell'Ente dovranno essere previste **numero 4 (quattro) cassette informatizzate Wastemat o similari, per un numero complessivo di contenitori non inferiore a 20 (venti)**, distribuiti, anche in modo non uniforme, nelle cinque tipologie di materiali (secco residuo, frazione organica, carta/cartone, plastica/metalli, vetro) sulla base dei dimensionamenti che la ditta dovrà indicare nel progetto offerta. Tale dimensionamento dovrà garantire, in base ai flussi dei rifiuti ipotizzati, il corretto rapporto tra volumetria dei cassonetti e frequenze di svuotamento previste dal progetto (nel rispetto di quelle minime indicate nell'allegato C). **Pertanto non potranno essere richieste integrazioni contrattuali o maggiori costi a carico dell'Ente e/o degli utenti per errate valutazioni della Ditta rispetto alla dimensione ed alle frequenze di svuotamento previste per le cassette informatizzate Wastemat o similari.**

Sarà facoltà dell'I.A. proporre in sede di offerta tecnica soluzioni di posizionamento delle cassette. Sarà comunque facoltà dell'Ente confermare o modificare in fase di start up le soluzioni proposte dall'I.A.. In caso di modifica delle soluzioni (comprese l'ubicazione), l'I.A. dovrà accettare le richieste dell'Ente, senza pretendere maggiori oneri.

Il conferimento della frazione del rifiuto denominato "imballi in metallo" (alluminio, acciaio, banda stagna) dovrà essere svolto con la stessa modalità prevista per il servizio domiciliare, ovvero in modo congiunto con il servizio della plastica.

Nel servizio è compresa la raccolta di eventuali rifiuti depositati esternamente alle cassette Wastemat o similari, in un raggio di almeno 5 metri.

Sono a carico dell'I.A. tutte le attività per il corretto funzionamento di tutte le cassette Wastemat o similari ubicate nel territorio, anche ai fini degli obiettivi dell'Ente indicati nel Capitolato Speciale d'Appalto, compresa la manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature esterne ed interne, del sistema hardware e software, e la comunicazione/informazione alle utenze domestiche e non domestiche.

Sono altresì a carico dell'I.A. le attività di assistenza alle utenze in fase transitoria come descritto nell'art.31 del Capitolato.

Sono altresì a carico dell'I.A. le sostituzioni e/o riparazioni, dovute a rotture, manomissioni o danneggiamenti, compresi atti vandalici, di ogni cassetta Wastemat o similari ubicata nel territorio o parte di essa.

La Ditta dovrà prevedere per ogni cassetta Wastemat o similari, ubicata nel territorio, l'installazione di sistemi di video sorveglianza richiedendo all'Ente la specifica autorizzazione. L'Ente provvederà alle

relative autorizzazioni ai sensi della normativa sulla privacy. I relativi dati dovranno essere affidati alla Polizia Municipale per le azioni di competenza. Le spese di installazione, autorizzazione e gestione del sistema resteranno totalmente a carico dell'I.A.

### **RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI PERICOLOSI (Ex RUP)**

Il servizio di raccolta della frazione del rifiuto denominato "Pile esauste, farmaci scaduti, T/F, etc, (ex RUP)" dovrà essere garantita con il sistema dei contenitori specifici presso le utenze che commerciano tali tipologie di rifiuto o in altri localizzazioni stabilite dall'Ente, mediante prelievo degli stessi, eseguito con cadenza minima come da Allegato C, anche con contenitori solo parzialmente riempiti, e comunque ogni qualvolta il contenitore dovesse risultare pieno, tramite apposito veicolo furgonato e/o cassonato allestito con contenitori in polietilene (HDPE), debitamente autorizzato, e successivo trasporto verso impianti di smaltimento autorizzati.

Inoltre fa parte del servizio la manutenzione ordinaria e straordinaria dei contenitori, nonché la periodica pulizia ed igienizzazione degli stessi.

Sarà cura dell'I.A. provvedere affinché nella fase di raccolta e di trasporto dei rifiuti, non cadano residui di rifiuti lungo le strade; qualora ciò avvenisse, sarà cura dell'I.A. rimuovere immediatamente qualunque residuo.

### **RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI, RAEE**

Si intendono quei rifiuti voluminosi e ingombranti prodotti nell'ambito domestico, quali materassi, mobili, divani ecc. ed altri ingombranti, comprendenti anche i beni durevoli (RAEE), identificati dall'art. 227, lettera a), del D.Lgs. 152/2006 e ss.mm.ii. quali sono i rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche che per un corretto funzionamento dipendono dall'energia elettrica e appartengono a una delle seguenti categorie: grandi elettrodomestici; piccoli elettrodomestici; apparecchiature informatiche e per telecomunicazioni; apparecchiature di consumo; apparecchiature di illuminazione; strumenti elettrici ed elettronici (ad eccezione degli utensili industriali fissi di grandi dimensioni); giocattoli e apparecchiature per lo sport e per il tempo libero ed altri.

Il servizio verrà effettuato mediante raccolta a domicilio su chiamata con evasione delle richieste entro trenta giorni, in giornate prefissate da indicare nell'offerta della Ditta e che dovrà essere garantita come da Allegato C.

E' responsabilità dell'I.A. prevedere un servizio che garantisca il ritiro di tutte le richieste nel rispetto dei tempi sopra indicati. La richiesta dell'utenza per singolo ritiro non potrà eccedere il numero di tre pezzi per rifiuti ingombranti e RAEE.

E' previsto che il ritiro venga eseguito direttamente presso l'abitazione dell'utente a piano strada, qualora per problemi legati all'orario del servizio non fosse possibile reperire l'utenza, verrà richiesto il deposito dell'ingombrante sul suolo stradale in adiacenza all'abitazione. In questo caso farà parte del servizio la pulizia del punto di conferimento.

Durante le fasi di raccolta la Ditta dovrà prestare la massima attenzione affinché, soprattutto per alcune tipologie di RAEE, non sia causata la rottura dell'apparecchiatura con conseguente perdita di sostanze pericolose.

Per il servizio dovrà essere messo a disposizione un numero telefonico verde con risposta diretta da parte di un operatore nella fascia oraria dalle 9.00 alle 13.00, nonché un numero fax e un indirizzo e-mail gestiti direttamente dall'I.A., che dovranno essere utilizzati anche per tutte le segnalazioni da parte degli utenti di necessità, anomalie, ecc., connesse al servizio di igiene urbana, nonché un numero relativo ad una segreteria telefonica attiva 24 ore su 24.

L'ingombrante e/o il RAEE raccolto verrà successivamente selezionato nelle diverse tipologie (strutture metalliche, mobili, materassi, apparecchiature elettroniche R1-R2-R3-R4-R5, altri ingombranti, etc.), a cura e spese dell'I.A., presso apposita area nel rispetto delle normative vigenti.

Il servizio comprende anche la fase di trasporto agli impianti di stoccaggio/deposito, di smaltimento o trattamento.

### **RACCOLTA RIFIUTI VERDI**

Si intendono quei rifiuti derivanti da attività di manutenzione del verde privato (sfalci, potature, eccetera), compresi quelli provenienti dalla manutenzione del verde svolta dell'Ente o società partecipate dall'Ente.

Il servizio verrà effettuato mediante raccolta a domicilio su chiamata, con le stesse modalità descritte per i rifiuti ingombranti, con evasione delle richieste entro trenta giorni, in giornate prefissate da indicare nell'offerta della Ditta e che dovrà essere garantita come da Allegato C.

Gli sfalci dovranno essere confezionati in sacchi da massimo 20 kg a cura dell'utente mentre le potature in fascine legate. L'I.A. dovrà prevedere un servizio garantendo il ritiro a tutte le utenze prenotate sulla base delle frequenze minime di cui all'allegato C. E' previsto che il ritiro venga eseguito direttamente presso l'abitazione dell'utente a piano strada.

La richiesta dell'utenza per singolo ritiro non potrà eccedere il numero di quattro sacchi da 100 litri cadauno o 400 litri complessivi.

Il servizio comprende anche la fase di trasporto agli impianti di smaltimento o trattamento.

### **RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI ABBANDONATI**

La Ditta aggiudicataria 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, per un numero minimo di 4 interventi annui per quantità superiori ad un metro cubo (fino ad un massimo di volume di 5 metri cubi per abbandono) per ogni intervento, ed ogni volta risulti necessario per quantità inferiori.

Le modalità e condizioni di espletamento di tale servizio dovranno essere definite dalla Ditta concorrente in sede di offerta.

La Ditta aggiudicataria dovrà in ogni caso utilizzare mezzi ed attrezzature per l'asporto idonei alla tipologia di rifiuti da trasportare.

In particolare l'I.A., appositamente contattata, dovrà effettuare la raccolta dei rifiuti abbandonati composti di cumuli costituiti da materiale inerte, piccoli rottami, polvere e fanghiglia, materiale cartaceo, materiale vegetale, pneumatici usati, immondizie varie (anche se non contemplate nel presente elenco).

Il servizio comprende anche la fase di trasporto agli impianti di smaltimento o trattamento, compresi costi di smaltimento/trattamento.

Qualora tra il materiale rinvenuto si riscontrassero rifiuti classificabili come speciali e/o pericolosi (rifiuti quindi non smaltibili negli impianti per urbani) la Ditta dovrà provvedere a propria cura e spese per la raccolta ed il trasporto (anche eventualmente a mezzo di ditte appositamente iscritte nell'A.N.G.A.) mentre l'Ente si accollerà i soli costi relativi allo smaltimento.

Ove l'area o le aree risultassero di frequente smaltimento abusivo, la Ditta potrà richiedere all'Ente l'autorizzazione per l'installazione di sistemi di video sorveglianza. Fermo restando, ove richiesto, che i relativi dati dovranno essere affidati alla Polizia Municipale per azioni di competenza, le spese di installazione, autorizzazione e gestione del sistema resteranno totalmente a carico della Ditta.

### **RIFIUTI CIMITERIALI**

L'I.A. dovrà provvedere per rifiuti urbani, in tutti i cimiteri ubicati sul territorio dell'Ente:

- a) alla consegna in numero sufficiente e secondo le richieste dell'Ente, di contenitori conformi a quelli che verranno utilizzati per le stesse frazioni merceologiche nella raccolta differenziata urbana (bidoni o cassonetti), da posizionarsi all'interno delle aree cimiteriali o, se posizionati in area esterna, dotati di chiave;
- b) al ritiro, trasporto e recupero delle frazioni riciclabili ed alla raccolta e trasporto delle frazioni non recuperabili inviate all'impianto di smaltimento, con la stessa frequenza prevista per i servizi di raccolta.

### **LAVAGGIO DEI CASSONETTI**

Il lavaggio e la disinfezione dei contenitori ubicati all'interno delle cassette Wastemat o similari dovrà essere eseguito sul posto od in cantiere con automezzo all'uopo destinato.

Il servizio di cui sopra verrà svolto in modo tale che ogni contenitore venga lavato e disinfettato.

Il numero e la frequenza degli interventi è fissata come segue:

contenitori rifiuti secchi indifferenziati e frazione organica - minimo 16 lavaggi annui (mensile da ottobre a maggio - ogni 15 giorni nei mesi da giugno a settembre);

contenitori rifiuti secchi differenziati - minimo 4 lavaggi annui (ogni tre mesi).

Per quanto attiene all'acqua utilizzata per l'espletamento dei servizi, la Ditta vi provvederà a proprie cure e spese, compreso lo smaltimento.

Resta a carico delle utenze private il lavaggio dei contenitori dedicati alla raccolta porta a porta forniti in comodato d'uso.

### **SPAZZAMENTO DEL SUOLO PUBBLICO**

Il servizio di spazzamento manuale e meccanizzato dovrà essere effettuato nelle pubbliche strade e piazze in genere o sulle strade ed aree private ad uso pubblico, del territorio dell'Ente, nel rispetto delle modalità e delle frequenze minime indicate nell'allegato C).

Le operazioni di spazzamento stradale dovranno essere effettuate sull'intera larghezza della carreggiata composta da corsie di marcia, cunette e marciapiedi compresi.

Nello svolgimento del servizio, gli addetti dovranno avere cura di non sollevare polveri, e in ogni modo non recare alcun disagio alla cittadinanza.

Qualora nelle strade o piazze oggetto di spazzamento meccanizzato e/o manuale non siano presenti i marciapiedi si dovrà effettuare la pulizia a partire dai fabbricati e dai muri di recinzioni eventualmente presenti che prospettano sulla pubblica Via.

In alcune zone il servizio di spazzamento sarà di tipo misto o meccanizzato con ausilio e dovrà prioritariamente svolgersi mediante l'azione congiunta dell'operatore a terra che dovrà supportare, dotato di idonea attrezzatura, il lavoro della spazzatrice meccanica, al fine di intervenire su spazi di ridotte dimensioni e che provvederà a liberare dai rifiuti i marciapiedi e gli spazi lungo il percorso.

Il servizio di spazzamento consiste essenzialmente in:

Raccolta di qualsiasi rifiuto, compresi i vari detriti prodotti dagli utenti o dagli agenti naturali, quali cartacce, foglie, escrementi degli animali, etc., giacenti nelle strade, piazze, parcheggi ed aree pubbliche, nonché nelle fioriere e aiuole eventualmente dislocate in dette aree.

La pulizia dovrà effettuarsi prima sul marciapiede e poi sul piano stradale, con particolare cura per le cunette stradali e le caditoie onde evitare che, in caso di precipitazioni meteoriche, residui di immondizie e rifiuti vengano trasportati nelle caditoie e nelle fognature.

Gli operatori che effettuano il servizio manuale di spazzamento dovranno avere cura di segnalare in maniera tempestiva la necessità dell'intervento della spazzatrice meccanica.

Nell'esecuzione del servizio dovrà essere effettuato anche il prelevamento dal suolo stradale e dalle aree adibite a verde dei rifiuti particolari come siringhe, profilattici, piccole carogne di animali e simili che dovranno essere collocate in appositi contenitori. Tale servizio dovrà essere svolto su tutto il territorio urbano ed extraurbano, anche su richiesta o segnalazione dell'Ente. Per tale adempimento, richiesto verbalmente o per iscritto si dovrà provvedere entro le 2 ore successive alla segnalazione, e qualora la segnalazione venga effettuata nei giorni festivi e/o fuori dal turno lavorativo si dovrà provvedere entro le 4 ore successive alla segnalazione.

L'I.A. dovrà inoltre provvedere a proprie cura e spese, in osservanza della normativa di cui all'art. 10 c.1 lett. bb, del d.lgs 205/2010 e s.m.i., al deposito temporaneo, al trasporto e allo smaltimento di tutte le tipologie di rifiuti particolari suddetti, nei modi e nei siti autorizzati, come previsto dalla normativa vigente.

Pulizia, svuotamento e manutenzione dei cestini porta rifiuti e sostituzione (con onere a carico dell'I.A.) dei sacchi in polietilene, con cadenza indicata nell'offerta tecnica e comunque tale da evitare il verificarsi di situazioni di disagio per il servizio. Nel servizio è compresa la raccolta di eventuali rifiuti depositati esternamente ai cestini, in un raggio di almeno 5 metri.

L'I.A. dovrà provvedere al trasporto dei rifiuti raccolti (terre di spazzamento), presso il sito di conferimento indicato, compresi oneri di smaltimento.

In caso di nevicate, gli addetti al servizio non impiegati nelle normali mansioni, dovranno provvedere allo sgombero della neve davanti agli uffici pubblici, alle scuole ed agli altri centri di interesse sociale (poste, ambulatori, eccetera), senza che ciò comporti oneri aggiuntivi a carico dell'Ente.

Il programma delle attività sarà fissato con il responsabile dell'Ente entro il 31 ottobre di ogni anno.

## **RACCOLTA DEI RIFIUTI DI MERCATI, FIERE, SAGRE E MANIFESTAZIONI E PULIZIA DELLE AREE MERCATALI**

La pulizia manuale delle aree mercatali e la raccolta dei rifiuti nelle aree dei mercati dovrà essere effettuata al termine delle attività di vendita ed a zona di mercato sgombra.

Nel territorio dell'Ente è attualmente presente un mercato settimanale nella giornata di domenica (Piazza Marconi, Via Umberto I e Piazza Alessandrini).

Nel corso di vigenza dell'Appalto, l'Ente avrà la facoltà di variare l'ubicazione del mercato settimanale (sempre comunque nel territorio dell'Ente); l'I.A. sarà tenuta alla pulizia ed alla raccolta dei rifiuti nella nuova ubicazione senza richieste di maggiori compensi, indennizzi, risarcimenti.

Tutti i mercati dovranno essere interessati da attività di pulizia delle aree mercatali e di raccolta differenziata con le modalità che la Ditta deve indicare nel progetto offerta.

Oltre alla raccolta delle aree mercatali l'I.A. dovrà provvedere alla raccolta e pulizia delle aree interessate da sagre, fiere, manifestazioni, feste o mercatini occasionali previa apposita comunicazione, in cui si specificano i tempi e le date dell'evento, da parte dell'Ente.

In occasione delle fiere, feste, manifestazioni in genere l'I.A. è tenuto a fornire e svuotare un congruo numero di contenitori provvisori per la raccolta dei rifiuti in maniera differenziata, secondo le indicazioni dell'Ente.

La raccolta e pulizia dei rifiuti nelle aree interessate da tali eventi potrà essere effettuata anche durante lo svolgimento dello stesso, nel caso in cui la durata fosse prevista in più giorni consecutivi.

L'I.A. dovrà garantire il servizio per tutte le manifestazioni promosse dall'Ente o dallo stesso patrocinate con oneri compresi quindi nel canone d'appalto, ciò anche se alcuni interventi sono da eseguirsi in giornate festive o in turno notturno, per un numero complessivo di 5 giorni anche non consecutivi (a scelta dell'Ente) ed ubicate anche contemporaneamente in più luoghi/frazioni.

## **REALIZZAZIONE E GESTIONE DEL CENTRO DI RACCOLTA**

L'I.A. dovrà realizzare e gestire un Centro di Raccolta nel territorio dell'Ente per la raccolta differenziata di rifiuti riciclabili che integra ed amplia i servizi di raccolta differenziata, in un'area di proprietà dell'Ente, che verrà messa gratuitamente a disposizione, in località Terrarossa, denominato d'ora in avanti Centro di Raccolta.

Nell'offerta tecnica l'I.A. dovrà descrivere le caratteristiche principali del progetto del Centro di Raccolta, comprendente opere civili, attrezzature, contenitori e quant'altro nel rispetto della normativa vigente. Il progetto esecutivo dovrà poi essere redatto entro tre mesi dalla firma del contratto ed il Centro di Raccolta dovrà essere realizzato, autorizzato ed avviata la gestione entro dodici mesi dalla firma del contratto.

Il Centro di Raccolta è un'area controllata, dove sono posizionati appositi contenitori nei quali l'utenza iscritta a ruolo potrà effettuare il conferimento diretto di materiali di rifiuto differenziato, opportunamente separato.

La gestione del Centro di Raccolta dovrà essere effettuata secondo i dettami della normativa vigente in materia.

Sono comprese nel canone di appalto le attività necessarie per l'ottenimento delle autorizzazioni e tutte le attività necessarie per assistere l'Ente nelle procedure amministrative.

Gli oneri a carico dell'I.A. per la gestione del Centro di Raccolta, sono i seguenti:

il carico e il trasporto a trattamento/smaltimento, 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 e la manutenzione periodica del verde;

l'acquisto e il deposito per i successivi utilizzi di idonei contenitori per le diverse categorie di rifiuto ammesse nel Centro di Raccolta, sia raccolte dall'I.A. che conferite da parte delle utenze;

l'acquisto e l'attivazione di un sistema di contabilizzazione informatizzato per il controllo dei conferimenti da parte delle utenze da attivarsi in loco; il sistema dovrà comprendere gli impianti di pesatura idonei allo scopo (tipo bilance).

Nel Centro di Raccolta potranno avere accesso e scaricare i rifiuti ivi trasportati, i titolari delle utenze domestiche, commerciali e di servizio iscritte regolarmente al ruolo rifiuti; le utenze sopraccitate potranno conferire i rifiuti differenziati, compresi ingombranti e/o altri rifiuti particolari, esclusi i rifiuti speciali non assimilati da attività industriali e artigianali.

Nel Centro di Raccolta, su richiesta dell'Ente, dovranno altresì essere accettati i rifiuti derivanti dalle operazioni di manutenzione del verde pubblico gestito da appaltatore e/o utenze private (sfalci e potature) appartenenti o per conto dell'Ente.

La frazione organica umida potrà essere conferita, previo accordo con l'Ente, al Centro di Raccolta, una volta regolarmente autorizzato ai sensi del D.M. 8 Aprile 2008, in cassoni a tenuta stagna, dotati di sistema di chiusura e dovrà essere avviata agli impianti di recupero entro 72 ore, al fine di prevenire la formazione di emissioni odorigene.

Gli oneri del trasporto per il conferimento da parte dell'utenza di tutte le tipologie di rifiuti ammesse e raccolte sono a completo ed esclusivo carico dell'utenza.

L'I.A. deve garantire l'apertura del Centro di Raccolta e la presenza continua di un proprio addetto negli orari di apertura a disposizione dell'utenza per i conferimenti dei rifiuti, per un minimo di 12 ore settimanali. L'I.A. dovrà indicare in sede di offerta tecnica un orario di apertura del Centro di Raccolta. Sarà facoltà dell'Ente accettare la proposta. In caso di mancata accettazione, l'I.A. dovrà accettare le richieste dell'Ente, senza pretendere maggiori oneri.

L'I.A. è tenuta a registrare il soggetto conferente, in occasione del conferimento:

- a) per le utenze domestiche: nome e cognome, indirizzo di residenza e domicilio, codice fiscale;
- b) per gli altri soggetti previsti nel richiamato Regolamento per la Gestione dell'Isola Ecologica: 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 dall'I.A. in un archivio elettronico andranno settimanalmente trasferiti all'Ente.

## **PRONTO INTERVENTO**

Almeno un addetto ai servizi, nel turno dalle ore 6.00 alle ore 18.00, dovrà essere dotato di un telefono cellulare portatile, così che siano in grado prontamente di organizzare gli interventi a fronte di segnalazioni operative.

## SISTEMA DI PREMIALITA' ALL'UTENZA

Con l'obiettivo di diffondere la cultura ed i valori della sostenibilità ed in conformità al DM 13 febbraio 2014 “Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani”, che cita al paragrafo 3.3.1.1. “*Risulta pertanto necessario favorire a livello locale i circuiti di riutilizzo di beni usati (mercatini, punti vendita ecc.) attraverso iniziative di promozione, — omissis — Altri rifiuti, non direttamente riutilizzabili, debbono essere sottoposti ad operazioni di "preparazione per il riutilizzo" (controllo, pulizia, smontaggio e riparazione), in modo da poter essere recuperati e nuovamente impiegati*”, l'Ente ha come obiettivo favorire lo sviluppo di circuiti di riutilizzo attraverso la premiazione di azioni concrete e virtuose dei cittadini/utenti.

A tale scopo nella offerta tecnica dovrà essere proposta una dettagliata descrizione di un sistema di premialità all'utenza (domestica e non), distinta per tipologia o categorie di rifiuti od oggetti, a carico della Ditta Aggiudicataria e compreso nel canone posto a base di gara. L'Ente si riserva di modificare o meglio strutturare le procedure proposte dall'I.A., in modo da renderle coerenti e compatibili con i propri regolamenti di igiene urbana e di riscossione del tributo e la normativa vigente. L'I.A. sarà tenuta alla modifica della proposta in termini procedurali come richiesto dall'Ente senza richieste di maggiori compensi, indennizzi, risarcimenti e senza modifica dell'importo annuo offerto in sede di gara.

Saranno inoltre a carico della Ditta Aggiudicataria tutte le iniziative di comunicazione alle utenze necessarie per diffondere il sistema premiante proposto.

La proposta del sistema di premialità all'utenza dovrà rispettare i seguenti requisiti minimi:

(a) Il contributo annuo preventivato non deve essere inferiore a 1,50 Euro/abitante. Tale valore dovrà dettagliatamente essere computato ipotizzando per ogni modalità/azione prevista la quantità di beni o comportamenti premiabili e relativo premio unitario.

Nel caso a consuntivo di ogni annualità solare tale premio non dovesse essere totalmente elargito per mancato raggiungimento degli obiettivi ipotizzati, le somme residue saranno trattenute dall'Ente sul primo rateo di pagamento in scadenza e saranno utilizzate dall'Ente stesso esclusivamente per diffondere con maggiore efficacia il sistema premiante attivato.

(b) Il sistema di premialità dovrà essere distribuito su più azioni tra cui (1) sia quelle che fanno capo alla sfera della riduzione dei rifiuti e (2) sia quelle che fanno capo alla sfera della preparazione per il riutilizzo.

(c) Per la sfera della riduzione dei rifiuti dovrà essere previsto un budget complessivo del sistema proposto non inferiore ad un terzo (pari a 0,50 Euro/abitante) finalizzato alla promozione ed al sostentamento della filiera dell'usato, con prioritario riferimento a beni strategici quali nell'ordine (1) Apparecchiature elettriche ed elettroniche (AEE) (2) Mobili ed altri oggetti voluminosi, con l'obiettivo di promuovere la cultura dell'usato, che consente di allungare la vita dei prodotti e, quindi, di ridurre la produzione dei rifiuti e relativi impatti ambientali.

Sarà cura della Ditta Concorrente descrivere adeguatamente le modalità del sistema proposto in modo da garantire sia la tracciabilità dei prodotti, permettendo di risalire in modo inequivocabile all'utente virtuoso e premiabile, sia la qualità della filiera stessa, privilegiando le fonti (es. mercatini, punti vendita, operatori dell'usato, ecc.) dei beni usati che garantiscano criteri ambientali, etici e sociali adeguati, sia la gestione automatica dei dati dell'intero sistema proposto.

(d) Per la sfera della preparazione per il riutilizzo dovrà essere previsto un budget complessivo del sistema proposto non inferiore ad un terzo (pari a 0,50 Euro/abitate) finalizzato alla promozione del corretto conferimento dei rifiuti da parte delle utenze finalizzato ad un successivo riutilizzo, con prioritario riferimento a beni strategici quali nell'ordine (1) Rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) (2) Mobili ed altri oggetti voluminosi, con l'obiettivo di promuovere la cultura del riutilizzo, che consente di allungare la vita dei prodotti e, quindi, di ridurre lo smaltimento dei rifiuti e relativi impatti ambientali.

Sarà cura della Ditta Concorrente descrivere adeguatamente i criteri e le modalità del sistema proposto in modo da garantire sia la qualità dei conferimenti delle utenze ed il mantenimento delle potenzialità di riutilizzo del bene, sia la tracciabilità dei conferimenti, permettendo di risalire in modo inequivocabile all'utente virtuoso e premiabile, sia la gestione automatica dei dati dell'intero sistema proposto.

## **PIANO DI COMUNICAZIONE, NUMERO VERDE E CARTA DEI SERVIZI**

Il progetto proposto dal concorrente, oltre a quanto previsti all'art. 29 del Capitolato Speciale d'Appalto, dovrà prevedere la descrizione della campagna di comunicazione contenente:

il progetto di comunicazione di avvio servizi, comprensivo di caratteristiche dei vettori da produrre distinti in materiali, forniture e contatti con le utenze, tempistica di attuazione con particolare attenzione alla consegna dei kit alle utenze;

il progetto di comunicazione a regime, comprensivo di caratteristiche dei vettori da produrre distinti in materiali, forniture e contatti con le utenze; il cronoprogramma verrà concordato con l'amministrazione;

L'impresa appaltatrice si impegna, inoltre, ad attivare uno specifico **numero verde** con risposta diretta da parte di un operatore nella fascia oraria dalle 8.00 alle 14.00 per sei giorni alla settimana e segreteria telefonica in orari differenti a completamento delle 24 ore giornaliere, e un indirizzo e-mail e numero fax gestito direttamente dall'I.A.

All'Impresa spetta anche la redazione della **carta dei servizi** con lo scopo di informare in modo esaustivo i cittadini sulle prestazioni erogate nella gestione dei rifiuti urbani in esecuzione del presente appalto, attraverso contenuti semplici e chiari e, al tempo stesso, precisi e completi, non tralasciando la particolare cura della presentazione grafica.

Essa dovrà comprendere la trattazione almeno dei seguenti argomenti:

- a) validità e diffusione della carta;
- b) profilo aziendale;
- c) principi fondamentali;
- d) standard di qualità del servizio;
- e) raccolta rifiuti indifferenziati;
- f) raccolta rifiuti differenziati;
- g) centri comunali di raccolta;
- h) comportamento del personale;
- i) tutela dell'utente e procedure di reclamo e di ristoro/rimedio;

j) valutazione del grado di soddisfazione dell'utente.

## **SERVIZI GENERALI AMMINISTRATIVI E TECNICI**

### Centro servizi

All'atto dell'avvio dei servizi l'I.A. avrà l'obbligo di dotarsi di idonea sede logistica localizzata all'interno del territorio comunale o entro 30 km computati su strada dal confine comunale, ove, ad ogni effetto, eleggerà il proprio domicilio.

Presso tale sede sarà localizzato, tra l'altro, il locale ospitante la sede degli uffici che saranno dotati di impianto telefonico con numero verde attivo 24 ore su 24 grazie ad apposito personale addetto, durante il normale turno di lavoro, e segreteria telefonica per le restanti ore, con numero fax e personal computer con apposito indirizzo di posta elettronica.

Tale sede rappresenterà il punto di riferimento aziendale e dovrà garantire, costantemente, almeno le seguenti funzioni:

1. Consentire il rapido contatto con l'I.A. da parte dei cittadini per richiedere informazioni relative ai servizi di igiene urbana, interventi su chiamata, solleciti e quant'altro connesso con la comunicazione permanente con l'utenza;
2. Fornire all'Ente un riferimento per ogni comunicazione riguardante il servizio e/o questioni di natura amministrativo-contabile, coordinamento e controllo delle attività aziendali.

Nel centro operativo dovrà essere realizzata tutta la logistica necessaria per il coordinamento dei servizi. Il tutto ovviamente nel rispetto delle normative vigenti in materia ambientale e di sicurezza nei luoghi di lavoro.

### Ecosportello

All'atto dell'avvio dei servizi l'I.A. avrà l'obbligo di attivare almeno un punto di relazione con l'utenza definito "ecosportello"

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

- 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 dell'Ecocentro;
- e) segnalare eventuali disservizi e presentare reclami.

Presso gli sportelli, negli orari di ricevimento del pubblico dovrà essere presente personale della Ditta.

Il calendario della presenza di addetti della Ditta dovrà garantire almeno 6 ore complessive alla settimana distribuite su non meno due giorni. Tale calendario verrà concordato con l'Ente.

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;
- d) l'accesso da remoto agli archivi da parte dell'Ente.

Alle segnalazioni di disservizi, l'Impresa deve dare rimedio entro 24 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.

Tutti i costi di gestione della sede sono a carico dell'Ente. La Ditta dovrà fornire il materiale di raccolta (sacchi, bidoncini, materiali informativi, eccetera).

## ALLEGATO (A)

### DATI DIMENSIONALI TERRITORIO COMUNALE

Tutti i dati riportati nel presente allegato, pur se sufficientemente analitici, devono essere considerati dalle Ditte come puramente indicativi e minimali e non esimono le Ditte stesse dalla verifica e dall'approfondimento sul campo preliminarmente alla stesura dell'offerta.

<b>Informazione</b>	<b>Valore</b>
<i>Numero di abitanti totali residenti</i>	4.059
<i>Numero di utenze domestiche</i>	1.433
<i>Numero di utenze non domestiche</i>	165
<i>Produzione rifiuti 2014 (ton)</i>	1.198,04

Per il dimensionamento delle utenze presenti nel territorio si deve far riferimento all'Allegato E.

ALLEGATO (B)

ELENCO PERSONALE ATTUALMENTE IN SERVIZIO

Elenco personale in forza a tempo indeterminato nelle imprese cessanti addetto in via ordinaria all'appalto in applicazione a quanto disposto all'art. 6 del vigente CCNL.

<b>Numero</b>	<b>Nome</b>	<b>Mansione</b>	<b>Livello</b>	<b>Contratto</b>	<b>Data assunzione</b>
1	F.G.	Resp. Cantiere	6	Part time 10%	01.02.11
2	S.G.	Autista	4	Full time	03.11.11
3	C.N.	Operatore	2	Part time 10%	02.10.12
4	D.F.	Operatore	1	Full time	01.04.14
5	M.A.	Operatore	2	Full time	04.09.09

ALLEGATO (C)

RIEPILOGO STANDARD MINIMI SERVIZI

### C - STANDARD MINIMI SERVIZI

<b>Frazione o servizio ed Utenze</b>	<b>Zona</b>	<b>Frequenza minima</b>	<b>Modalità</b>	<b>Dotazione indicativa alle utenze o Note dimensionali</b>
Frazione secco residuo - Tutte le utenze	Intero territorio	1 g/sett	Porta a porta	Contenitori da lt. 35 a lt. 1000 in base allo stabile od al tipo di utenza non domestica ( <u>già forniti alle utenze</u> )
Frazione secco residuo - Tutte le utenze	Intero territorio	1 g/sett	Cassette Wastemat o similari	Contenitori in base a progetto offerta
Frazione organica - Tutte le utenze	Intero territorio	2 gg/sett	Porta a porta	N. 1 biopattumiera aerata da lt 10 per ogni utenza domestica ( <u>già forniti alle utenze</u> ) Minimo N. 100 sacchi/anno biodegradabili da lt 10/12 ad ogni utenza domestica residente, per l'intero periodo contrattuale Minimo N. 100 sacchi/anno biodegradabili di volumetria adeguata al contenitore ad ogni utenza non domestica servita, per l'intero periodo contrattuale Contenitori da lt. 20 a lt. 360 in base allo stabile ed al tipo di utenza non domestica ( <u>già forniti alle utenze</u> )
Frazione organica - Utenze domestiche	Area vasta	-	Promozione Autocompostaggio	N. 1 biopattumiera aerata da lt 10 per ogni utenza domestica ( <u>già forniti alle utenze</u> ) N. 1 composter da lt 300 o lt 600 per ogni utenza aderente
Frazione organica - Tutte le utenze	Intero territorio	2 gg/sett	Cassette Wastemat o similari	Contenitori in base a progetto offerta
Carta / Cartone - Utenze domestiche	Intero territorio	2 gg/mese	Porta a porta	Contenitori da lt. 35 a lt. 1000 in base allo stabile
Carta / Cartone - Utenze non domestiche	Intero territorio	1 g/sett	Porta a porta	Contenitori da lt. 35 a lt. 1000 in base al tipo di utenza non domestica
Carta / Cartone - Tutte le utenze	Intero territorio	2 gg/mese	Cassette Wastemat o similari	Contenitori in base a progetto offerta
Plastica/metalli - Utenze domestiche	Intero territorio	2 gg/mese	Porta a porta	Contenitori da lt. 35 a lt. 1000 in base allo stabile

<b>Frazione o servizio ed Utenze</b>	<b>Zona</b>	<b>Frequenza minima</b>	<b>Modalità</b>	<b>Dotazione indicativa alle utenze o Note dimensionali</b>
Plastica/metalli - Utenze non domestiche	Intero territorio	1 g/sett	Porta a porta	Contenitori da lt. 35 a lt. 1000 in base al tipo di utenza non domestica
Plastica/metalli - Tutte le utenze	Intero territorio	2 gg/mese	Cassette Wastemat o similari	Contenitori in base a progetto offerta
Vetro - Utenze non domestiche	Intero territorio	1 g/sett	Porta a porta	Contenitori da lt. 35 a lt. 1000 in base al tipo di utenza non domestica
Vetro - Tutte le utenze	Intero territorio	2 gg/mese	Cassette Wastemat o similari	Contenitori in base a progetto offerta
Ingombranti, RAEE	Intero territorio	1 g/mese	A chiamata	Prenotazione al numero verde od altro
Scarti verde	Intero territorio	1 g/mese	A chiamata	Prenotazione al numero verde od altro
Pile, farmaci, T/F	Intero territorio	1 g/mese	Presso rivenditori od altre aree indicate dall'Ente	
Mercati	Capoluogo	n.1 mercati per 1 g/sett cadauno		Contenitori alla bisogna a carico dell'I.A.
Manifestazioni, sagre, fiere, ecc.	Nei luoghi indicati dall'Ente	5 gg/anno anche non consecutivi	Nei giorni indicati dall'Ente	Contenitori alla bisogna a carico dell'I.A.
Spazzamento strade	Via Pascoli, Via Dante, Via Carducci, Via Regina Margherita, Via Umberto I°, Via Mazzini, Via Cocchione	1 g/mese	Meccanizzato	
Centro di Raccolta	Località Terrarossa	Apertura 12 ore/sett		Realizzazione opere civili e Contenitori a carico dell'I.A.

ALLEGATO (D)

ELENCO PREZZI UNITARI

## **ELENCO PREZZI UNITARI SOGGETTI A RIBASSO**

<b>DESCRIZIONE (minimo tre ore di intervento)</b>	<b>EURO/ora</b>
AUTOCARRO LEGGERO A VASCA (PUT < 3,5 TON) senza autista	<b>E 15,00 (quindici)</b>
AUTOCARRO CON COMPATTATORE (3,5 TON < PUT < 6,0 TON) senza autista	<b>E 30,00 (trenta)</b>
AUTOCARRO CON COMPATTATORE (PUT > 6,0 TON) senza autista	<b>E 38,00 (trentotto)</b>
AUTOCARRO CON CASSONE E GRU' senza autista	<b>E 27,00 (ventisette)</b>
AUTOCARRO LEGGERO A PIANALE senza autista	<b>E 13,00 (tredici)</b>
SPAZZATRICE DA 2 MC senza autista	<b>E 25,00 (venticinque)</b>
SPAZZATRICE DA 4 MC senza autista	<b>E 30,00 (trenta)</b>
SPAZZATRICE DA 5 O 6 MC senza autista	<b>E 35,00 (trentacinque)</b>
AUTOSPURGO senza autista	<b>E 35,00 (trentacinque)</b>
MOTOCARRO A VASCA (MC 2) senza autista	<b>E 10,00 (dieci)</b>
<b>DESCRIZIONE (servizi spazzamento ed igiene urbana)</b>	<b>EURO/km</b>
SPAZZAMENTO MECCANICO CON SPAZZATRICE DA 2 MC	<b>E 22,00 (ventidue)</b>
SPAZZAMENTO MECCANICO CON SPAZZATRICE DA 4 MC	<b>E 25,00 (venticinque)</b>
SPAZZAMENTO MECCANICO CON SPAZZATRICE DA 6 MC	<b>E 30,00 (trenta)</b>
SPAZZAMENTO MISTO CON SPAZZATRICE DA 2 MC	<b>E 50,00 (cinquanta)</b>
SPAZZAMENTO MISTO CON SPAZZATRICE DA 4 MC	<b>E 55,00 (cinquantacinque)</b>
SPAZZAMENTO MISTO CON SPAZZATRICE DA 6 MC	<b>E 60,00 (sessanta)</b>
SPAZZAMENTO MANUALE CON PORTER	<b>E 50,00 (cinquanta)</b>
RACCOLTA FOGLIE	<b>E 150,00 (centocinquanta)</b>
ESTIRPAZIONE, SFALCIO MANUALE	<b>E 100,00 (cento)</b>
DISERBO	<b>E 15,00 (quindici)</b>
<b>DESCRIZIONE (servizi vari)</b>	<b>EURO/cad.</b>
ESPOSIZIONE CONTENITORI E RIPRISTINO (costo a contenitore, minimo 50 contenitori nella stessa giornata)	<b>E 2,00 (due)</b>
SPURGO POZZETTI E PULIZIA CADITOIE (costo a punto, minimo di 150 punti a chiamata)	<b>E 5,00 (cinque)</b>
LAVAGGIO BIDONI E/O CASSONETTI DA LT 80 A LT 1100 (per un minimo di 20 lavaggi a chiamata) CADAUNO	<b>E 25,00 (venticinque)</b>
NOLEGGIO MENSILE CASSONI SCARRABILI (MC > 20) CADAUNO (minimo tre mesi noleggio, compreso posizionamento e ritiro)	<b>E 100,00 (cento)</b>
NOLEGGIO MENSILE CASSONI SCARRABILI (MC > 20) con coperchio a chiusura idraulica CADAUNO (minimo tre mesi noleggio, compreso posizionamento e ritiro)	<b>E 110,00 (centodieci)</b>
NOLEGGIO ANNUO PRESS CONTAINER (MC 20-25) CADAUNO (minimo due anni noleggio, compreso posizionamento e ritiro)	<b>E 4.000,00 (quattromila)</b>
TRASPORTO CASSONI ENTRO 80 KM DI VIAGGIO (A/R) DA CONFINE COMUNALE - VIAGGIO CADAUNO	<b>E 200,00 (duecento)</b>
N.1000 Sacchi PET con laccetti da LT 100-110	<b>E 90,00 (novanta)</b>
N.1000 Sacchi biodegradabili con laccetti da LT 10-12	<b>E 45,00 (quarantacinque)</b>
N.1000 Sacchi PET da LT 60-80 comprensivi di codice a barre	<b>E 250,00 (duecentocinquanta)</b>
FORNITURA PATTUMIERA AERATA DA LT 10	<b>E 3,00 (tre)</b>
FORNITURA PATTUMIERA DA LT 25	<b>E 6,00 (sei)</b>
FORNITURA MASTELLO IMPILABILE DA LT 40	<b>E 9,00 (nove)</b>
BIDONE CARRELLATO DA LT 80	<b>E 20,00 (venti)</b>
BIDONE CARRELLATO DA LT 120	<b>E 28,00 (ventotto)</b>
BIDONE CARRELLATO DA LT 240	<b>E 35,00 (trentacinque)</b>
BIDONE CARRELLATO DA LT 360	<b>E 50,00 (cinquanta)</b>
BIDONE CARRELLATO DA LT 240 con pedale	<b>E 50,00 (cinquanta)</b>
CASSONETTO quattro ruote (LT <= 1000)	<b>E 150,00 (centocinquanta)</b>
CASSONETTO quattro ruote (LT > 1000)	<b>E 200,00 (duecento)</b>

CONTAINER SCARRABILE (15 MC)	<b>E 3.000,00 (tremila)</b>
CONTAINER SCARRABILE (25-30 MC)	<b>E 4.000,00 (quattromila)</b>
CONTAINER SCARRABILE con coperchio a chiusura idraulica (25-30 MC)	<b>E 4.500,00 (quattromilacinquecento)</b>
<b>DESCRIZIONE (trasporti)</b>	<b>EURO/(ton. x km)</b>
COSTO PER TONNELLATA PER KM PER TRASPORTO RIFIUTO SECCO RESIDUO E/O RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI OLTRE I 200 KM DI VIAGGIO (A/R) DA CONFINE TERRITORIO SERVITO (RIF. ART. 16 CAPITOLATO)	<b>E 0,30 (zero virgola trenta)</b>
COSTO PER TONNELLATA PER KM PER TRASPORTO RIFIUTO INGOMBRANTE E RAEE OLTRE I 200 KM DI VIAGGIO (A/R) DA CONFINE TERRITORIO SERVITO (RIF. ART. 16 CAPITOLATO)	<b>E 0,50 (zero virgola cinquanta)</b>
COSTO PER TONNELLATA PER KM PER TRASPORTO RIFIUTO ORGANICO E VERDE OLTRE I 200 KM DI VIAGGIO (A/R) DA CONFINE TERRITORIO SERVITO (RIF. ART. 16 CAPITOLATO)	<b>E 0,30 (zero virgola trenta)</b>
<b>DESCRIZIONE (prestazioni aggiuntive)</b>	<b>EURO/SVUOTAMENTO</b>
PREZZO A SVUOTAMENTO PER SINGOLA UTENZA DI UNO O PIU' CONTENITORI/SACCHI CODIFICATI <u>FINO A 60 LITRI COMPLESSIVI, IN AREA ALTA DENSITA'</u> , PER OGNI PASSAGGIO DI RACCOLTA DOMICILIARE RICHIESTA DALL'UTENZA O DALL'ENTE, AGGIUNTIVO RISPETTO A QUELLI PREVISTI DAL CONTRATTO; è escluso l'acquisto e/o la fornitura di eventuali attrezzature o sacchi ed i costi di smaltimento/trattamento del materiale raccolto; sono altresì esclusi gli oneri di spedizione	<b>E 0,80 (zero virgola ottanta)</b>
PREZZO A SVUOTAMENTO PER SINGOLA UTENZA DI UNO O PIU' CONTENITORI/SACCHI CODIFICATI <u>OLTRE I 60 LITRI COMPLESSIVI, IN AREA ALTA DENSITA'</u> , PER OGNI PASSAGGIO DI RACCOLTA DOMICILIARE RICHIESTA DALL'UTENZA O DALL'ENTE, AGGIUNTIVO RISPETTO A QUELLI PREVISTI DAL CONTRATTO; è escluso l'acquisto e/o la fornitura di eventuali attrezzature o sacchi ed i costi di smaltimento/trattamento del materiale raccolto; sono altresì esclusi gli oneri di spedizione	<b>E 1,60 (uno virgola sessanta)</b>
PREZZO A SVUOTAMENTO PER SINGOLA UTENZA DI UNO O PIU' CONTENITORI/SACCHI CODIFICATI, <u>IN AREA VASTA</u> , PER OGNI PASSAGGIO DI RACCOLTA DOMICILIARE RICHIESTA DALL'UTENZA O DALL'ENTE, AGGIUNTIVO RISPETTO A QUELLI PREVISTI DAL CONTRATTO; è escluso l'acquisto e/o la fornitura di eventuali attrezzature o sacchi ed i costi di smaltimento/trattamento del materiale raccolto; sono altresì esclusi gli oneri di spedizione	<b>E 2,50 (due virgola cinquanta)</b>
PREZZO PER RITIRO A SINGOLA UTENZA DI RIFIUTI INGOMBRANTI O RAEE O INERTI O SCARTI VERDI, PER OGNI PASSAGGIO RICHIESTO DALL'UTENZA O DALL'ENTE, AGGIUNTIVO RISPETTO A QUELLI PREVISTI DAL CONTRATTO; fino a massimo tre pezzi per ingombranti o raee, fino a massimo 1 mc per inerti o scarti verdi; è escluso l'acquisto e/o la fornitura di eventuali attrezzature o sacchi ed i costi di smaltimento/trattamento del materiale raccolto; sono altresì esclusi gli oneri di spedizione	<b>E 8,00 (otto)</b>

*I prezzi unitari sono comprensivi di spese indirette, generali ed utili di impresa*

ALLEGATO (E)

ELENCO UTENZE RUOLI TARSU