







SBIG.SP.MEC - Spazzamento meccanizzato	
IGIENE URBANA	
Frazione raccolta	FRAZIONI DELLE RACCOLTE DOMICILIARI PAP
Area di servizio	Aree centri abitati su indicazione dell'Amministrazione
Tipologia di utenza servita	UD e UND
Tipologia di attrezzatura e materiali di consumo	-
Volume (lt)	-
Colore	-
Prevista fornitura da parte del gestore	-
Prevista riserva tecnica	-
Quantità	-
Orario di conferimento	H24
Orario del servizio	06:00 - 12:00
Frequenza del servizio (int./sett.)	secondo dimensionamento tecnico allegato (1) sintesi per comune di seguito riportata
Conferimento presso CCR	Consentito esclusivamente per le frazioni di cui è prevista la raccolta PAP
SQUADRA TIPO ADDETTA AL SERVIZIO	
Squadra tipo impiegata	n. 1 Autista + n.1 Operatore
Automezzo tipo utilizzato	
	Spazzatrice 4mc (con lancia per lavaggio strade); Spazzatrice 6mc (con lancia per lavaggio strade)
Allestimento automezzi	GPS per localizzazione automezzi
SQUADRE ADDETTE AL TRASPORTO VERSO IMPIANTO FINALE	
Squadra tipo impiegata	n.1 Autista
Automezzo tipo utilizzato	
	Spazzatrice 4mc (con lancia per lavaggio strade); Spazzatrice 6mc (con lancia per lavaggio strade); Autocarro con gru ed impianto scarrabile
Allestimento automezzi	GPS per localizzazione automezzi
NOTE	
(1) Sintesi del servizio per comune richiedente:	
Nociglia: tutto l'anno, n. 1 squad. x 1/7 x 3 hhll --- Surano: n. 12 int/anno: n. 1 squad. x 4 hhll.	


Progettazione

SBIG.SP.MERC - Spazzamento meccanizzato mercati	
IGIENE URBANA	
Frazione raccolta	FRAZIONI DELLE RACCOLTE DOMICILIARI PAP
Area di servizio	Aree mercati
Tipologia di utenza servita	UD e UND
Tipologia di attrezzatura e materiali di consumo	-
Volume (lt)	-
Colore	-
Prevista fornitura da parte del gestore	-
Prevista riserva tecnica	-
Quantità	-
Orario di conferimento	H24
Orario del servizio	termine mercati
Frequenza del servizio (int./sett.)	secondo dimensionamento tecnico allegato (1) sintesi per comune di seguito riportata
Conferimento presso CCR	Consentito esclusivamente per le frazioni di cui è prevista la raccolta PAP
SQUADRA TIPO ADDETTA AL SERVIZIO	
Squadra tipo impiegata	n. 1 Autista + n.1 Operatore
Automezzo tipo utilizzato	
	Spazzatrice 4mc (con lancia per lavaggio strade); Spazzatrice 6mc (con lancia per lavaggio strade)
Allestimento automezzi	GPS per localizzazione automezzi
SQUADRE ADDETTE AL TRASPORTO VERSO IMPIANTO FINALE	
Squadra tipo impiegata	n.1 Autista
Automezzo tipo utilizzato	
	Spazzatrice 4mc (con lancia per lavaggio strade); Spazzatrice 6mc (con lancia per lavaggio strade); Autocarro con gru ed impianto scarrabile
Allestimento automezzi	GPS per localizzazione automezzi
NOTE	
(1) Sintesi del servizio per comune richiedente:	
<p>Andrano: tutto l'anno, n. 1 squad. x 2/7 x 1 hlll --- Botrugno: tutto l'anno, n. 1 squad. x 1/7 x 1 hlll --- Castro: tutto l'anno, n. 1 squad. x 1/7 x 2 hlll --- Cutrofiano: tutto l'anno, n. 1 squad. x 1/7 x 1 hlll --- Giurdignano: tutto l'anno, n. 1 squad. x 1/7 x 1 hlll --- Minervino: tutto l'anno, n. 1 squad. x 1/7 x 1 hlll --- Muro Leccese: tutto l'anno, n. 1 squad. x 1/7 x 1 hlll --- Nociglia: tutto l'anno, n. 1 squad. x 1/7 x 1 hlll --- Ortelle: tutto l'anno, n. 1 squad. x 2/7 x 1 hlll --- Otranto: tutto l'anno, n. 1 squad. x 1/7 x 2 hlll --- Poggiardo: tutto l'anno, n. 1 squad. x 1/7 x 2 hlll --- San Cassiano: tutto l'anno, n. 1 squad. x 1/7 x 1 hlll --- Sanarica: tutto l'anno, n. 1 squad. x 1/7 x 1 hlll --- Santa Cesarea Terme: tutto l'anno, n. 1 squad. x 1/7 x 2 hlll --- Scorrano: tutto l'anno, n. 1 squad. x 1/7 x 1 hlll --- Spongano: tutto l'anno, n. 1 squad. x 1/7 x 1 hlll --- Supersano: tutto l'anno, n. 1 squad. x 1/7 x 1 hlll --- Uggiano La Chiesa: tutto l'anno, n. 1 squad. x 2/7 x 1 hlll</p>	


Progettazione

SBIG.SP.FM - Spazzamento meccanizzato dei rifiuti prodotti in occasione di feste e manifestazioni	
IGIENE URBANA	
Frazione raccolta	FRAZIONI DELLE RACCOLTE DOMICILIARI PAP
Area di servizio	Aree feste e manifestazioni
Tipologia di utenza servita	UD e UND
Tipologia di attrezzatura e materiali di consumo	-
Volume (lt)	-
Colore	-
Prevista fornitura da parte del gestore	-
Prevista riserva tecnica	-
Quantità	-
Orario di conferimento	H24
Orario del servizio	termine feste e manifestazioni
Frequenza del servizio (int./sett.)	secondo dimensionamento tecnico allegato (1) sintesi per comune di seguito riportata
Conferimento presso CCR	Consentito esclusivamente per le frazioni di cui è prevista la raccolta PAP
SQUADRA TIPO ADDETTA AL SERVIZIO	
Squadra tipo impiegata	n. 1 Autista + n.1 Operatore
Automezzo tipo utilizzato	 Spazzatrice 4mc (con lancia per lavaggio strade); Spazzatrice 6mc (con lancia per lavaggio strade)
Allestimento automezzi	GPS per localizzazione automezzi
SQUADRE ADDETTE AL TRASPORTO VERSO IMPIANTO FINALE	
Squadra tipo impiegata	n.1 Autista
Automezzo tipo utilizzato	 Spazzatrice 4mc (con lancia per lavaggio strade); Spazzatrice 6mc (con lancia per lavaggio strade); Autocarro con gru ed impianto scarrabile
Allestimento automezzi	GPS per localizzazione automezzi
NOTE	
(1) Sintesi del servizio per comune richiedente:	
Andrano: n. 1 squad. x 10 int/anno x 1 hlll --- Botrugno: n. 1 squad. x 10 int/anno x 1 hlll --- Castro: n. 1 squad. x 10 int/anno x 1 hlll --- Cutrofiano: n. 1 squad. x 10 int/anno x 1 hlll + n. 1 squad. x 7 int/anno x 2 hlll --- Diso: n. 1 squad. x 12 int/anno x 1 hlll --- Giuggianello: n. 1 squad. x 10 int/anno x 1 hlll + n. 1 squad. x 5 int/anno x 2 hlll --- Giurdignano: n. 1 squad. x 10 int/anno x 1 hlll --- Minervino: n. 1 squad. x 12 int/anno x 1 hlll --- Muro Leccese: n. 1 squad. x 10 int/anno x 1 hlll --- Nociglia: n. 1 squad. x 10 int/anno x 1 hlll + n. 1 squad. x 5 int/anno x 2 hlll --- Ortelle: n. 1 squad. x 10 int/anno x 1 hlll + n. 1 squad. x 5 int/anno x 2 hlll --- Otranto: n. 1 squad. x 10 int/anno x 1 hlll + n. 1 squad. x 10 int/anno x 2 hlll --- Poggiardo: n. 1 squad. x 15 int/anno x 1 hlll --- San Cassiano: n. 1 squad. x 10 int/anno x 1 hlll --- Sanarica: n. 1 squad. x 10 int/anno x 1 hlll --- Santa Cesarea Terme: n. 1 squad. x 41 int/anno x 1 hlll --- Scorrano: n. 1 squad. x 10 int/anno x 1 hlll --- Spongano: n. 1 squad. x 10 int/anno x 1 hlll + n. 1 squad. x 5 int/anno x 2 hlll --- Supersano: n. 1 squad. x 12 int/anno x 1 hlll --- Surano: n. 1 squad. x 10 int/anno x 1 hlll + n. 1 squad. x 10 int/anno x 2 hlll --- Uggiano La Chiesa: n. 1 squad. x 14 int/anno x 1 hlll	

Progettazione

SBIG.LAV.CS - Lavaggio a pressione basolati centro storico	
IGIENE URBANA	
Frazione raccolta	-
Area di servizio	Aree centri abitati su indicazione dell'Amministrazione
Tipologia di utenza servita	UD e UND
Tipologia di attrezzatura e materiali di consumo	-
Volume (lt)	-
Colore	-
Prevista fornitura da parte del gestore	-
Prevista riserva tecnica	-
Quantità	-
Orario di conferimento	H24
Orario del servizio	06,00 - 12,00
Frequenza del servizio (int./sett.)	secondo dimensionamento tecnico allegato (1) sintesi per comune di seguito riportata
Conferimento presso CCR	-
SQUADRA TIPO ADDETTA AL SERVIZIO	
Squadra tipo impiegata	n. 1 Autista + n.1 Operatore
Automezzo tipo utilizzato	 <p>Spazzatrice 4/6 mc (con lancia per lavaggio strade); Autobotte (con barra e lancia per lavaggio strade); Porter (attrezzato con serbatoio e lancia)</p>
Allestimento automezzi	GPS per localizzazione automezzi
SQUADRA TIPO ADDETTA AL SERVIZIO	
Squadra tipo impiegata	-
Automezzo tipo utilizzato	-
Allestimento automezzi	-
NOTE	
(1) Sintesi del servizio per comune richiedente:	
Botrugno: n. 1 squad. x 12 int/anno x 2 hhll --- Cutrofiano: n. 1 squad. x 37 int/anno x 3 hhll --- Giurdignano: n. 1 squad. x 12 int/anno x 2 hhll --- Minervino: n. 1 squad. x 6 int/anno x 3 hhll --- Nociglia: n. 1 squad. x 12 int/anno x 4 hhll --- Otranto: n. 1 squad. x 20 int/anno x 6 hhll --- Poggiardo: n. 1 squad. x 5 int/anno x 5 hhll --- Spongano: n. 1 squad. x 12 int/anno x 4 hhll --- Supersano: n. 1 squad. x 12 int/anno x 2 hhll --- Surano: n. 1 squad. x 12 int/anno x 2 hhll --- Uggiano La Chiesa: n. 1 squad. x 6 int/anno x 2 hhll	

Progettazione

SBIG.LAV.ALTRI - Servizi vari di pulizia e lavaggio	
IGIENE URBANA	
Frazione raccolta	-
Area di servizio	Aree centri abitati su indicazione dell'Amministrazione
Tipologia di utenza servita	UD e UND
Tipologia di attrezzatura e materiali di consumo	-
Volume (lt)	-
Colore	-
Prevista fornitura da parte del gestore	-
Prevista riserva tecnica	-
Quantità	-
Orario di conferimento	H24
Orario del servizio	06,00 - 12,00
Frequenza del servizio (int./sett.)	secondo dimensionamento tecnico allegato (1) sintesi per comune di seguito riportata
Conferimento presso CCR	-
SQUADRA TIPO ADDETTA AL SERVIZIO	
Squadra tipo impiegata	n. 1 Operatore/n. 1 Autista + n.1 Operatore
Automezzo tipo utilizzato	 <p>Porter con vasca 2,2 mc; Spazzatrice 4/6 mc (con lancia per lavaggio strade); Autobotte (con barra e lancia per lavaggio strade); Porter (attrezzato con serbatoio e lancia)</p>
Allestimento automezzi	GPS per localizzazione automezzi
SQUADRA TIPO ADDETTA AL SERVIZIO	
Squadra tipo impiegata	-
Automezzo tipo utilizzato	-
Allestimento automezzi	-
NOTE	
(1) Sintesi del servizio per comune richiedente:	
Cutfiano - Pulizia fontane Villa Santa Barbara e Piazza Municipio: n. 1 squad. x 6 int/anno x 3 hhl --- Otranto - Lavaggio Molo: n. 1 squad. x 10 int/anno x 4 hhl	

Progettazione



Società di Ingegneria Certificata ISO 9001


Sede legale: Via Galati 45, 73024 Maglie (Le) - P.IVA: 04788690750 - Camera Comm. Le REA LE -318434 Cap. Soc. € 10.000
Tel/fax +39.0836.312211 – cell. 328/87.76.896

web: www.smartengin.it - email: info@smartengin.it - PEC: smart.engineering.srl@pec.it



2.7 Servizi aggiuntivi – igiene urbana (SA.IG) (esterni al perimetro gestionale)

PRESCRIZIONI GENERALI RELATIVE AI SERVIZI AGGIUNTIVI DI IGIENE URBANA	
Servizi previsti	Rientrano in questa categorie i seguenti servizi: <ol style="list-style-type: none"> Spurgo caditoie e pozzetti fognatura bianca (SA.IG.SPG) Sgombero neve
Modalità di erogazione del servizio di spurgo caditoie e pozzetti fognatura bianca	<p>Il servizio prevede la pulizia delle caditoie della rete di fognatura bianca presenti nell'ambito urbano comunale, in modo da garantire il costante e regolare deflusso delle acque.</p> <p>Il gestore dovrà preventivamente effettuare una ricognizione puntuale sul territorio per verificare il numero effettivo di caditoie e la restituzione grafica (in formato web-gis della ricognizione).</p> <p>La pulizia della rete pluviale rappresenta un fattore fondamentale per garantire l'igiene ed il decoro cittadino insieme alla funzionalità delle reti idrauliche: se opportunamente pulita, la rete di caditoie ricopre un ruolo essenziale nella buona riuscita dell'intero servizio di igiene ambientale, causa la stretta connessione esistente con le aree pubbliche su cui sono attivati i servizi di igiene ambientale.</p> <p>La pulizia, con la periodicità indicata nella scheda di dettaglio, deve interessare le griglie, le caditoie, le bocche di lupo ricadenti in ambito urbano, con asportazione del materiale ivi depositato.</p> <p>I materiali di risulta verranno quindi trasportati e smaltiti ad impianto autorizzato.</p> <p>Il servizio sarà svolto con l'impiego di una squadra formata, da un autista/operatore, e di idoneo mezzo e dell'ausilio di ferri speciali, pettini, zappe, secchielli, etc.</p> <p>Nel corso dei lavori dovranno essere collocati segnali stradali di divieto di sosta e sarà concordata con gli uffici di Polizia Municipale una organizzazione della circolazione cittadina che consenta la minimizzazione del disagio all'utenza.</p> <p>La programmazione degli interventi sarà concordata con il DEC e l'Ente Appaltante.</p>
Modalità di erogazione del servizio di sgombero neve	<p>Il servizio di sgombero neve, trattandosi di servizio in parte sostitutivo della raccolta rifiuti, ma soprattutto sostitutivo dello spazzamento dovrà essere effettuato con modalità e con le attrezzature disponibili in organico ed all'occorrenza con l'impiego di pale ed altre attrezzature simili.</p> <p>Si dovrà operare con adeguati mezzi (es. spazzatrice attrezzata con lama spazzaneve, etc, provvedendo, nel caso di eventi di particolare intensità, alla distribuzione di miscele criodratriche con oneri a carico del gestore. La tempistica di intervento deve essere tale da prevenire la formazione di ghiaccio.</p> <p>Si dovrà dare priorità allo spalamento delle vie di collegamento e alle vie interne di accesso ai servizi primari (municipio, scuole, guardia medica, ecc).</p> <p>Successivamente il servizio dovrà essere esteso a tutte le strade e agli spazi soggetti a pubblico transito anche pedonale ricadenti nei perimetri di servizio individuati.</p> <p>Se ritenuto necessario dalla stazione appaltante, il gestore provvederà allo spargimento del sale la cui fornitura è a suo totale carico.</p> <p>Il servizio sarà effettuato con il personale ed i mezzi in organico adibito a servizi che evidentemente non potranno essere effettuati (es. spazzamento, etc.).</p>

SA.IG.SPG - Pulizia e lavaggio cunette stradali, pozzetti e griglie	
IGIENE URBANA	
Frazione raccolta	-
Area di servizio	Aree centri abitati su indicazione dell'Amministrazione
Tipologia di utenza servita	UD e UND
Tipologia di attrezzatura e materiali di consumo	-
Volume (lt)	-
Colore	-
Prevista fornitura da parte del gestore	-
Prevista riserva tecnica	-
Quantità	-
Orario di conferimento	H24
Orario del servizio	06,00 - 12,00
Frequenza del servizio (int./sett.)	secondo dimensionamento tecnico allegato (1) sintesi per comune di seguito riportata
Conferimento presso CCR	-
SQUADRA TIPO ADDETTA AL SERVIZIO	
Squadra tipo impiegata	n. 1 Autista + n.1 Operatore
Automezzo tipo utilizzato	 <p>Autospurgo (con canal jet e lancia per lavaggio)</p>
Allestimento automezzi	GPS per localizzazione automezzi
Squadra tipo impiegata	-
Automezzo tipo utilizzato	-
Allestimento automezzi	-
NOTE	
(1) Sintesi del servizio per comune richiedente:	
Cutrofiano: n. 1 squad. x 20 int/anno x 5 hhl --- Poggiardo: n. 1 squad. x 20 int/anno x 5 hhl	

Progettazione

2.8 Servizio di pronto intervento

L'appaltatore dovrà inoltre prevedere un servizio di emergenza con reperibilità continua, compresi i festivi, con almeno una squadra per qualsiasi necessità non prevedibile (ogni servizio in appalto), in grado d'intervenire entro un'ora dalla segnalazione con i mezzi e le attrezzature necessarie per situazioni di urgenza.

3 LOGISTICA DEL CANTIERE E SERVIZI GENERALI**3.1 Sede aziendale/Stazione di Trasbordo**

Al fine dell'ottimizzazione dei servizi di raccolta domiciliare il gestore dovrà curare particolarmente la fase di trasporto a smaltimento/trattamento/recupero delle diverse frazioni oggetto di raccolta.

Al tal fine è auspicabile che la proposta organizzativa di tali servizi **limiti il più possibile il trasbordo su strada, dal mezzo satellite (di raccolta) al mezzo destinato al trasporto ad impianto.**

Ad ogni modo **eventuali punti di trasbordo su aree pubbliche dovranno essere preventivamente segnalati ed autorizzati dall'Amministrazione Comunale.**

A tal fine **sarà positivamente valutata la soluzione organizzativa che limiti tale situazione.**

All'uopo il gestore dovrà dotarsi di una sede aziendale, **regolarmente autorizzata**, da utilizzarsi eventualmente anche per il **trasbordo/trasferenza**, il ricovero dei mezzi, degli automezzi, delle attrezzature e per uso spogliatoi, servizi, officina, magazzini, area lavaggio automezzi, uffici e quanto possa occorrere per l'espletamento dell'attività, **ubicata all'interno del territorio dell'A.R.O. 7/LE**.

Dovrà essere sempre disponibile un recapito telefonico riservato per comunicazioni con i competenti uffici comunali, di un fax e della posta elettronica certificata (PEC).

Il gestore dovrà inoltre garantire un info-point/front-office per le utenze che potrà coincidere con la sede aziendale.

Il gestore dovrà attivare, dal primo giorno di avvio del servizio, uno specifico numero verde con risposta diretta da parte di un operatore nella fascia oraria dalle 8.00 alle 14.00 per 5 giorni alla settimana e risposta automatica 24 ore al giorno per 7 giorni a settimana, un numero di fax, un indirizzo e-mail e pec e un sito web direttamente gestito. Il tutto conforme ai requisiti di cui al D.M. 7 aprile 2025.

Il presente progetto prevede in via prioritaria che il gestore debba utilizzare i Centri Comunali di Raccolta come aree di trasbordo per l'ottimizzazione di eventuali trasporti di lunga percorrenza di tutte le frazioni raccolte, in primis la frazione organica.

In alternativa, con costi a proprio carico, potrà allestire e fare autorizzare opportuna area di trasbordo/trasferenza a servizio di tutti i comuni dell'ARO.

Obiettivo principale sarà quello di ottimizzare i trasporti delle diverse frazioni raccolte (organico, secco residuo, frazioni secche riciclabili).

La sede aziendale/centro servizi dovrà essere allestita in modo adeguato per dare riparo ai mezzi e alle attrezzature e garantire, senza soluzione di continuità, la gestione del servizio.

Si ipotizza che tutte le frazioni raccolte verranno trasportate con autocompattatore posteriore da 32 mc, con autocarro con gru e impianto scarrabile e con autocarro con cassone e pedana. Il trasporto, per ogni frazione (ad eccezione dell'organico e dell'indifferenziato che dovrà obbligatoriamente essere avviato ad impianto nello stesso giorno di raccolta) dovrà avvenire ad **automezzo pieno.**

Particolare attenzione dovrà essere posta per la movimentazione di tutte le frazioni, in particolare per il vetro, al fine di evitare eccessiva frantumazione e miscelazione e garantire il conferimento agli impianti ottimizzandone la qualità. Questo in considerazione che l'introito dei contributi CONAI, in capo all'amministrazione, sarà in parte riversato, come forma di premialità al gestore, secondo quanto previsto dalla Delibera ARERA 397/25, solo in caso di raggiungimento degli obiettivi economici previsti in progetto.

Nella propria proposta operativa l'appaltatore dovrà dichiarare la perfetta compatibilità tra le attrezzature con cui verrà allestita la stazione di trasbordo (es. press container) e gli automezzi deputati alla raccolta delle varie frazioni di rifiuto/materiale riciclabile che scaricheranno il materiale raccolto nelle suddette attrezzature.

Progettazione



Società di Ingegneria Certificata ISO 9001

Sede legale: Via Galati 45, 73024 Maglie (Le) - P.IVA: 04788690750 - Camera Comm. Le REA LE -318434 Cap. Soc. € 10.000
Tel/fax +39.0836.312211 - cell. 328/87.76.896

web: www.smartengin.it - email: info@smartengin.it - PEC: smart.engineering.srl@pec.it



Ciò al fine di:

- ✓ **Garantire lo svolgimento del servizio senza soluzione di continuità;**
- ✓ **Migliorare il servizio dal punto di vista igienico-sanitario e ambientale, evitando l'antigienico sversamento di rifiuti e/o percolati.**

Le varie frazioni di materiali raccolte in apposite attrezzature, saranno trasportate a recapito finale (recupero e/o smaltimento), secondo le esigenze di cantiere.

La sede aziendale/stazione di trasbordo, regolarmente autorizzata secondo le vigenti normative nazionali, e regolamenti regionali e provinciali, dovrà avere i seguenti presidi minimi:

- *Recinzione perimetrale;*
- *Sistema di raccolta e smaltimento delle acque meteoriche e dei servizi, nonché delle eventuali acque di percolazione o di lavaggio;*
- *Sistemi idonei di illuminazione, sicurezza, accessibilità al pubblico.*

Inoltre la stazione di trasbordo, risulterà particolarmente utile anche in caso di fermo impianti, garantendo lo svolgimento del servizio senza soluzione di continuità. Altrettanto importante per quei servizi, quali pulizia mercati settimanali e feste e manifestazioni, i cui orari di svolgimento non coincidono con quelli di apertura degli impianti. Inoltre,

In linea generale i rifiuti dovranno essere scaricati dai mezzi di raccolta (compattatori ed autocarri con vasca e costipatore) ai mezzi di trasporto di maggiori dimensioni (lift – car, semirimorchi, walking-floor) al fine di consentire una ottimizzazione del trasporto.

3.2 Servizi generali di coordinamento ed Amministrazione

I servizi generali di coordinamento ed amministrazione consistono in tutte quelle attività necessarie alla direzione e alla gestione amministrativa del cantiere, con particolare riferimento all'organizzazione del personale, l'emissione degli ordini di servizio, la gestione e controllo del personale in genere, all'inquadramento retributivo, alle visite mediche, agli adempimenti amministrativi previsti per legge, nonché la gestione e controllo degli automezzi ed attrezzature impiegati nel cantiere.

I servizi saranno Coordinati/Diretti, in modo da poter eseguire un controllo simile alla direzione lavori nei lavori pubblici.

In particolare, l'appaltatore dovrà nominare, a proprio carico e senza oneri aggiuntivi, una figura di Responsabile di Commessa e una o più figure di Coordinatore di Cantiere (in numero adeguato ad un corretto rapporto con il territorio), che dovranno garantire la corretta applicazione del Contratto in ogni sua forma, del servizio affidato e del rispetto delle normative ambientali di riferimento.

Il Responsabile del coordinamento sarà diretto interlocutore del Settore Competente del Comune per tutto quanto concerne la gestione dei servizi e dovrà essere presente sul territorio **dal lunedì al sabato**. Inoltre dovrà rendersi disponibile per l'effettuazione di sopralluoghi congiunti con il Settore Competente del Comune presso utenze particolarmente problematiche dal punto di vista della gestione dei rifiuti. Il suddetto Responsabile dovrà essere sostituito da altro addetto, formalmente delegato dall'Aggiudicatario, nelle giornate in cui lo stesso sia assente per altri impegni di lavoro, ma anche per motivi di malattia, ferie, ecc.

Il Responsabile di Commessa e gli eventuali Coordinatori dovranno, inoltre, garantire un rapporto diretto oltre che con la DEC anche con l'Amministrazione Comunale e con l'utenza, in merito a disservizi, agli errati conferimenti, ad eventuali interruzioni del servizio e/o a servizi aggiuntivi o occasionali al fine della corretta applicazione di tutte le norme di riferimento e alle eventuali sanzioni da applicare nei confronti degli utenti produttori del rifiuto. Al fine della maggiore efficienza del servizio, tali figure dovranno collaborare con l'Amministrazione Comunale, per individuare eventuali attività migliorative rispetto ai servizi programmati e all'incremento della raccolta differenziata, dell'ottimizzazione dei tempi di raccolta e di tutte le problematiche che potrebbero svilupparsi nell'arco del servizio stesso, nonché monitorare le attività in essere. Inoltre, le stesse figure dovranno comunicare immediatamente alla stazione appaltante e alla DEC l'eventuale interruzione o mancata esecuzione del servizio giornaliero previsto, che scaturisca dall'assenza di personale o di attrezzature e in tal caso comunicare tempestivamente le azioni intraprese per sopperire a tali mancanze.

Il Responsabile al coordinamento e gli autisti operanti sul territorio dovranno essere dotati di telefono cellulare, onde permettere il coordinamento tempestivo delle attività in caso di mutate condizioni di servizio.

Il Responsabile al coordinamento dovrà comunicare al Settore Competente del Comune entro le ore 9.00 di ogni giorno la lista completa degli operatori con l'indicazione del servizio svolto dagli stessi. Sarà a carico

Progettazione



Società di Ingegneria Certificata ISO 9001



Sede legale: Via Galati 45, 73024 Maglie (Le) - P.IVA: 04788690750 - Camera Comm. Le REA LE -318434 Cap. Soc. € 10.000
Tel/fax +39.0836.312211 – cell. 328/87.76.896

web: www.smartengin.it - email: info@smartengin.it - PEC : smart.engineering.srl@pec.it

dell'Aggiudicatario ogni responsabilità e ogni onere conseguente al rispetto delle normative di sicurezza sui luoghi di lavoro.

Infine, il personale impiegatizio addetto ai servizi generali di coordinamento ed amministrazione dovrà supportare le Amministrazioni Comunali nella gestione delle informazioni relative ai ricavi CONAI, ovvero: supporto nei rapporti con i consorzi di filiera (Ricerca, CiAI, Comieco, Rilegno, Corepla, Coreve) in merito alle relative convenzioni sottoscritte, supporto nei rapporti con le piattaforme (indicate di volta in volta dai consorzi di filiera) per i controlli a campione sulla qualità dei materiali conferiti (se comandato dalle singole Amministrazioni presenza alle piattaforme in occasione dei controlli a campione suddetti), supporto all'Amministrazione Comunale per il calcolo e l'incasso dei contributi dai vari consorzi di filiera.

Progettazione



Società di Ingegneria Certificata ISO 9001



Sede legale: Via Galati 45, 73024 Maglie (Le) - P.IVA: 04788690750 - Camera Comm. Le REA LE -318434 Cap. Soc. € 10.000
Tel/fax +39.0836.312211 – cell. 328/87.76.896

web: www.smartengin.it - email: info@smartengin.it - PEC : smart.engineering.srl@pec.it

4 CONSULENZA/ASSISTENZA PER IL PASSAGGIO ALLA TARIFFAZIONE PUNTUALE (TARIP)– SISTEMA RILEVAZIONE DELLE UTENZE E SISTEMA DI LOCALIZZAZIONE (GPS) AUTOMEZZI

Il gestore del servizio, fermo restando la fornitura delle attrezzature previste in progetto, dovrà garantire, su richiesta dell'Amministrazione, il necessario supporto per l'implementazione della **tariffazione puntuale**. Dovrà essere garantito il supporto tecnico-informativo, le apparecchiature ed i SW necessari e dovrà essere presentata una proposta di progetto. **Il sistema dovrà essere implementato entro 3 mesi dalla richiesta ed essere completato entro i successivi 9 mesi.** La gestione della tariffazione puntuale dovrà garantire il rispetto di quanto previsto dalla normativa statale, vale a dire dal **Decreto del Ministero dell'Ambiente del 20 aprile 2017** recante **“Criteri per la realizzazione da parte dei Comuni di sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico o di sistemi di gestione caratterizzati dall'utilizzo di correttivi ai criteri di ripartizione del costo del servizio, finalizzati ad attuare un effettivo modello di tariffa commisurata al servizio reso a copertura integrale dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani e dei rifiuti assimilati”**, emanato in attuazione dell'**art.1, comma 668, della legge 147 del 2013** (legge di stabilità).

L'adozione di una tariffa la cui parte variabile sia calibrata direttamente sulla misura dei rifiuti conferiti, costituisce uno strumento di responsabilizzazione all'attenta gestione dei rifiuti in quanto tutte le componenti (Ente locale, soggetto gestore e utenze) sono pienamente coinvolte, anche economicamente, nel problema, oltre a configurarsi come elemento di equità nell'attribuzione ai cittadini dei costi del servizio.

La Tariffa di Igiene Ambientale (TIA) in Italia è stata annunciata con l'**art. 49 del D.Lgs. 22/97**, così detto Decreto Ronchi, e poi introdotta con il **D.P.R. 158/99**. Nel tempo, però, si sono succeduti diversi rinvii, che hanno determinato ad oggi l'applicazione della tariffa solo nei comuni che l'hanno **introdotta in via sperimentale**.

Obiettivo del **Decreto del Ministero dell'Ambiente del 20 aprile 2017** è quello di fornire ai Comuni una serie di **criteri omogenei** funzionali sia alla misurazione puntuale dei rifiuti prodotti da utenze singole o aggregate, consentendo alle amministrazioni di quantificarli in termini di peso o anche solo di volume, che alla messa a punto di sistemi di gestione caratterizzati dall'utilizzo di correttivi ai criteri di ripartizione del costo del servizio in funzione del servizio reso. Lo scopo, insomma, è quello di attuare una vera e propria **tariffa corrispettiva**, il cui importo sia commisurato al servizio reso. Anche se, chiarisce il decreto, la misurazione dei rifiuti concorrerà a determinare la sola **parte variabile** della tariffa, mentre la quota fissa continuerà a rispondere ai criteri fissati nel dpr 158 del 1999.

Dal punto di vista concettuale, il concetto di Tariffa implica la possibilità di rimodulare il sistema tariffario non più determinando l'imposizione elusivamente sulla estensione fisica dell'area occupata dal cittadino o dalla attività oggetto della tassa rifiuti, ma commisurandolo al costo reale fornito dall'utenza.

La tariffa puntuale è composta da una parte fissa (che comprende per esempio i costi del personale, dello spazzamento, della raccolta) e da una parte variabile che dipende dall'effettiva produzione di rifiuti di ogni singola utenza e nella sostanza, dalla capacità del cittadino di differenziare. Tra gli effetti positivi dell'applicazione della tariffazione puntuale possiamo elencare:

- ❖ **Sostenibilità ambientale:**
 - incentivazione economica che stimola una maggiore consapevolezza dei cittadini verso comportamenti virtuosi;
 - progressiva riduzione della produzione di rifiuto secco non riciclabile da avviare a smaltimento;
 - naturale incremento della % di raccolta differenziata e di recupero della materia;
- ❖ **Sostenibilità economica:**
 - allineamento tra ricavi, costi reali del servizio e copertura delle spese di investimento;
 - maggiore equità contributiva per cittadini e utenze non domestiche;
 - stimola una maggiore attenzione alla propria modalità di conferimento nei cittadini e nelle imprese;
- ❖ **Trasparenza e semplificazione:**
 - La tariffazione puntuale favorisce l'introduzione di una “bolletta” più facile da comprendere per tutti;
- ❖ **Linearità con la normativa vigente:**
 - l'applicazione della tariffazione puntuale è assolutamente accordabile con la normativa europea, nazionale e regionale vigente in materia.

Progettazione



Società di Ingegneria Certificata ISO 9001

Sede legale: Via Galati 45, 73024 Maglie (Le)-- P.IVA: 04788690750-- Camera Comm. Le REA LE -318434 Cap. Soc. € 10.000
Tel/fax +39.0836.312211 – cell. 328/87.76.896

web: www.smartengin.it - email: info@smartengin.it - PEC : smart.engineering.srl@pec.it



Il costo totale del servizio sarà dunque imputato alle singole utenze domestiche e non domestiche mediante Tariffazione Puntuale, tramite contabilizzazione della quantità di rifiuto secco residuo non riciclabile conferito. Quest'ultimo sarà determinato in base al volume del contenitore consegnato alle utenze e la quota variabile della tariffa sarà calcolata in funzione del numero di svuotamenti del contenitore medesimo: un maggior numero di svuotamenti corrisponderà quindi a una tariffazione più elevata. Si parla di conteggi degli svuotamenti in quanto il citato DM 20 aprile 2017 sancisce la possibilità e correttezza del calcolo del peso in modo indiretto determinato dalla formula $P=V * ps$ dove ps è il peso specifico del rifiuto. Pertanto, l'utente dovrà esporre il proprio contenitore della frazione secca residua indifferenziata (RUR), opportunamente identificato mediante dispositivi di cui si dirà meglio più avanti, quando questo sarà effettivamente pieno in quanto il conteggio del numero di svuotamenti sarà sempre fatto con modalità "vuoto per pieno". Questo sistema di tariffazione puntuale (PAYT = *pay as you throw*, cioè "paghi per quanto butti") fornisce la migliore soluzione dal punto di vista della raccolta differenziata, del contenimento/riduzione della produzione dei rifiuti indifferenziati, della qualità dei materiali raccolti e della maggiore equità delle tariffe applicate a cittadini e imprese. Tale sistema costituisce la "leva" che spinge l'utente a differenziare il più possibile con l'obiettivo di rimanere al di sotto del numero di svuotamenti minimi previsti dal Regolamento TARI e, di conseguenza, a ridurre alla fonte il rifiuto secco residuo.

Come meglio illustrato nel dettaglio di seguito, il sistema di rilevazione proposto sarà costituito da **trasponder** (Tag-RFID) applicati ai sacchi o contenitori (in funzione della tipologia di utenza servita e della zona di raccolta) impiegati per il conferimento della frazione secca residua indifferenziata, da **antenne di rilevazione dei TAG** che dovranno essere installate sugli automezzi, da **sistemi di rilevazione satellitare della posizione (GPS)** che sono installati sempre sugli automezzi, da **sistemi di trasmissione dei dati (GSM/GPRS/UMTS/EDGE)** sempre installati sugli automezzi, e da una **stazione centrale** di immagazzinamento dei dati.

I TAG RFID (*Radio Frequency Identification*) oggi in uso nel settore dei rifiuti sono del tipo:

- Passivo in quanto, non essendo dotati di batteria quindi non necessitando di sostituzioni, si attivano solo se eccitati da una fonte di energia emessa dall'antenna del dispositivo lettore RFID; la lettura avviene per accoppiamento elettromagnetico
- Outdoor in modo da resistere agli agenti atmosferici e sbalzi termici
- Prevalentemente con radio frequenza di identificazione UHF (*Ultra High Frequency*) compresa tra 860 e 900 MHz che consente letture a distanza regolabile (da 5 a 200 cm e oltre); la tecnologia RFID UHF è la stessa utilizzata come strumento antitaccheggio.

Ovviamente, è indispensabile che il gestore, per il tramite del proprio fornitore delle attrezzature, compili e metta a disposizione dell'Ente Appaltante/DEC il file di corrispondenza tra i vari codici in gioco e che la memoria EPC del tag RFID sia fornita protetta dalla riscrittura tramite password (password da rendere nota alla Stazione Appaltante/DEC).

I dispositivi di lettura dei tag disponibili sul mercato consentono sostanzialmente 2 tipi di letture: lettura manuale con dispositivi mobili e lettura a bordo mezzo con dispositivi fissi. Con i sistemi di lettura manuali, il processo di lettura dei tag è di responsabilità dell'operatore e quindi andrebbe considerata una certa aleatorietà e soggettività. Di contro, è anche vero che i mezzi di raccolta non sono in grado di raggiungere tutti i punti di conferimento. A valle di tali considerazioni, si ritiene che il **sistema combinato "lettura con dispositivo fisso e mobile"** sia il più flessibile e indicato per l'identificazione del contenitore e quindi dell'utenza, con maggiori possibilità di correzione postuma di eventuali anomalie riscontrate a valle di controlli.

Questo sistema ha il **vantaggio di non ridurre la produttività** della squadra di raccolta, di non delegare all'operatore il compito di stabilire se rilevare o meno un contenitore, o se decidere se un contenitore è più o meno pieno. I sistemi che attribuiscono tali **arbitrarietà agli operatori** hanno il difetto che riducono la produttività della squadra, e molto spesso sono attaccabili dall'utenza che non condivide il risultato della lettura da parte dell'operatore stesso.

I dati saranno registrati dal sistema elettronico di archiviazione ed elaborazione delle informazioni e **trasferiti al sistema centrale** dove risiedono i database dell'utenza iscritta a ruolo. Il **Sistema Centrale** per la gestione e l'analisi dei dati è in grado di monitorare ed inviare in tempo reale delle **segnalazioni**, tramite **e-mail e/o sms**, qualora non vengano rispettati i parametri di gestione predefiniti in fase di pianificazione.

Tutti i dati elaborati ed archiviati verranno pubblicati su **Interfaccia web** attraverso la quale **l'Amministrazione Comunale potrà in ogni momento monitorare l'andamento della raccolta**.

Progettazione



Società di Ingegneria Certificata ISO 9001

Sede legale: Via Galati 45, 73024 Maglie (Le) - P.IVA: 04788690750 - Camera Comm. Le REA LE -318434 Cap. Soc. € 10.000
Tel/fax +39.0836.312211 - cell. 328/87.76.896

web: www.smartengin.it - email: info@smartengin.it - PEC: smart.engineering.srl@pec.it



I software necessari per l'implementazione della TARIP devono avere le seguenti funzionalità:

- * gestione del processo di creazione, bonifica e manutenzione della banca dati del servizio
- * gestione della movimentazione del magazzino dei tag RFID, legato alla distribuzione iniziale, ai guasti, furti e rotture
- * gestione della fase di consegna dei kit delle attrezzature necessarie al servizio
- * gestione e aggiornamento in tempo reale delle informazioni derivanti da aumento e diminuzione dei nuclei familiari, cambio di residenza delle utenze sul territorio, disservizi
- * gestione dei conferimenti delle frazioni di rifiuto conferibili presso il CCR dai cittadini
- * gestione dei flussi di richieste originate dalle UD e dalle UND
- * monitoraggio dei conferimenti della singola utenza a cui addebitare lo svuotamento
- * organizzazione delle raccolte con organizzazione dei percorsi ottimizzati
- * accesso in tempo reale alla banca dati amministrativa onde monitorare la morosità degli aventi diritto al servizio.

Il processo organizzativo per arrivare ad applicare la Tariffazione Puntuale (in breve TARIP) passa attraverso 4 fasi operative descritte di seguito:

- ✓ **Fase 1:** Creazione e Bonifica della banca dati costituita dall'Anagrafe delle Utenze (Banca dati Ufficio TARI), compreso lo studio delle modalità di aggiornamento della medesima banca dati
- ✓ **Fase 2:** Consegna/distribuzione del kit di raccolta differenziata
- ✓ **Fase 3:** Raccolta e misurazione dei rifiuti conferiti
- ✓ **Fase 4:** Applicazione della Tariffa sulla base dei dati raccolti in campo e successiva riscossione

A loro volta, ogni fase è suddivisa in 2 obiettivi:

- * **Obiettivo "start up":** obiettivo a breve termine stimato a grandi linee in 12 mesi
- * **Obiettivo "follow up":** obiettivo a medio e lungo termine che dipende dalla durata dell'appalto di gestione

L'intero processo è supportato da software e tecnologie ma anche da competenze organizzative di processo diverse da quelle tradizionali. L'attivazione della Fase 4 deve essere inoltre preceduta da un necessario e fondamentale periodo di test della Fase 3 che sarà tanto più lungo quanto meno accurate ed adeguate saranno state le precedenti Fasi 1 e 2.



Il gestore del servizio dovrà occuparsi delle Fasi 1, 2 e 3 dello schema sotto riportato (cosiddetta filiera del solo servizio), in quanto anche la Fase 1 è di fondamentale importanza per garantire il servizio quotidiano. La banca dati TARIP, ovviamente, raccoglie i dati presenti nella banche dati Anagrafe e TARI, pertanto il gestore riceverà, prima dell'avvio del servizio, i database aggiornati Anagrafe e TARI da ciascun Comune dell'Unione.

Si descrivono di seguito, più nel dettaglio, le varie fasi.

Progettazione

Fase 1: Importazione dati

La Fase 1 si suddivide in due sottofasi:

1a. importazione delle banche dati e bonifica massiva

1b. ricognizione digitale del territorio

È necessario, in primis, importare, all'interno del nuovo software gestionale dedicato al servizio, tutti i dati presenti nel database dell'Anagrafe Civile e dei Tributi. La sottofase di bonifica delle banche dati pregresse è il momento più strategico di tutto il processo TARIP in quanto il recupero dell'eluso è la prima voce che contribuisce ad abbattere globalmente i costi. Tale bonifica consiste, in primis, nell'uniformare la Toponomastica, spesso affetta dall'errore originario di indicare l'indirizzo in un unico campo comprendente il nome della via e il numero civico.

La successiva ricognizione digitale è finalizzata ad individuare, in campo, l'elusione parziale o totale di seconde case abitate saltuariamente, abitazioni in affitto, edifici non accatastati, utenza non domestiche non presenti nella banca dati Tributi. L'attività prevede l'associazione di questi punti a un indirizzo preciso con rispettivo civico e la creazione di una documentazione fotografica di supporto, individuando e georeferenziando digitalmente su mappa tutti i punti di esposizione (e quindi di produzione) del rifiuto. Tale operazione sarà svolta mediante dispositivo hardware con applicazione software integrata con GPS e mappa digitale che consente di avere l'elenco e/o il numero di utenze teoriche ubicate in una strada o associate al civico da georeferenziare (come risultante dalla banca dati iniziale). Le fotografie da acquisire ed associare a ciascun civico/punto di presa saranno almeno: una foto d'insieme, una ravvicinata con il dettaglio del civico, una della campanelleria, due foto che rappresentino lo stato dei luoghi a destra e a sinistra del civico medesimo, eventuale fotografia alla targhetta (se presente) che indica il nome del condominio e del suo amministratore. I dati raccolti in campo, con relativa data e ora del rilievo, dovranno essere trasferiti alla banca dati centrale in automatico in modo da evitare errori di trascrizione. Una prima validazione dei dati sarà effettuata al termine di questa sottofase, mettendo in evidenza eventuali incongruenze emerse dall'incrocio dei dati rilevati e di quelli a disposizione fornite al Gestore. Tali incongruenze dovranno essere risolte dai singoli comuni dell'Unione.

La banca dati bonificata, anche grazie alla ricognizione digitale del territorio, sarà la base di partenza per la successiva fase di consegna delle attrezzature di seguito descritta, che rappresenta un'ulteriore opportunità di affinamento e bonifica della banca dati. Infatti, una ricognizione propedeutica alla distribuzione dei contenitori consente di meglio stimare, in fase di acquisto, le tipologie e la quantità di contenitori necessari all'espletamento del servizio.

Si precisa che dalla chiusura della ricognizione e per tutto il periodo transitorio si dovrà garantire l'aggiornamento della nuova banca dati parallelamente alla vecchia banca dati TARI.

Fase 2: Distribuzione delle attrezzature

La distribuzione dei contenitori e materiali di consumo è il momento dello startup in cui il Gestore incontra l'utenza. I contenitori e i sacchi da consegnare saranno quelli previsti nel presente progetto e variano a seconda della tipologia di utenza domestica e non domestica interessata. Le modalità di distribuzione devono necessariamente essere gestite in maniera totalmente informatizzata e tracciata per poter dare corso alla successiva applicazione della TARIP. Pertanto, verrà eliminata ogni compilazione manuale di documenti e sarà georeferenziato definitivamente il civico (punto di presa) associato all'utenza. Avendo scelto di bonificare, a monte di tale fase, la banca dati TARI, si potrà procedere alla distribuzione dei contenitori e sacchi anche alle utenze inizialmente non presenti nel database (che danno luogo all'eluso). In questa fase, si darà corso alla cosiddetta "inizializzazione" dei TAG, cioè ciascun tag RFID verrà associato all'utenza e al codice "parlante" del contenitore.

Fase 3: Raccolta e misurazione

Per una corretta implementazione della TARIP, è necessaria una forte integrazione tra i sistemi di lettura dei tag RFID e quelli di geolocalizzazione dei mezzi dedicati alla raccolta da assoggettare a un costante e puntuale monitoraggio in tempo reale tramite una Centralina a bordo mezzo e la Sala di Controllo in grado di rilevare in tempo reale ogni anomalia rispetto a opportuni standards previsionali impostati. Pertanto la fase di raccolta, come quella precedente di distribuzione, deve essere completamente tracciabile e tracciata in modo da garantire:

Progettazione



Società di Ingegneria Certificata ISO 9001

Sede legale: Via Galati 45, 73024 Maglie (Le) - P.IVA: 04788690750 - Camera Comm. Le REA LE -318434 Cap. Soc. € 10.000
Tel/fax +39.0836.312211 - cell. 328/87.76.896

web: www.smartengin.it - email: info@smartengin.it - PEC: smart.engineering.srl@pec.it



- ✓ una corretta gestione delle attività programmate
- ✓ un controllo delle letture effettuate

Per tracciabilità si intende sia quella relativa agli svuotamenti dei contenitori (tramite tecnologia RFID) sia quella relativa ai mezzi (dotati di sistemi GPS a bordo e, indirettamente, tramite la georeferenziazione dei lettori fissi e mobili). Poiché, nella gestione dell'attività di raccolta dei rifiuti con modalità porta a porta, cioè da civico a civico, la precisione di individuazione della posizione dell'evento registrato deve essere **inferiore a 5 m** in quanto la posizione è un elemento essenziale per monitorare e certificare gli eventi "lettura" e "svuotamento" dai quali non si può prescindere nel processo TARIP.

Dal punto di vista tecnologico, una tracciabilità spinta del servizio di raccolta e misurazione certificata è realizzabile utilizzando un insieme di hardware e software integrati che prevedono le funzionalità di massima descritte precedentemente.

L'insieme hardware e software costituisce un sistema che consente di progettare e pianificare l'attività di raccolta "a tavolino", ipotizzando tempi, grado di riempimento del mezzo, numero di svuotamenti per poi trasmettere al PC di bordo tutte le informazioni necessarie per replicare la simulazione studiata e realizzare uno strategico confronto automatico tra attività programmata ed eseguita. Pertanto, ogni operatore viene guidato in campo dal software seguendo un percorso prestabilito, programmato a monte, senza che gli sia lasciata autonomia decisionale su percorsi ottimali, punti di presa, ecc..

Al riguardo, è necessario che il software gestionale dei percorsi consenta la possibilità di gestire e aggiornare gli assi stradali; pertanto, la toponomastica del grafo stradale (nome delle vie, punto di inizio e fine) non è quella standard messa a disposizione da Google Maps o da Open Street Map (per citare due esempi) in quanto non consente una navigazione di dettaglio in grado di porre a confronto attività programmata ed eseguita (si pensi, ad esempio, alla necessità di servire strade nuove, al cambio di sensi unici disposti dall'Amministrazione Comunale, alle strade private con autorizzazione all'ingresso dei mezzi di raccolta, alla viabilità interna di parchi pubblici e dei grandi centri commerciali).

La Fase 3 si conclude con il trasbordo monitorato da Mezzo Satellite a Mezzo Madre: all'atto del trasbordo, il Mezzo Madre, dotato di pesa, registra data, ora e peso di ogni singolo Mezzo Satellite che in esso conferisce. Essendo noti gli svuotamenti di quest'ultimo ed il peso indiretto (tramite il volume dei contenitori domiciliari svuotati), è possibile effettuare dei controlli di congruenza tra numero di svuotamenti registrati, peso complessivo dello svuotamento e quindi peso specifico "calcolato" della frazione RUR. Mentre il peso totale è sicuramente corretto (se i sistemi di pesatura a bordo sono certificati, tarati, mantenuti e usati correttamente), potrebbero emergere delle irregolarità di svuotamenti non registrati se il rapporto "Peso Reale/Volume Svuotamenti" fornisce un valore di peso specifico troppo elevato o troppo basso rispetto alle medie statistiche: la prima anomalia si verifica in presenza di letture registrate nel sistema non associate a un reale svuotamento; la seconda anomalia invece mette in luce degli svuotamenti effettuati nella realtà ma non registrati nel sistema.

Il sistema fin qui illustrato deve essere integrato e implementato anche per:

- * i servizi domiciliari a richiesta (es. raccolta ingombranti) che devono essere gestiti in maniera centralizzata e automatizzata fin dalla richiesta, generando ordini di lavoro da tracciare in fase di organizzazione dei giri di raccolta e consuntivare in fase di esecuzione del servizio
- * i conferimenti aggregati (utenze domestiche condominiali)

In ogni caso, il sistema sopra sintetizzato non risulta essere vincolante per le ditte concorrenti, potendo in fase di gara proporre delle alternative altrettanto valide, se non migliorative, che garantiscano la rilevazione dell'utenza e la localizzazione degli automezzi ai fini della Tariffazione Puntuale.

Consulenza ed assistenza finalizzata alla gestione delle banche dati ed alla predisposizione del Regolamento di gestione Tariffa

Il Regolamento dovrà recare i criteri e le condizioni che disciplinano la determinazione e l'applicazione della Tariffa stessa, nel rispetto delle disposizioni normative vigenti.

In particolare il regolamento dovrà riportare almeno:

- la definizione dei soggetti passivi di tale entrata patrimoniale e dell'obbligazione tariffaria,
- i casi di esclusione dall'applicazione della Tariffa,
- le agevolazioni,
- la determinazione delle classi di attività per le utenze non domestiche,

Progettazione



Società di Ingegneria Certificata ISO 9001

Sede legale: Via Galati 45, 73024 Maglie (Le) - P.IVA: 04788690750 - Camera Comm. Le REA LE -318434 Cap. Soc. € 10.000
Tel/fax +39.0836.312211 - cell. 328/87.76.896

web: www.smartengin.it - email: info@smartengin.it - PEC: smart.engineering.srl@pec.it



- le modalità di accertamento e riscossione adottate dal Comune.

L'impresa appaltatrice dovrà rendersi disponibile e prestare assistenza nella gestione delle banche dati necessarie per la successiva determinazione della Tariffa Puntuale.

Consulenza ed assistenza finalizzata alla simulazione e determinazione della Tariffa Puntuale

Attraverso l'individuazione del criterio di ripartizione dei costi e la modulazione dei coefficienti di cui al DPR 158/99 e s.m.i., in base al flusso dati disponibile dalla erogazione del servizio e grazie alle simulazioni (necessarie per valutare gli effetti economici su ogni bacino di utenza assoggettato alla simulazione) si dovranno supportare gli uffici comunali nella determinazione della tariffa puntuale per ogni tipologia e casistica di utenza.

Gli sviluppi e gli esiti di tale attività dovranno essere editabili e gestibili dagli uffici comunali e compatibili per essere utilizzati sugli applicativi disponibili agli stessi uffici che comunque dovranno anche essere messi in grado di utilizzare il software impiegato per le suddette attività.

A tal fine il gestore è obbligato a garantire presso gli uffici preposti tutte le attività di supporto e formazione necessarie agli uffici comunali.

Redazione e compilazione del MUD e del PEF

Il gestore dovrà provvedere, per conto dell'Amministrazione Comunale, alla redazione e compilazione del MUD (Modello Unico Dichiarazione annuale), nonché del Piano Economico Finanziario secondo le recenti disposizioni di ARERA richiamate nell'appendice normativa allegata alla presente relazione.

5 SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO

Al fine di garantire l'erogazione di un servizio improntato alla qualità, all'efficienza e all'efficacia, la presente progettazione prevede l'implementazione di un **sistema integrato, altamente tecnologico**, che prevede il monitoraggio e il controllo dei servizi da parte dell'ARO/Comuni.

Il sistema dovrà essere implementato dal gestore e dovrà garantire al Comune, anche attraverso figure esterne, a tale scopo nominate (DEC), l'accesso da remoto, in qualsiasi momento, per la consultazione di tutte le informazioni necessarie al controllo ed alla rendicontazione dei servizi effettuati.

5.1 Controllo del gestore del servizio

Il controllo del gestore del servizio si esplicherà mediante:

- il controllo dei percorsi effettuati dallo stesso, con installazione di sistemi idonei sugli automezzi;
- il controllo della rispondenza tra i servizi svolti e quelli programmati;
- la verifica della "Customer Satisfaction" relativamente la qualità dei servizi erogati.

Il Gestore deve disporre di un Sistema Informativo Integrato di gestione dei dati, per la consultazione di tutte le informazioni necessarie al controllo dei servizi effettuati. Tale sistema è finalizzato a garantire:

- a) tracciabilità dei rifiuti;**
- b) contabilizzazione delle utenze;**
- c) controllo e monitoraggio dello svolgimento dei servizi;**
- d) gestione delle segnalazioni e dei reclami da parte dell'utenza.**

Il **sistema informativo** dovrà consentire al Comune di verificare, tramite aggiornamenti periodici, il mantenimento degli standard qualitativi e quantitativi di cui alla documentazione contrattuale. Il sistema deve essere rispondente alle indicazioni di cui al D.M. 49/2018 e all'art. 114 del D.Lgs. 36/2023 e assolverà agli obblighi di comunicazione della documentazione tecnica e contabile.

Il sistema dovrà inoltre garantire i seguenti standard:

- consentire di verificare, tramite aggiornamenti periodici, il mantenimento degli standard qualitativi e quantitativi di cui alla documentazione contrattuale;
- presentare caratteristiche che ne permettano agile lettura da parte del Comune e consentire l'eventuale esportazione di dati per la conseguente pubblicazione, in forma sintetica e chiara, sui siti istituzionali, anche mediante indici di prestazioni aggiuntivi rispetto a quanto previsto da ARERA;
- A seguito della rilevazione, attraverso il sistema di monitoraggio, della presenza di condizioni ostative al servizio, verrà delineata una procedura di emergenza che consentirà il ripristino dello stesso nel più breve tempo possibile;
- i dati di quantità e qualità dei rifiuti raccolti, oltre a segnalare tempestivamente eventuali conferimenti anomali;
- prevedere una procedura di gestione delle segnalazioni di malfunzionamenti del servizio da parte dell'utenza e del Comune:
 - tutti i servizi riscontrati saranno inseriti all'interno del sistema informativo associando la tipologia di servizio, la tipologia e la descrizione dell'anomalia riscontrata in coerenza con la classificazione prevista dall'allegato A alla Delibere ARERA 15/2022R/rif del 18 gennaio 2022 (TQRIF), data e ora della segnalazione delle utenze o il referente Comunale o il DEC che ha segnalato il disservizio, l'ubicazione dell'utenza, l'intervento parziale o risolutivo di evasione, data e ora di intervento;
 - l'acquisizione e l'analisi delle informazioni devono consentire la verifica puntuale della corretta esecuzione dei servizi e il rispetto degli standard di cui all'allegato A alla Delibera ARERA 15/2022R/rif del 18 gennaio 2022 (TQRIF) e, laddove si riscontrassero gli estremi, l'applicazione delle penali previste dal CSA. Il sistema dovrà consentire inoltre di disporre di statistiche sui disservizi.
 - Per la gestione di disservizi (mancata, incompleta, ritardata esecuzione del servizio) e di richieste di un servizio non evase (consegna contenitori, servizi facoltativi, ecc.) verrà implementata una specifica

Progettazione



Società di Ingegneria Certificata ISO 9001

Sede legale: Via Galati 45, 73024 Maglie (Le) - P.IVA: 04788690750 - Camera Comm. Le REA LE -318434 Cap. Soc. € 10.000
Tel/fax +39.0836.312211 - cell. 328/87.76.896

web: www.smartengin.it - email: info@smartengin.it - PEC: smart.engineering.srl@pec.it



procedura all'interno del sistema informativo costituita in modo da tracciare l'iter, verificare i tempi di risposta ed eventualmente pervenire, in totale trasparenza, all'applicazione delle penali previste. La procedura dovrà, quindi, rendicontare: la segnalazione del disservizio, eventuali verifiche da parte del DEC e dei DO, l'evasione dell'attività nei tempi previsti dal CSA, dalla Carta dei Servizi e/o dalla regolazione di settore.

- Il Sistema Informativo dovrà essere in grado di produrre reportistica adeguata, a seguito di interrogazioni predisposte in fase di costruzione del sistema stesso. Sarà comunque cura del Gestore evidenziare e rendere disponibile in apposita sezione un report mensile sul numero di inadempienze raggruppate per tipologia di servizio e per Comune. Il monitoraggio costante dello svolgimento del servizio consentirà al DEC di individuare situazioni di criticità e la frequenza delle stesse.
- Attraverso l'analisi critica dei dati e l'esperienza maturata sul campo, il DEC o il DO comunale potranno proporre soluzioni migliorative (a titolo esemplificativo, variazione delle frequenze di passaggio, campagne di comunicazione, incontri pubblici finalizzati all'informazione e alla sensibilizzazione dei cittadini) che verranno discusse con il RUP, il Comune e con il Gestore.

Le informazioni, tratte dal Sistema Informativo Integrato, verranno utilizzate per la redazione dei report da allegare alla "Verifica di Conformità in corso di esecuzione" del servizio svolto, ai fini della liquidazione del corrispettivo, con le modalità previste dall'art. 16 comma 1 del CSA.

Il gestore dovrà caricare, e/o rendere disponibili, entro i primi 10 giorni del mese, al fine del pagamento del corrispettivo, di cui all'art. 16 comma 1 del CSA, almeno la seguente documentazione/informazioni:

- **Quadro riassuntivo delle quantità di rifiuti raccolta, suddivisi per CER e relativi impianti di conferimento (accompagnati dai relativi FIR) con diagramma indicante l'andamento della percentuale di raccolta differenziata;**
- **Quadro giornaliero e mensile dei servizi erogati;**
- **Elenco del personale impiegato sul cantiere nel periodo di riferimento;**
- **Elenco dei mezzi impiegati sul cantiere nel periodo di riferimento;**
- **Rendicontazione delle attrezzature/materiali di consumo forniti;**
- **Tracciati giornalieri dei percorsi dei mezzi (con particolare riguardo ai mezzi destinati ai servizi di igiene urbana);**
- **Report delle segnalazioni (sia degli utenti, che del Comune e del DEC) con indicazioni delle tempistiche di risoluzione.**

Controllo dei percorsi effettuati

Come già illustrato in precedenza, saranno installati sugli automezzi dei sistemi di rilevazione di rilevazione satellitare della posizione (GPS) associati a sistemi di trasmissione dei dati (GSM/GPRS/UMTS/EDGE) sempre installati sugli automezzi, e da una stazione centrale di immagazzinamento dei dati.

Grazie a tali sistemi, sarà possibile monitorare in continuo la posizione degli automezzi, e dunque verificare la correttezza dei percorsi effettuati dagli stessi.

Dovranno essere consultabili i percorsi sia retroattivi (almeno 6 mesi) che quelli previsionali (almeno settimanali).

Controllo della rispondenza tra i servizi svolti e quelli programmati

Il gestore si doterà di un sistema informatizzato che consenta la registrazione delle informazioni e dei dati relativi ai livelli di qualità del servizio svolto, con rendicontazione ed analisi geografica dei dati di attività dei mezzi e degli operatori (percorsi mezzi, conferimenti, etc.), nonché l'analisi della congruità tra i servizi svolti e quelli programmati in conformità agli standard individuati nella propria carta dei servizi.

Il gestore assicura la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati e conserva in modo aggiornato ed accessibile la documentazione necessaria ad assicurarne la verificabilità per un periodo non inferiore a tre anni.

Dovranno essere consultabili i servizi sia retroattivi (almeno 6 mesi) che quelli previsionali (almeno mensili).

Progettazione



Società di Ingegneria Certificata ISO 9001

Sede legale: Via Galati 45, 73024 Maglie (Le) - P.IVA: 04788690750 - Camera Comm. Le REA LE -318434 Cap. Soc. € 10.000
Tel/fax +39.0836.312211 - cell. 328/87.76.896

web: www.smartengin.it - email: info@smartengin.it - PEC: smart.engineering.srl@pec.it



Verifica del “Customer Satisfaction” relativamente alla qualità dei servizi erogati

Mediante l’implementazione della Customer satisfaction, il gestore potrà monitorare il gradimento degli utenti in termini di qualità di erogazione del servizio, allo scopo di:

- individuare i bisogni e le attese dei cittadini;
- cogliere eventuali esigenze non soddisfatte per lo sviluppo di percorsi di miglioramento concretamente percorribili e verificabili.

Essa si comporrà di due momenti:

1. La rilevazione dei dati

La rilevazione potrà essere effettuata attraverso:

- modalità telefonica;
- mailing domiciliare o nel corso di eventi di piazza.

Nel caso di Customer satisfaction telefonica, all’utenza verrà rivolto un apposito questionario sull’efficienza e sull’efficacia dei principali servizi.

Nel caso di Customer satisfaction domiciliare, o nel corso di eventi di piazza, verrà distribuito il questionario sull’efficienza e sull’efficacia dei principali servizi; l’utente potrà consegnare a mano il questionario compilato presso il CCR e/o la sede aziendale, oppure recapiterà lo stesso al gestore a mezzo di servizio postale, con costo a carico del destinatario.

Si darà inoltre la possibilità, a chiunque voglia farlo, **di compilare il suddetto questionario con modalità on-line**: il questionario sarà inserito sul sito internet aziendale e sarà a disposizione di qualunque cittadino virtuoso che sia disponibile a dare il proprio contributo.

Dovrà essere indagata la qualità del servizio offerto secondo **tre aspetti**, che sono di seguito illustrati:

1. **Aspetto tecnico**, ovvero qualità delle risposte date dal personale addetto al servizio di raccolta, tempi delle risposte, capacità di fornire alternative ai problemi posti dagli utenti, validità ed efficacia delle attuali modalità di raccolta dei rifiuti;
2. **Aspetto relazionale**, ovvero cortesia del personale addetto al servizio raccolta rifiuti, disponibilità ad identificarsi nel cittadino e a risolverne i problemi;
3. **Aspetto organizzativo**, ovvero tutti i fattori che riguardano l’aspetto organizzativo del servizio, come gli orari di svolgimento dei vari servizi.

Sono di seguito riportati alcuni esempi di domande che potranno essere somministrati.

Esempi di domande relative al servizio di raccolta rifiuti:

✓ Qual è il suo giudizio sul Servizio di raccolta differenziata Porta a Porta della Frazione RSU indifferenziata?

✓ Qual è il suo giudizio sul Servizio di raccolta differenziata Porta a Porta degli Ingombranti?

Esempi di domande relative al servizio di spazzamento e agli altri servizi di igiene urbana:

✓ Quanto è soddisfatto/a della pulizia delle strade nella zona in cui vive?

✓ Quanto è soddisfatto per:

- Frequenza con cui i cestini getta-carta vengono svuotati
- Numero di cestini getta-carta in città
- Orari operazioni di pulizia

Esempi di domande relative al servizio in generale:

✓ Quanto è soddisfatto/a della professionalità del personale addetto alla gestione del CCR?

✓ Quanto è soddisfatto della cortesia degli addetti al servizio di raccolta dei rifiuti?

La rilevazione per modalità telefonica e la rilevazione mediante mailing domiciliare dovranno essere effettuate con periodicità pari ad almeno **n.2 interventi/anno**.

Nel caso di eventi in piazza di particolare rilievo, la modalità con mailing domiciliare potrà essere sostituita dalla consegna dei questionari nell’ambito dei suddetti interventi.

2. Analisi statistica dei dati raccolti

Una volta acquisiti tutti i questionari compilati tramite la modalità telefonica e la mailing domiciliare, il gestore procederà ad un’analisi statistica dei dati, con rappresentazione degli indicatori ottenuti mediante grafici/tabelle.

Parallelamente, si procederà all'elaborazione statistica dei dati provenienti dai questionari compilati on-line.

Il confronto tra i dati complessivamente ottenuti consentirà di avere un quadro esaustivo del giudizio degli utenti in merito all'erogazione dei servizi in appalto. A tal proposito, il gestore si impegnerà a migliorare gli aspetti che dovessero risultare eventualmente di scarso gradimento dei cittadini, al fine di garantire costantemente elevati standard di qualità nella conduzione dei servizi.

5.2 App Junker o similare

L'App, sviluppata per tablet e smartphone e declinata sulle piattaforme iOS e Android, è il punto di contatto con il Cittadino che fruisce in tal modo di un vero servizio dedicato, interattivo e sempre accessibile. Junker è una piattaforma nazionale fruibile attraverso tablet e smartphone, che permette di identificare immediatamente un prodotto e, basandosi sulla geolocalizzazione dell'utente, indicare in maniera certa e immediata il corretto conferimento.

I vantaggi

Per i cittadini:

- hanno sempre a disposizione uno strumento rapido, certo, interattivo per differenziare, riducendo il margine di errore e l'esposizione a multe e sanzioni;
- hanno informazioni certe e geolocalizzate sul territorio in cui si trovano;
- accedono con pochi click a tutte le informative necessarie (isole ecologiche, modalità di smistamento, punti di ritiro/recupero, suggerimenti...);
- ricevono in tempo reale gli aggiornamenti e le comunicazioni importanti da Comune o Gestore della raccolta;
- hanno un canale di comunicazione con l'amministrazione semplice ed efficace;
- possono segnalare degrado o altri punti di ritiro/recupero/riuso.

Per il comune:

- possono fornire un servizio informativo dettagliato rifiuto per rifiuto ai cittadini serviti;
- comunicare in tempo reale con i propri cittadini;
- ridurre progressivamente la percentuale di indifferenziata presente nella massa dei rifiuti prodotti, riducendo i costi di smaltimento;
- ottenere frazioni raccolte più pulite;
- avere accesso alle statistiche di utilizzo del servizio.

Funzionalità offerte:

- **Geolocalizzazione**

L'APP dovrà rilevare automaticamente la posizione geografica e aggancia il quadro di info sulle attività previste per la zona (calendario di raccolta, localizzazione contenitori stradali, programma lavaggio carrellati, programma di spazzamento, lavaggio strade, etc.). Ma è anche possibile scegliere e impostare manualmente un'altra località servita tramite ricerca sulla mappa.

Sarà possibile censire ulteriori sottoaree su cui insistono: tipologie di raccolta differenti, calendari del Porta a Porta dedicati, informative specifiche. Il cittadino può variare la propria localizzazione tutte le volte che lo desidera (ad esempio se è in viaggio o in villeggiatura): in questo modo otterrà le informazioni contestualizzate alla nuova posizione.

- **Mappatura delle tipologie di differenziata**

In fase di attivazione del servizio vengono caricate, su indicazione del Comune, le informazioni relative al corretto smaltimento degli imballaggi in base alla tipologia di raccolta differenziata applicata. In questo modo al Cittadino che scansiona o ricerca un prodotto per descrizione o che inquadra un simbolo della raccolta differenziata vengono fornite le informazioni su come differenziarlo esattamente come indicato dal Comune o Servizio ambientale ovvero:

- Con la corretta legenda colori (Es. giallo per la carta, verde per il vetro, etc) corrispondente ai codici colori per i bidoni adottata nella zona;

Progettazione



Società di Ingegneria Certificata ISO 9001

Sede legale: Via Galati 45, 73024 Maglie (Le) - P.IVA: 04788690750 - Camera Comm. Le REA LE -318434 Cap. Soc. € 10.000
Tel/fax +39.0836.312211 – cell. 328/87.76.896

web: www.smartengin.it - email: info@smartengin.it - PEC : smart.engineering.srl@pec.it



- Con le terminologie corrette (Es. la raccolta indifferenziata può essere anche chiamata “Residuo” o “Secco indifferenziato”, etc);
- Con link di approfondimento che rimandano a schede dedicate (consigli, istruzioni, specificità).

- **Indicazione dello smaltimento con bar-code**

Junker è in grado di indicare il corretto smistamento di tutti i prodotti da supermercato solo scansionando con lo smartphone il codice a barre.

Junker riconosce il prodotto e indica:

- di quanti/quali materiali è composto l’imballaggio;
- dove va smaltito ogni materiale.

È sempre possibile segnalare un errore, in questo modo se il prodotto non è presente verrà censito e l’informazione sul corretto smaltimento sarà re-inviata al Cittadino in tempo reale. Le segnalazioni sono semplicissime, è sufficiente scattare una foto e, se si vuole, inserire un testo libero. È possibile anche mostrare info aggiuntive (ad es. sulle modalità di conferimento dei prodotti, come scomporre l’imballaggio, etc).

- **Ricerca su liste di categorie di rifiuti**

Se il codice a barre non è presente sul rifiuto che si vuole smaltire, è possibile eseguire una ricerca testuale per categorie di oggetti: è sufficientemente inserire qualche lettera e verranno proposte delle liste di prodotti tra cui scegliere. Se il testo ricercato non è presente, Junker offre la possibilità di segnalarlo, in modo che diventi disponibile nell’aggiornamento successivo. Attualmente sono oltre 1000 le categorie presenti.

- **Riconoscimento dei simboli della raccolta**

Junker interpreta anche i simboli della raccolta differenziata: è sufficiente inquadrare il simbolo nel rettangolo indicato, e l’applicazione sarà in grado di riconoscerlo indicando il corretto smistamento. Se il simbolo non viene riconosciuto, è sufficiente inviare la foto perché diventi disponibile nell’aggiornamento successivo dell’applicazione. Al momento Junker riconosce oltre 30 simboli, dal mater-b al Tetra Pak.

- **Localizzazione delle isole ecologiche e punti di interesse**

Junker consente di censire per (e ad opera di) i cittadini anche tutti i punti di interesse ambientale nel Comune impostato: isole ecologiche, RAEE-apparecchiature elettroniche/elettrodomestici, smaltimento batterie, sportelli per il cittadino, etc. I punti sono localizzati sulla mappa e filtrabili per categoria. Cliccando sul marker corrispondente è possibile accedere alla scheda con tutte le informazioni estese (orari di apertura, tipologia, modalità di conferimento, etc). Tutte le informazioni che il Comune deve fornire sono aggiornate in tempo reale.

- **Calendario dei ritiri Porta a Porta**

Per ogni area cittadina per cui è attivata la raccolta Porta a Porta è possibile attivare il calendario della raccolta. Il calendario è configurabile con gli orari di esposizione dei rifiuti, indicando, se desiderato, la fascia oraria di ritiro.

Un allarme scatterà sul telefonino pochi minuti prima dell’orario di raccolta. L’utente può disattivare, se indesiderati, tutti gli allarmi o anche solo quelli di alcune tipologie di raccolta (es. attivo l’allarme per l’indifferenziata e la plastica, ma disattivo quello per la raccolta carta).

- **Pagine informative**

È possibile creare pagine informative personalizzate per le seguenti sezioni:

- modalità di raccolta;
- isole ecologiche e punti di interesse;
- menu specifico del Comune o Municipalizzata (accessibile cliccando sullo stemma o logo sempre visibile nelle pagine di navigazione);
- schede sulle aree di raccolta specifiche (zone del Porta a Porta, quartieri con tipologie di differenziata differente, etc).

- **CO-Branding**

Per i Comuni o le Municipalizzate che attivano il servizio il Cittadino, da quando si localizzerà sul Comune, vedrà visualizzato su ogni pagina lo stemma o il logo del Comune o Municipalizzata di riferimento. Cliccando sul logo stesso si potrà accedere alle informazioni dedicate.

Progettazione



Società di Ingegneria Certificata ISO 9001



Sede legale: Via Galati 45, 73024 Maglie (Le) - P.IVA: 04788690750 - Camera Comm. Le REA LE -318434 Cap. Soc. € 10.000
Tel/fax +39.0836.312211 – cell. 328/87.76.896

web: www.smartengin.it - email: info@smartengin.it - PEC: smart.engineering.srl@pec.it

- **Compatibilità con gli smartphone**

Sono supportate le seguenti tipologie di Smartphone e Tablets: Android e Apple

- **Statistiche del servizio**

Junker fornisce un accesso personalizzato ad un cruscotto da cui il cliente può:

- consultare le statistiche di utilizzo della piattaforma (totale di chiamate nel mese per zona, totale utenti unici “attivi” serviti per zona, segnalazioni degrado geolocalizzate, segnalazione P.O.I.);
- inviare messaggi push illimitati a tutti i propri utenti o delle singole aree. Il nuovo messaggio viene segnalata all’utente nella barra delle notifiche dello Smartphone e nel menù dedicato “Messaggi”.
- È possibile aggiungere al testo anche dei link ipertestuali per ulteriori approfondimenti che puntano a pagine web dedicate e collocare nuovi punti P.O.I (point of interest).

- **Segnalazioni degrado ambientale**

I cittadini possono inviare una o più foto geo localizzate per indicare problematiche di degrado ambientale, cassonetti pieni, buche stradali, etc. Il Comune riceverà via e-mail le segnalazioni in tempo reale.

- **Comunicare con i cittadini**

Con le notifiche immediate, si possono promuovere eventi green, raccolte speciali, informazioni di servizio. Inoltre, i cittadini possono segnalare attraverso una semplice foto che sarà automaticamente geolocalizzata, situazioni di degrado urbano, rifiuti abbandonati, mancati ritiri ecc.

5.3 Controllo degli utenti

Il controllo degli utenti si esplicherà mediante:

- **il controllo sulla correttezza dei conferimenti;**
- **la contabilizzazione dei conferimenti dei rifiuti indifferenziati, con il fine ultimo di applicazione del sistema di tariffazione puntuale.**

Controllo sulla correttezza dei conferimenti

Sarà effettuato un **rigoroso controllo dei conferimenti** da parte degli addetti alla raccolta.

La raccolta non sarà effettuata nei seguenti tre casi:

- contenitori contenenti elevati ed evidenti quantitativi di rifiuti differenziabili altrimenti;
- contenitori esposti in giorni di raccolta errati;
- contenitori diversi da quelli scelti per il servizio (salvo diversi accordi con l’Amministrazione Comunale).

In tali casi gli addetti al servizio segnaleranno all’utenza l’errato conferimento (giorno, tipologia di rifiuto ecc.) attraverso l’apposizione sui contenitori di cartellini di segnalazione di diversa colorazione (es. di colore verde, giallo e rosso).

Successivamente ai primi 3 mesi di avvio del servizio, gli operatori provvederanno a trasmettere alla Polizia Municipale, durante o immediatamente dopo il termine della raccolta, la segnalazione delle utenze interessate, onde consentire l’applicazione delle sanzioni previste dal regolamento in materia che l’Amministrazione dovrà approvare.

Analogamente, gli operatori addetti alla gestione del CCR vigileranno sulla correttezza dei conferimenti effettuati dagli utenti.

Contabilizzazione dei conferimenti dei rifiuti indifferenziati

Come già illustrato nel paragrafo precedente, anche in previsione del passaggio al sistema di tariffazione puntuale, si propone un sistema di rilevazione delle utenze basato sull’applicazione, ai sacchi e contenitori dedicati al conferimento del rifiuto indifferenziato, di **trasponder** (Tag-RFID). **Sarà tuttavia favorevolmente accolta la proposta di estendere tale soluzione anche alle zone di raccolta in cui non si prevede tale tecnologia (isole ecologiche tipo Ecogreen Box) e/o alle frazioni di materiale recuperabile/riciclabile (frazione umida e frazioni secche riciclabili).**

5.4 Rapporti periodici sul servizio

In merito ai rapporti periodici sul servizio, il gestore dovrà conformarsi ai Criteri Ambientali Minimi di cui all'Allegato del D.M. 07/04/2025.

Il Gestore del servizio dovrà inoltre fornire alla S.A. tutti i report, informazioni e dati indicati nel CSA.

6 CAMPAGNA DI COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE

Per avviare con successo un nuovo sistema di raccolta differenziata è assolutamente necessario implementare una strategia di comunicazione e sensibilizzazione efficace ed incisiva, che coinvolga tutta la collettività assicurando la partecipazione attiva dei cittadini.

Lo scopo della campagna di comunicazione sarà dunque implementare un sistema di relazioni con le utenze teso a INFORMARE, RESPONSABILIZZARE, COINVOLGERE e INCENTIVARE i cittadini al raggiungimento degli OBIETTIVI di raccolta differenziata, al fine di ottenere l'aumento delle percentuali di raccolta differenziata attraverso la *RESPONSABILITÀ CONDIVISA DI TUTTI GLI ATTORI COINVOLTI*.

La campagna si svilupperà secondo tre fasi:

- A. *Fase preliminare all'avvio del servizio (circa 60 giorni);*
- B. *Fase a regime (completamento primo anno di servizio);*
- C. *Fase di follow up (dal secondo anno di servizio fino alla fine dell'appalto).*

IL TARGET DI RIFERIMENTO

La campagna di sensibilizzazione che si propone è orientata alla **condivisione** delle problematiche inerenti la gestione dei rifiuti da parte della cittadinanza, la quale sarà informata sul ciclo dei rifiuti e sul loro percorso fino al trattamento finale. Pertanto, dopo un'indagine preliminare diretta a comprendere il contesto territoriale, si passerà ad individuare il linguaggio comunicativo più idoneo ai differenti target di riferimento in relazione alle specifiche esigenze di informazione.

I target principali ipotizzati sono:

1. **Singoli cittadini e famiglie:** le utenze domestiche, siano esse rappresentate da singoli utenti o da famiglie, rappresentano il target principale, il più numeroso e il riferimento fondamentale della campagna. Per questo motivo è indispensabile ottenere il loro fattivo coinvolgimento facendo percepire che il rispetto delle regole della raccolta differenziata è un dovere ed un impegno di tutti, adulti e bambini, soggetti pubblici e privati.
2. **Allievi Istituti Scolastici:** alla luce del fatto che purtroppo sono proprio i più giovani ad ignorare spesso i gravi danni arrecati all'ambiente da una produzione eccessiva di rifiuti, una particolare attenzione va dedicata alla comunicazione e all'educazione ambientale rivolta a bambini e ragazzi delle scuole primarie e secondarie inferiori, affinché possano diventare cittadini consapevoli delle proprie azioni in un contesto rispettoso della terra. Il progetto proposto affonda pertanto le sue radici su un concetto cardine: la scuola deve necessariamente considerarsi il luogo deputato a realizzare un percorso educativo volto alla diffusione di una nuova cultura ambientale.
3. **Utenze non Domestiche:** al pari delle utenze domestiche e degli allievi delle scuole, anche il coinvolgimento fattivo degli operatori economici è quanto mai importante per il corretto svolgimento della raccolta differenziata. Ecco perché si vuole agevolare la loro partecipazione al sistema di raccolta differenziata attraverso la previsione di poche e semplici regole, esplicitate nel materiale informativo contenente la tipologia di rifiuti speciali non pericolosi prodotti da queste utenze.
4. **Turisti:** è necessario prevedere un'informazione specifica per questo target. Si tratta di una comunicazione multilingua, in cui indicare in modo chiaro e semplice le modalità di conferimento dei rifiuti.
5. **Realtà territoriali: associazioni, parrocchie, partiti, opinion leader, opinion maker:** il coinvolgimento delle parrocchie, delle associazioni presenti sul territorio e delle organizzazioni professionali contribuisce a creare un clima di fiducia e di partecipazione attorno al nuovo sistema di raccolta che può ridurre i dubbi e le incertezze, soprattutto in fase di avvio del servizio.
6. **Organi di stampa:** una campagna di comunicazione che si sviluppa su più anni come quella che si propone non può prescindere dal coinvolgimento, vista la loro funzione sociale e professionale, degli organi di stampa, considerati come una cassa di risonanza in grado di conferire un tono più istituzionale ai messaggi lanciati durante la campagna, e di garantirne una più capillare diffusione sul territorio.
7. **Personale interno addetto alla distribuzione:** il personale addetto alla distribuzione (sopralluoghi, monitoraggio, distribuzione kit, ecc.) è l'anello di congiunzione tra l'utente finale ed il gestore del servizio nonché il primo interlocutore per i cittadini da cui ricevere informazioni sulle nuove modalità di raccolta ed eventualmente anche qualche rassicurazione o piccoli accorgimenti per il buon

Progettazione



Società di Ingegneria Certificata ISO 9001

Sede legale: Via Galati 45, 73024 Maglie (Le) - P.IVA: 04788690750 - Camera Comm. Le REA LE -318434 Cap. Soc. € 10.000
Tel/fax +39.0836.312211 - cell. 328/87.76.896

web: www.smartengin.it - email: info@smartengin.it - PEC: smart.engineering.srl@pec.it



espletamento del servizio. Per questa ragione è importante formare il personale con azioni di comunicazione e momenti di formazione specifici.

- 8. Amministratori e dipendenti comunali:** il personale delle amministrazioni comunali ha un ruolo importante in quanto conferisce maggiore autorevolezza alle azioni di comunicazione relative al nuovo servizio di raccolta dei rifiuti. Inoltre spesso sono proprio loro a dare delle risposte "immediate" agli utenti, svolgendo così un ruolo attivo per il raggiungimento degli obiettivi progettuali e per la diffusione di un'immagine positiva dell'Ente.

FASI DI ATTUAZIONE DELLA CAMPAGNA DI COMUNICAZIONE

A. Fase preliminare all'avvio del servizio (circa 60 giorni)

Si descrivono puntualmente le attività proprie della fase preliminare all'avvio del servizio.

Indagine preliminare

Attraverso un'indagine socio territoriale, verranno raccolti i dati e le informazioni indispensabili a focalizzare il target di riferimento e, quindi, ad individuare il messaggio più efficace al fine del raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Definizione format

Per definire una strategia comunicativa della massima efficacia, a partire dalle esigenze che provengono dal territorio, è necessario concertare i messaggi chiave della campagna per affinare la soluzione proposta. Si giungerà così a definire il format comunicativo della campagna; concordando poi una scala di priorità degli interventi in progetto, sarà possibile massimizzare le energie, a garanzia della soddisfazione di tutte le parti interessate.

Tavoli di concertazione - Incontro con associazioni locali e stakeholders

Si prevede la realizzazione - con i rappresentanti degli Enti Locali e del Comune da un lato, dall'altro con le associazioni locali e le istituzioni scolastiche - di un tavolo di lavoro per la concertazione e l'ottimizzazione degli interventi previsti, al fine di individuare le possibili sinergie e recepire osservazioni e criticità. Per massimizzare il coinvolgimento e conseguentemente la diffusione dei messaggi propri della campagna di comunicazione, si procederà inoltre a siglare un protocollo d'intesa con le associazioni locali che operano nel settore del volontariato e della tutela dell'ambiente, per renderli partecipi delle decisioni e delle modalità del nuovo servizio. Importante sarà altresì il coinvolgimento di stakeholders e opinion leader, che conferiranno ulteriore visibilità alla campagna di in atto agevolandone la riconoscibilità.

Formazione addetti distribuzione "kit di raccolta" (eventuale se richiesto e/o a seguito di offerta migliorativa proposta)

La distribuzione del "kit di raccolta", se prevista e/o offerta, rappresenta un primo e importantissimo momento di contatto tra il gestore del servizio e il cittadino utente, il quale dovrà essere messo in grado di chiedere e ricevere dal suo interlocutore le informazioni inerenti l'avvio della nuova modalità di raccolta. Per questo motivo è indispensabile formare debitamente il personale addetto alla distribuzione, fornendogli le nozioni necessarie a soddisfare le eventuali richieste dell'utente.

Attivazione Sportello Informativo con numero verde e e-mail

Per garantire un contatto diretto e immediato con gli utenti e gestire il flusso di interazione, verrà attivato uno **Sportello Informativo** aperto al pubblico e completo di servizio di **Call Center**, con un **numero verde** dedicato ai quali potersi rivolgere per chiedere informazioni sui servizi espletati dalla proponente. Lo Sportello sarà gestito da un addetto debitamente formato dal gestore del servizio, individuato tra il personale in organico alla stessa o nelle associazioni locali.

Conferenza stampa di presentazione

Per comunicare e promuovere efficacemente l'avvio del nuovo servizio e le linee essenziali della campagna di comunicazione, verrà indetta una conferenza stampa, nel corso della quale presentare alle istituzioni, agli *stakeholder*, ai mass media locali e ai cittadini il nuovo sistema di raccolta integrato, gli obiettivi ed i comportamenti attesi nell'arco dei mesi di attività. Nel corso della conferenza potrà essere distribuito materiale informativo sulla campagna stampato su carta riciclata e proiettate *slide* contenenti i messaggi chiave della campagna stessa. La stessa presentazione potrà essere stampata e distribuita ai giornalisti.

Affissione manifesti e locandine, installazione banner

Per ottenere una **grande visibilità** e un **forte impatto sensazionale**, alcune settimane prima dello *start up* vero e proprio si procederà con affissioni di supporti cartacei aventi diversi formati. Attraverso queste affissioni ci si prefigge lo scopo non solo di presentare agli utenti i nuovi servizi e le variazioni degli stessi, ma anche di far conoscere i canali deputati ad un contatto diretto con il gestore dei servizi stessi (Numero Verde, Mail, Sito Web, App, Canali Social), diffondendo così i messaggi principali della campagna di comunicazione.

Progettazione



Società di Ingegneria Certificata ISO 9001

Sede legale: Via Galati 45, 73024 Maglie (Le) - P.IVA: 04788690750 - Camera Comm. Le REA LE -318434 Cap. Soc. € 10.000
Tel/fax +39.0836.312211 - cell. 328/87.76.896

web: www.smartengin.it - email: info@smartengin.it - PEC: smart.engineering.srl@pec.it



Distribuzione materiale informativo a corredo del kit di raccolta (eventuale se richiesto dall'ARO e/o a seguito di offerta migliorativa proposta)

Qualora si preveda la consegna domiciliare del **kit di raccolta** costituito da **bidoncini/sacchetti** per il conferimento dei rifiuti. Per ciò che riguarda i bidoncini, riporteranno un adesivo o decalcomania indicante il logo del gestore, e la tipologia di rifiuto da inserire.

Nell'ottica di informare la cittadinanza sulle modalità di esecuzione del nuovo sistema di raccolta attraverso materiali informativi chiari ed esaurienti, si prevede che, contestualmente alla distribuzione delle attrezzature per la raccolta porta a porta di cui sopra, sarà consegnato alle utenze anche un **pieghevole informativo completo di calendario**. Allo scopo di agevolare e rendere il più semplice possibile l'approccio al nuovo servizio da parte dell'utente, in fase di distribuzione del kit e del calendario di raccolta verrà consegnato altresì un pratico vademecum. Questo supporto, da considerarsi una sorta di dizionario dei rifiuti, riporterà, in ordine alfabetico, i singoli tipi di rifiuto conferibili indicando per ciascuno di essi la categoria di appartenenza (organico, carta, plastica, metalli, vetro, indifferenziato, ingombranti o rifiuti pericolosi). In tal modo si garantirà una maggiore chiarezza evitando possibili errori da parte dei cittadini nel conferimento dei rifiuti. Il pieghevole sarà completato dall'inserimento della Carta dei Servizi, riportante indicazioni chiare sulla metodologia di erogazione e standard di qualità dei servizi, nonché indirizzi, numeri di telefono e procedure, al fine di tutelare le esigenze dei Cittadini-Utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

Cartoline mancato recapito

Una volta effettuata la consegna domiciliare dei kit di raccolta, si provvederà a rilasciare agli utenti non reperiti presso la propria abitazione una **cartolina di mancato recapito**. Detta cartolina conterrà l'invito a recarsi, nel giorno e orario indicato, al Punto di Distribuzione o allo Sportello Informativo proprio per poter procedere alla consegna dei kit di raccolta, andando incontro così alle esigenze dei cittadini.

Pieghevole composter domestico

A tutte le utenze che richiederanno la compostiera, attraverso la scheda pre-forata presente sul pieghevole informativo o presso lo Sportello Informativo, verrà consegnato un kit di gestione con guida pratica e istruzioni d'uso, al fine di ottimizzare il compostaggio domestico da giardino della frazione organica e ridurre il conferimento dei RSU indifferenziati con vantaggi di carattere ambientale ed economico.

B. Fase di start-up (completamento primo anno di servizio. Durata: 3 mesi circa)

Soprattutto la fase dello start-up di un nuovo servizio di raccolta differenziata dei rifiuti urbani richiede una comunicazione **mirata e capillare** che, incuriosendo e "stupendo" visivamente catturi l'attenzione degli utenti, arrivi ad ottenere un fattivo coinvolgimento dell'intera collettività facendo percepire che il rispetto delle regole della raccolta differenziata è un dovere ed un impegno di tutti, adulti e bambini, soggetti pubblici e privati.

Anche per questo motivo verrà ideato un logo identificativo, un vero e proprio elemento comunicativo che accompagnerà l'intera campagna di informazione e sensibilizzazione aiutando i cittadini a seguire le iniziative promozionali e di sensibilizzazione

Questi sinteticamente gli obiettivi che la campagna di comunicazione mira a realizzare:

- Assistere e accompagnare gli utenti nel processo di cambiamento del servizio di raccolta, fornendo loro informazioni chiare ed esaustive sulle modalità attuative del nuovo sistema di gestione dei rifiuti;
- Sensibilizzare la collettività rispetto alla tematica dei rifiuti in generale, e della raccolta differenziata in particolare. L'obiettivo è di far comprendere alla collettività i vantaggi immediati connessi ad una corretta raccolta differenziata dei rifiuti, **con particolari riferimenti all'introduzione della tariffazione puntuale**, e di contro le gravi conseguenze derivanti da un conferimento in discarica indiscriminato o dall'abbandono dei rifiuti.
- Creare occasioni e luoghi di contatti diretto tra utenti e gestore del servizio, massimizzando il coinvolgimento dei cittadini nell'esecuzione del nuovo sistema integrato di rifiuti (**feste e giornate ecologiche, seminari con esperti, gazebo informativi, coinvolgimento delle attività commerciali, progetti di riduzione degli imballaggi e del riuso dei contenitori**)
- Concentrare l'attenzione **sui giovani allievi delle scuole primarie**, facendo comprendere loro, attraverso un linguaggio e una grafica accattivanti e coinvolgenti, l'importanza di un corretto approccio alla questione dei rifiuti e alla tutela dell'ambiente in genere. Educando i giovani infatti non solo si formeranno individui consapevoli dell'importanza della corretta raccolta differenziata, ma **indirettamente si arriverà a coinvolgere gli adulti, ossia le loro famiglie di appartenenza**, alle quali i ragazzi trasmetteranno le conoscenze acquisite a scuola.

Di seguito sono dettagliati i supporti e le attività previste nella fase di completamento primo anno.

Progettazione



Società di Ingegneria Certificata ISO 9001



Sede legale: Via Galati 45, 73024 Maglie (Le) - P.IVA: 04788690750 - Camera Comm. Le REA LE -318434 Cap. Soc. € 10.000
Tel/fax +39.0836.312211 - cell. 328/87.76.896

web: www.smartengin.it - email: info@smartengin.it - PEC: smart.engineering.srl@pec.it

Realizzazione grafica e distribuzione presso utenze domestiche e non domestiche di calendario dei servizi erogati

All'inizio di ogni anno solare, e per tutta la durata dell'appalto, dovrà essere realizzato il “**calendario dei servizi erogati**”. Il calendario, oltre ad indicare, per ogni giorno dell'anno la raccolta prevista, dovrà dare indicazioni su tutti i servizi erogati (es. modalità raccolte minori, servizi di raccolta specifici per utenze domestiche, compostaggio domestico, gestione CCR – Centro Comunale Raccolta Differenziata – servizi di igiene urbana, etc.).

Il calendario, dovrà essere distribuito, entro il mese di dicembre di ogni anno, a tutte le utenze domestiche e non domestiche presenti sul territorio di riferimento.

Manifesti grande formato per AVVIO NUOVO SERVIZIO

Al momento dell'avvio del nuovo servizio integrato di gestione dei rifiuti verranno affissi manifesti di grande formato (i cosiddetti 6X3), con lo scopo di massimizzare la presenza comunicativa della campagna sul territorio, contribuendo a creare un impatto visivo forte ed efficace per veicolare al meglio e rafforzare i concetti chiave della campagna.

Locandine per rifiuti pericolosi

Per informare i cittadini relativamente alle corrette modalità di conferimento dei rifiuti pericolosi, si provvederà con l'affissione, presso le utenze non domestiche, di locandine formato A3 contenenti informazioni chiare ed esaustive.

Realizzazione sito web

Tenendo in considerazione il fatto che oggi gran parte l'utenza è abituata a “navigare sul web”, interagendo con gli enti e le aziende attraverso internet, è importante prevedere la creazione di un sito web dinamico, con struttura responsive per un'ottimale consultazione anche da mobile device.

Attraverso il nuovo portale il cui layout grafico riprenderà la veste in uso per la campagna di comunicazione, si punta a dare un'immagine globale dei servizi e delle attività svolte, ma anche a fornire al cittadino informazioni dettagliate e aggiornate sul servizio, riguardanti le modalità e i tempi di raccolta e di conferimento dei rifiuti, attraverso materiali informativi in formato digitale e scaricabili.

Inoltre si vuol garantire all'utente la possibilità di comunicare direttamente con l'azienda/l'ente: da qui la previsione di un'area *customer care*, attraverso la quale inviare richiesta di informazioni o segnalazioni al gestore. Verranno infine implementata una sezione news - in cui saranno inseriti gli avvisi all'utenza – e un'area newsletter a cui le utenze potranno iscriversi per ricevere informazioni aggiornate.

In particolare di attraverso il sito i cittadini potranno

- ✚ Segnalare particolari esigenze, disservizi e criticità
- ✚ Prenotare interventi di raccolta di ingombranti, RAEE ecc
- ✚ Fornire suggerimenti sulla corretta gestione dei rifiuti
- ✚ Accedere al Mercatino del Riuso online
- ✚ Essere informati su: Orari e modalità di erogazione del servizio; ubicazione e funzionamento del Centro di Raccolta; tipologia, quantità e qualità dei rifiuti raccolti separatamente disponibili presso il Centro di Raccolta; dati annuali su produzione dei rifiuti, raccolta differenziata e destinazione dei rifiuti raccolti; eventi ed occasioni di contatto diretto con il gestore del servizio; comunicazioni importanti (modifiche dei servizi, date di esecuzione ecc.); modalità per il corretto uso della compostiera.

Implementazione App

Poiché ormai la consultazione delle App per smartphone è divenuto uno strumento di uso quotidiano per il rinvenimento di informazioni, è prevista l'implementazione di un'applicazione dedicata.

Configurazione e gestione pagine social e canale YouTube

Per garantire agli utenti un contatto diretto ed immediato con il gestore, accanto all'attivazione del Numero Verde e del servizio mail, si procederà anzitutto con il configurare una pagina ufficiale su Facebook e un profilo su Twitter. Attraverso i canali social infatti, gestiti con l'inserimento di post e immagini, non solo si porteranno a conoscenza dei cittadini, in tempo reale, tutte le notizie e le novità inerenti il servizio offerto e, più in generale, la tutela dell'ambiente, ma si potranno altresì raccogliere segnalazioni e osservazioni alle quali fornire pronta risposta. La presenza sui diversi canali social **avrà dunque come obiettivo quello di informare e sensibilizzare il target sulla raccolta differenziata**, facendo leva sull'**amore per la propria città** ed il territorio circostante stimolando la partecipazione attiva tramite **call to action**. Ecco perché, oltre ai già menzionati messaggi informativi e di sensibilizzazione per responsabilizzare i cittadini, saranno anche sviluppati contenuti emozionali per coinvolgerli e far sì che condividano foto e messaggi positivi.

Particolare attenzione sarà data proprio alle immagini: ai tradizionali Facebook e Twitter è stato affiancato il social media visual per eccellenza, **Instagram**, sul quale condividere e ripostare immagini, sfruttando il loro **potere di emozionare, trasmettere sensazioni positive e veicolare l'amore per il proprio territorio.**

Pubblicità giornali ed emittenti televisive

Al fine di ottimizzare la diffusione, e quindi l'efficacia, dei messaggi veicolati attraverso la campagna di comunicazione, appare utile far ricorso ai mass media tradizionali, quali TV e testate locali, implementando un media plan.

Pubblicità su piattaforme web locali

Gli scopi di cui al punto precedente verranno perseguiti anche attraverso Banner Pubblicitari pubblicati sui principali canali di informazione online strettamente locale. Questo consentirà infatti di raggiungere un ulteriore segmento di target, ripetendo strategicamente il messaggio declinato in molteplici forme/mezzi.

Pieghevole di richiamo

Entro il primo anno dall'avvio del nuovo servizio sarà distribuito un pieghevole "di richiamo", utile per il superamento delle criticità e il raggiungimento degli obiettivi prefissati. Dedicato a utenze domestiche e non domestiche, questo strumento consente infatti un ulteriore momento di contatto informativo, veicolando messaggi di sensibilizzazione e di riepilogo sulle corrette modalità di conferimento dei rifiuti. Inoltre sarà riportato un avviso relativo ai controlli a campione che verranno effettuati sul conferito onde verificare il rispetto delle regole della raccolta differenziata. Il contenuto è completato da un questionario per la valutazione del livello di soddisfazione degli utenti relativamente al servizio di gestione dei rifiuti.

Negli anni successivi al primo, i contenuti sopra esposti si arricchiranno con l'indicazione dei risultati della raccolta differenziata nell'anno precedente, nonché con l'avviso dei controlli a campione sul corretto impiego del composter domestico.

Incontri pubblici con la cittadinanza

Il contatto diretto con gli utenti è uno strumento privilegiato per conferire al progetto e ai messaggi veicolati il massimo della diffusione e della conoscibilità

Per tale ragione il gestore provvederà all'organizzazione, a partire dal primo anno, di **n.1 seminario pubblico** annuo, che vedrà il coinvolgimento delle utenze domestiche con la moderazione del personale del gestore e la partecipazione di esperti del settore e di esponenti della pubblica amministrazione. Si tratta di occasioni importanti per raccogliere osservazioni e rispondere a domande poste direttamente dai cittadini, contribuendo così all'efficienza del servizio e al raggiungimento dei risultati prefissati.

Nel corso degli incontri si procederà alla distribuzione di **pieghevoli informativi**;

Questi incontri si terranno in luoghi pubblici da individuarsi in stretta collaborazione con l'Ente.

Sistema di assistenza e accompagnamento degli utenti:

Mantenimento Sportello Informativo con numero verde e mail: Per l'intera durata dell'appalto si provvederà al mantenimento e alla gestione dello **Sportello Informativo** già attivato.

Gazebo informativi Sempre nell'ottica del coinvolgimento e del contatto diretto con i cittadini, indispensabile per massimizzare gli effetti della campagna di comunicazione, è previsto l'allestimento nelle piazze di gazebo informativi. Saranno gestiti con il coinvolgimento delle associazioni locali, e verranno allestiti con materiale promozionale e informativo dalla veste grafica uniforme a quella dei supporti già impiegati nella campagna di comunicazione, a tutto vantaggio della riconoscibilità da parte degli utenti. Lo scopo di questi punti di contatto è di fornire utili informazioni ai cittadini sui servizi e sulla raccolta differenziata, nonché distribuire - già alla fine del primo anno di servizio - un questionario di soddisfazione del cliente.

C. FASE DI FOLLOW UP

La fase di follow up, che segue quella di start-up in cui si informa la collettività sulle novità della raccolta e relative regole, è un momento di **consolidamento** e **perfezionamento** dei messaggi di sensibilizzazione e informazione precedentemente veicolati. Non solo: tale fase della campagna funge da **rinforzo positivo** nei confronti dell'utente virtuoso.

All'inizio di ogni anno di servizio, successivo al primo, l'I.A. dovrà presentare il relativo piano di comunicazione e sensibilizzazione, con adeguato cronoprogramma delle attività, che dovrà preventivamente essere approvato dall'Amministrazione Comunale.

Lo scopo della fase di follow up è duplice:

- ✓ mantenere **alta l'attenzione sull'argomento**, con l'obiettivo di continui miglioramenti in termini di raccolta differenziata e di qualità dei materiali conferiti dagli utenti
- ✓ premiare le utenze che si distinguono per la loro condotta in termini di: conferimento materiali di recupero, utilizzo dei CCR, assenza di lettere di richiamo, ecc...

Progettazione



Società di Ingegneria Certificata ISO 9001

Sede legale: Via Galati 45, 73024 Maglie (Le) - P.IVA: 04788690750 - Camera Comm. Le REA LE -318434 Cap. Soc. € 10.000
Tel/fax +39.0836.312211 - cell. 328/87.76.896

web: www.smartengin.it - email: info@smartengin.it - PEC: smart.engineering.srl@pec.it



Dunque, negli anni successivi al primo, si procederà con il pianificare annualmente le diverse iniziative e gli strumenti di supporto alla comunicazione di mantenimento, che si andranno a declinare in relazione ai risultati già ottenuti e, conseguentemente, ai nuovi obiettivi e messaggi da veicolare.

In particolare, saranno attivate successive campagne informative di mantenimento, una per ciascun anno di affidamento del servizio, finalizzate al richiamo periodico dell'attenzione dell'utenza. Per dare continuità alle azioni di promozione avviate nel primo anno, saranno sviluppate azioni, iniziative ed eventi tesi a consolidare i risultati raggiunti, e a migliorare progressivamente la qualità e l'efficacia del servizio. Questi gli obiettivi della campagna di follow up:

- evidenziare i risultati raggiunti in termini di percentuali di raccolta differenziata ringraziando i cittadini per l'impegno profuso e la collaborazione mostrata;
- consolidare e rafforzare le percentuali di raccolta differenziata;
- migliorare la qualità dei materiali provenienti da raccolta differenziata;
- implementare un efficace sistema di monitoraggio e controllo dei conferimenti da parte degli utenti per ridurre l'abbandono dei rifiuti o i conferimenti sbagliati.

Punto di partenza per quanto riguarda l'elaborazione di ogni nuova campagna sarà l'analisi dei risultati e delle criticità relativi all'annualità precedente.

Ovviamente, le attività previste dalla campagna saranno calibrate, anno per anno, anche in funzione del raggiungimento di risultati progressivamente migliori per quanto riguarda la percentuale di raccolta differenziata raggiunta nel territorio

Rimodulazione eventuale dell'identità grafica coordinata

Potrà essere rimodulato dal punto di vista grafico la campagna, nel caso in cui dovessero emergere nel tempo specifiche esigenze di comunicazione (come ad esempio l'esigenza per un' annualità di spingere maggiormente sulla raccolta di una specifica frazione).

Attività e materiale informativo per utenze domestiche

Definita l'identità grafica eventualmente modificata, si procederà con l'elaborazione e la stampa di tutti i materiali cartacei necessari al raggiungimento degli obiettivi di comunicazione della campagna. Di seguito l'elenco delle iniziative e strumenti da realizzarsi per ciascuno degli anni di affidamento del servizio:

- ✓ pieghevole informativo destinato alle nuove utenze domestiche con modalità e calendario di raccolta, scheda richiesta composter, informazioni su EcoCentro e Carta dei Servizi
- ✓ Campagna affissione manifesti 70x100 di sensibilizzazione
- ✓ Campagna affissione locandine di sensibilizzazione

Pieghevole "di richiamo" con:

- ✓ messaggi di sensibilizzazione e di riepilogo modalità di conferimento dei rifiuti;
- ✓ avviso controlli a campione sul conferito;
- ✓ questionario per la valutazione del livello di soddisfazione degli utenti da consegnare in modalità anonima per migliorare l'efficienza del servizio
- ✓ risultati raccolta differenziata anno precedente
- ✓ avviso controlli a campione sull'effettivo utilizzo del composter domestico.

Inoltre, al termine di ciascuna annualità, saranno organizzate specifiche attività per comunicare alla cittadinanza i risultati e le performance raggiunte dal servizio di raccolta differenziata. Tali informative, rivolte alla cittadinanza e finalizzate a comunicare l'andamento generale del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti, conterranno una serie di aspetti come ad esempio: **la percentuale di raccolta differenziata raggiunta al termine di ciascun anno, eventualmente suddivisa per zona**, il numero di famiglie, esercizi commerciali, istituti scolastici, ecc, coinvolti a vario titolo dal servizio di raccolta rifiuti e dalle azioni previste dal presente piano di comunicazione.

Attività e materiale informativo per utenze non domestiche

Per il target utenze non domestiche, annualmente si potrà organizzare un incontro dedicato a discutere le problematiche e le difficoltà proprie di queste utenze. Per ciascuno degli anni di affidamento del servizio saranno garantiti alle nuove utenze non domestiche:

- ✓ Pieghevole informativo con modalità e calendario di raccolta dedicato alle attività commerciali e produttive
- ✓ Organizzazione incontri con le utenze non domestiche
- ✓ Un pieghevole informativo con modalità di raccolta per le aree mercatali

Gestione e aggiornamento sito web

Per quanto riguarda la gestione del sito, il gestore garantirà un aggiornamento costante dei contenuti in linea con le esigenze di comunicazione che dovessero presentarsi nel corso degli anni. Infine, durante la fase di

Progettazione



Società di Ingegneria Certificata ISO 9001

Sede legale: Via Galati 45, 73024 Maglie (Le) - P.IVA: 04788690750 - Camera Comm. Le REA LE -318434 Cap. Soc. € 10.000

Tel/fax +39.0836.312211 - cell. 328/87.76.896

web: www.smartengin.it - email: info@smartengin.it - PEC: smart.engineering.srl@pec.it



aggiornamento costante dei contenuti, particolare attenzione sarà posta nella comunicazione dei risultati e dei dati relativi all'andamento del servizio (percentuale di raccolta raggiunta, quantità assoluta di rifiuti conferiti, ecc.) e all'indicazione dei siti di conferimento delle varie frazioni di rifiuti.

Gestione e aggiornamento APP per smartphone

L'aggiornamento dell'APP per smartphone sarà essenziale nel caso di modifiche alle funzionalità base. È garantita una modifica per ogni anno di servizio.

Gestione canali social (Facebook, Twitter, Instagram e YouTube)

L'aggiornamento dei contenuti pubblicati sui social network (Facebook, Youtube, Twitter, Instagram) sarà un'attività costante nel tempo. Per quanto riguarda l'aggiornamento del Canale Youtube, ad esempio, numerosi saranno i contenuti video prodotti in occasione degli eventi e, più in generale, delle diverse attività previste dal piano di comunicazione (eventi di piazza, banchetti informativi, incontri con le scuole, ecc). In aggiunta a questi contenuti, ogni anno sarà realizzato e pubblicato sul Canale un video-spot della durata di un minuto circa.

Campagna media

Ogni anno, si procederà all'acquisto di spazi pubblicitari sui principali quotidiani e periodici locali (sia online che cartacei). I messaggi pubblicitari serviranno a fornire informazioni, chiarimenti e avvisi relativi all'andamento del servizio di raccolta dei rifiuti.

Mantenimento sistema di assistenza e accompagnamento degli utenti

Saranno annualmente riproposti i gazebo Informativi e mantenuto attivo lo sportello.

Progetto scuole

Saranno realizzati opuscoli e distribuiti annualmente durante gli incontri formativi organizzati nelle scuole elementari e medie del territorio. Nella formulazione dei programmi relativi ai corsi da tenere nelle scuole, verrà preso in considerazione il principio della continuità didattica (gli studenti che l'anno precedente hanno affrontato una lezione teorica sui principi di ecologia verranno coinvolti in attività differenti durante le quali potranno sperimentare o comunque mettere in pratica quei concetti). Gli incontri saranno organizzati accorpando più classi all'interno di strutture come aule magne o auditorium presenti nelle scuole del territorio. Durante ciascuno degli incontri, che saranno gestiti da almeno un esperto in educazione ambientale, saranno distribuiti degli eco-gadget oltre che il materiale cartaceo creato ad hoc.

In occasione di giornate ecologiche internazionali, potranno essere condotti insieme ai ragazzi delle scuole medie (2° e 3° anno), attività quali:

- ✓ **Piantumazione di alberi e piante in zone verdi** individuate in accordo con l'amministrazione comunale. Per l'occasione saranno coinvolte le scuole, le associazioni territoriali, ecc, trasformando l'evento in un momento di festa per l'intera comunità.
- ✓ Attività di gruppo come la **pulizia delle strade** e delle aree verdi da organizzarsi assieme ad associazioni del territorio.

Concorso a premi presso il Centro Comunale di Raccolta

Il concorso a premi presso i Centri Comunali di Raccolta verrà promosso ogni anno successivo al primo, secondo un regolamento pensato per essere sempre funzionale al miglioramento della percentuale di raccolta differenziata, e che sarà di volta in volta discusso con i responsabili del Comune.

7 PIANO DI RIDUZIONE RIFIUTI

Obiettivo prioritario della presente progettazione è rappresentato, oltre che dal raggiungimento di elevate percentuali di Raccolta Differenziata, anche dal conseguimento della riduzione della produzione dei rifiuti.

Si ricorda che con decreto direttoriale del 7 ottobre 2013, il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare ha adottato il "Programma Nazionale di Prevenzione dei Rifiuti", in ottemperanza a quanto stabilito dalla Direttiva europea quadro sui rifiuti (la 2008/98/CE recepita dall'Italia nel dicembre 2010), che "introduce l'obbligo, per gli Stati membri, di elaborare programmi di prevenzione dei rifiuti incentrati sui principali impatti ambientali e basati sulla considerazione dell'intero ciclo di vita dei prodotti e dei materiali. La direttiva stabilisce che gli Stati membri adottino programmi di prevenzione dei rifiuti fissando specifici obiettivi. Lo scopo di tali obiettivi e misure è di dissociare la crescita economica dagli impatti ambientali connessi alla produzione dei rifiuti."

La succitata Direttiva definisce il concetto di "prevenzione", come "le misure adottate prima che una sostanza, un materiale o un prodotto diventino un rifiuto e che quindi sono in grado di ridurre:

- a) la quantità dei rifiuti (anche attraverso il riutilizzo dei prodotti o l'estensione del loro ciclo di vita);
- b) gli impatti negativi dei rifiuti prodotti sull'ambiente e la salute umana;
- c) il contenuto di sostanze pericolose in materiali e prodotti"

Il Programma Nazionale di Prevenzione dei Rifiuti "fissa i seguenti obiettivi di prevenzione al 2020 rispetto ai valori registrati nel 2010:

- ✓ Riduzione del 5% della produzione di rifiuti urbani per unità di Pil. Nell'ambito del monitoraggio per verificare gli effetti delle misure, verrà considerato anche l'andamento dell'indicatore Rifiuti urbani/consumo delle famiglie;
- ✓ Riduzione del 10% della produzione di rifiuti speciali pericolosi per unità di Pil;
- ✓ Riduzione del 5% della produzione di rifiuti speciali non pericolosi per unità di Pil. Sulla base di nuovi dati relativi alla produzione dei rifiuti speciali, tale obiettivo potrà essere rivisto."

Sulla base delle indicazioni e delle linee guida contenute nei succitati documenti, è stato dunque elaborato il presente Piano di Riduzione dei Rifiuti, che promuove l'adozione, da parte del gestore, di una serie di iniziative e buone pratiche di prevenzione.

Risulta tuttavia evidente come tali iniziative debbano essere comunque inquadrare nell'ambito di una pianificazione di più ampio respiro, che preveda il coinvolgimento sinergico di tutti i soggetti interessati a vario titolo, ovvero il mondo produttivo, la grande e piccola distribuzione commerciale e i cittadini, insistendo sull'importanza dell'adozione a tutti i livelli di buone pratiche e comportamenti sostenibili sotto il profilo ambientale.

Di seguito elencate ed illustrate alcune delle attività di prevenzione che il gestore dovrà mettere in atto:

- **Iniziative in favore della dematerializzazione della pubblicità;**
- **Promozione del compostaggio domestico e collettivo;**
- **Istituzione di Centri del Riuso presso i CCR;**
- **Stipula di convenzione con Associazioni Locali per la gestione della raccolta dei rifiuti durante feste e manifestazioni;**
- **Progetto "Ecomense";**
- **Recupero delle eccedenze alimentari provenienti dalle strutture ricettive/sanitarie situate nel territorio di riferimento;**
- **Incentivazione all'uso dei pannolini lavabili.**

a) Iniziative in favore della dematerializzazione della pubblicità

Ogni cittadino ha quotidianamente esperienza del fatto che la propria casella di posta trabocca di posta indesiderata e senza indirizzo, in particolare materiale pubblicitario, che rappresenta uno spreco di carta e, nel caso in cui questo venga trasmesso tramite il servizio postale, va ad accrescerne il relativo impatto.

Le iniziative in merito riguardano:

- ***la distribuzione alle utenze domestiche, da parte del gestore, di adesivi "NO PUBBLICITA' IN CASSETTA", da apporre direttamente sulle cassette della posta;***
- ✓ ***la stipula di accordi con i rappresentanti locali della Grande Distribuzione Organizzata (GDO) e degli Enti locali per la dematerializzazione della pubblicità e della comunicazione alla clientela, tramite ad esempio la riduzione della grammatura della carta, la sostituzione di volantini con sms, il ricorso a newsletters e notiziari on line.***

Progettazione



Società di Ingegneria Certificata ISO 9001

Sede legale: Via Galati 45, 73024 Maglie (Le)- P.IVA: 04788690750- Camera Comm. Le REA LE -318434 Cap. Soc. € 10.000

Tel/fax +39.0836.312211 – cell. 328/87.76.896

web: www.smartengin.it - email: info@smartengin.it - PEC: smart.engineering.srl@pec.it



Tali azioni consentiranno la prevenzione, a monte, del consumo di carta destinata a diventare rifiuto, e nel contempo il complessivo contenimento del consumo indotto dalla pubblicità.

Finalità e vantaggi

- ✓ Ridurre la produzione di rifiuti legata alla distribuzione del materiale pubblicitario;
- ✓ Consentire un risparmio di materie prime e una riduzione delle emissioni di CO2.

Soggetti coinvolti

- ✓ Enti locali, cittadini, rappresentanti locali della Grande Distribuzione Organizzata (GDO)

Modalità e strumenti d'attuazione

- ✓ *Stipulare accordi con gli Enti locali e la Grande Distribuzione Organizzata per la dematerializzazione della pubblicità;*
- ✓ *distribuire adesivi "no pubblicità in cassetta".*

b) Promozione del compostaggio domestico

La pratica del compostaggio mira alla **riduzione della produzione di rifiuti alla fonte** e rappresenta un momento educativo molto elevato, in grado di sviluppare una maggior coscienza nei cittadini attraverso comportamento ecosostenibili.

Saranno pertanto condotte una serie di iniziative specifiche, miranti a rendere edotta la popolazione in merito ai vantaggi di tale buona pratica di prevenzione, condotte da un team esterno al personale dell'ATI.

Sarà innanzitutto redatto un **manuale operativo sul compostaggio domestico**, che conterrà informazioni di tipo tecnico, finalizzate all'avvio dell'attività di compostaggio, al corretto utilizzo delle compostiere e all'efficace monitoraggio dei risultati. In particolare compariranno tra i contenuti informazioni relative a:

- ✓ attrezzature e tecniche per il compostaggio;
- ✓ processo biologico;
- ✓ rapporto tra rifiuti introdotti e qualità del terriccio;
- ✓ vantaggi del compostaggio (sociali e agronomici);
- ✓ servizi di assistenza.

Tale opuscolo informativo sarà distribuito insieme alle compostiere alle utenze domestiche che dispongono di spazi all'aperto.

Sarà poi condotta una capillare campagna informativa, con distribuzione di materiale di carattere divulgativo, ed organizzazione di incontri informativi e formativi rivolti ai cittadini, volti anche a pubblicizzare un'iniziativa sperimentale che potrebbe essere attuata.

Il progetto prevede, per circa 30 famiglie, la possibilità di aderire ad una sperimentazione scientifica del processo, che durerà circa 12 mesi.

I partecipanti dovranno pesare il materiale che verrà messo nella compostiera ed il compost che verrà estratto, segnando i rispettivi quantitativi su un modulo appositamente predisposto.

Alla fine dei 12 mesi, le prime tre famiglie che avranno conseguito il miglior rapporto compost prodotto/quantitativo immesso nella compostiera, saranno premiate con dei gadget aziendali.

Le famiglie che vorranno aderire all'iniziativa devono segnalare la propria disponibilità durante gli incontri formativi ed informativi di cui sopra.

Sono previsti controlli a campione da parte dei vigili urbani, con l'eventuale consulenza del gruppo di professionisti impegnati nel progetto, al fine di accertarsi della veridicità dei quantitativi dichiarati.

Finalità e vantaggi

- ✓ aumentare la percentuale di raccolta differenziata complessiva, ai sensi di quanto previsto dal **D.M. 26 maggio 2016**;
- ✓ Innalzare la percentuale di rifiuti organici avviata a compostaggio;
- ✓ Favorire l'autoproduzione di ammendante di origine organica;
- ✓ Aumentare il numero dei soggetti coinvolti nel compostaggio domestico degli scarti organici.

Soggetti coinvolti

Enti locali, cittadini

Modalità e strumenti d'attuazione

- ✓ Definizione di un manuale operativo sul compostaggio;
- ✓ Attivazione di iniziative di comunicazione, sensibilizzazione e formazione;
- ✓ Premiazione buone pratiche.

Progettazione



SMART ENGINEERING
THINK OUTSIDE THE BOX.

Società di Ingegneria Certificata ISO 9001

Sede legale: Via Galati 45, 73024 Maglie (Le) - P.IVA: 04788690750 - Camera Comm. Le REA LE -318434 Cap. Soc. € 10.000

Tel/fax +39.0836.312211 – cell. 328/87.76.896

web: www.smartengin.it - email: info@smartengin.it - PEC: smart.engineering.srl@pec.it



c) Istituzione di Centri del Riuso presso il CCR**Descrizione dell'iniziativa**

I materiali conferiti dall'utenza, o ritirati a domicilio, entreranno in un **circuito virtuoso** mediante l'ideazione e realizzazione presso il CCR di **una PIAZZA DEL BARATTO/SCAMBIO (uno contro uno)**.

E' statisticamente rilevato che non tutti i pezzi di cui l'utenza si disfa (es. monitor pc, televisori, arredi, etc.) siano inutilizzabili e pertanto è verosimile immaginare un loro successivo riutilizzo. Questo sistema ottempera inoltre alle linee guida della Comunità Europea circa il riutilizzo dei materiali ancora funzionanti consentendo di incidere sulla produzione dei rifiuti.

A riguardo si prevederà una adeguata campagna di informazione e marketing, anche in collaborazione con il CEA ed associazioni ambientaliste, su delle vere e proprie "giornate dello scambio" in cui gli utenti troveranno la possibilità di disfarsi dei propri oggetti e contemporaneamente trovare un "controvalore" in merce che ritengono di loro utilità.

Con tale iniziativa il CCR diventerà di fatto un **volano** per la crescita di una coscienza ecologica con indubbi vantaggi in termini di salvaguardia dell'ambiente e di economie per l'intera collettività, in quanto **ridurrebbe il costo di trattamento degli ingombranti non recuperabili a carico dell'ente appaltante**.

In tal senso si porrà molta attenzione nell'uso dei colori ed alla cartellonistica informativa. L'obiettivo dichiarato è quello di far sentire il fruitore come all'interno di un "centro commerciale" e quindi nello specifico di un **ECOSHOP**.

A tal fine ci si impegnerà ad una corretta gestione dei CCR curando in maniera particolare la comunicazione interna, ma anche e soprattutto l'igiene e l'immagine.

Finalità e vantaggi

- ✓ Ridurre la produzione di rifiuti ingombranti e RAEE e quindi anche la relativa pericolosità (per quanto riguarda i RAEE) attraverso il loro riutilizzo;
- ✓ Disincentivare gli abbandoni incontrollati di tali tipologie di rifiuti;
- ✓ Incentivare lo sviluppo di un mercato di prodotti riutilizzabili anche attraverso il coinvolgimento di soggetti svantaggiati (cooperative sociali);
- ✓ Sensibilizzare i cittadini alla cultura del riuso

Soggetti coinvolti

Enti locali, CEA, associazioni ambientaliste, cooperative sociali, cittadini

Modalità e strumenti d'attuazione

- ✓ Attivare campagne di informazione sulla possibilità di riutilizzo dei beni di cui i cittadini intendono disfarsi;
- ✓ Garantire l'organizzazione e la gestione delle "giornate dello scambio".

d) Stipula di convenzione con Associazioni Locali per la gestione della raccolta dei rifiuti durante feste e manifestazioni

Il gestore potrà procedere alla stipula di convenzione con **Associazioni Locali** per la gestione della raccolta dei rifiuti durante feste e manifestazioni. Il servizio sarà garantito per il numero complessivo di feste e manifestazioni previste dai disciplinari tecnico prestazionali.

Le **Associazioni Locali** cureranno, con eventuali oneri a carico dell'appaltatore, l'intera manifestazione, dalla gestione degli spazi all'organizzazione logistica e tecnica, e si occupa della sua promozione. Per ogni evento, inoltre, viene redatto un **report** sui risultati ottenuti dal punto di vista ambientale grazie all'applicazione del modello. I soggetti attuatori realizzano gruppi di acquisto per **prodotti green** (stoviglie biodegradabili, dispenser per bevande e acqua alla spina, materiale pubblicitario in carta riciclata o in fsc...).

Gli attuatori del progetto apportano durante gli eventi, per l'organizzatore:

- Attrezzature e allestimento innovativo per l'attuazione di un piano di raccolta differenziata;
- Strumentazione utile per un lavoro di campionamento e monitoraggio al fine di implementare il modello di ricerca;
- Servizi di consulenza, supporto logistico e organizzativo, monitoraggio dell'evento, promozione dell'evento, attività laboratoriali di educazione ambientale.

In sintesi, i tre principi alla base del progetto sono:

- **RIDUZIONE**, della produzione dei rifiuti e delle emissioni di CO₂;
- **DIFFERENZIAZIONE**, dei rifiuti prodotti attraverso la creazione di isole ecologiche gestite da operatori competenti;
- **INFORMAZIONE**, grazie alla presenza di personale qualificato nell'apposito **InfopointVerde**.

Progettazione



SMART ENGINEERING
THINK OUTSIDE THE BOX.

Società di Ingegneria Certificata ISO 9001

Sede legale: Via Galati 45, 73024 Maglie (Le) - P.IVA: 04788690750 - Camera Comm. Le REA LE -318434 Cap. Soc. € 10.000

Tel/fax +39.0836.312211 - cell. 328/87.76.896

web: www.smartengin.it - email: info@smartengin.it - PEC: smart.engineering.srl@pec.it



e) Progetto “Ecomense”

E' noto che come le mense scolastiche comportino una notevole produzione di rifiuti di tipo Indifferenziato e di tipo plastico, imputabili soprattutto all'elevato utilizzo di stoviglie (piatti, bicchieri, posate) monouso ed al ricorso ad acqua in bottiglia.

Onde favorire una politica di riduzione dei rifiuti, si potrebbe procedere, per ciascuno dei plessi della scuola dell'infanzia pubblica presenti sul territorio, a:

- ✓ **Fornitura di stoviglie lavabili;**
- ✓ **Fornitura/noleggio di erogatori di acqua in grado di microfiltrare l'acqua fornita dall'acquedotto.**

In particolare, la scelta del proponente è orientata verso l'offerta di:

- ✓ Stoviglie lavabili, ovvero posate, piatti e bicchieri realizzati in plastica propilenica, lavabili in lavastoviglie;



- ✓ erogatori di acqua in grado di microfiltrare (sottrazione di cloro e micro impurità) l'acqua fornita dall'acquedotto, per distribuirli in contenitori riutilizzabili o bottiglie di vetro, evitando quindi la produzione di plastica.

**Finalità e vantaggi**

- ✓ Ridurre la quantità di rifiuti prodotti dalle mense scolastiche;
- ✓ Ridurre le emissioni collegate alla produzione e alla distribuzione di stoviglie usa e getta;
- ✓ Coinvolgere e sensibilizzare la comunità scolastica e la cittadinanza in generale in merito all'importanza dell'adozione di strategie volte alla prevenzione.

Soggetti coinvolti

Istituti Comprensivi Statali presenti sul territorio, Amministrazioni Comunali

Modalità e strumenti d'attuazione

- ✓ Fornitura alle mense della dotazione necessaria (nr. 1 fornitura per plesso per un massimo);
- ✓ Realizzazione di campagne informative (depliant, coinvolgimento della stampa e dei media locali) sull'iniziativa e di comunicazione sulle mense aderenti.

f) Recupero delle eccedenze alimentari provenienti dalle strutture ricettive/sanitarie ubicate nel Territorio di riferimento

Si propone di organizzare il recupero del cibo avanzato prodotto presso utenze di tipo ricettive/sanitarie ubicate nel Territorio di riferimento

Il cibo sarà ritirato dalle organizzazioni ONLUS operanti sul territorio, che provvederanno alla sua somministrazione ai soggetti bisognosi, presso una sala mensa allestita dalle suddette organizzazioni nel Territorio di riferimento. A tal fine, sarà stipulato un protocollo d'intesa con le strutture ricettive interessate, che ne trarrebbero un duplice vantaggio:

- ✓ **riduzione della tariffa sui rifiuti conseguente alla diminuzione del rifiuto prodotto;**
- ✓ **benefici in termini di immagine e di prestigio.**

Inoltre, effetti positivi e vantaggiosi dell'iniziativa si avrebbero anche per gli altri soggetti coinvolti: le associazioni ONLUS, beneficiarie dei prodotti, potrebbero utilizzare i soldi risparmiati dal mancato acquisto del cibo per investimenti ulteriori in altri prodotti, e l'amministrazione locale vedrebbe migliorata l'assistenza verso le persone svantaggiate e le associazioni del territorio locale. Dal punto di vista normativo, l'entrata in vigore in Italia della Legge 155/2003, cosiddetta “del Buon Samaritano”, equipara le organizzazioni non lucrative di utilità sociale che effettuano, a fini di beneficenza, distribuzione agli indigenti di prodotti alimentari, ai consumatori finali, ai fini del corretto stato di conservazione, trasporto, deposito e utilizzo degli alimenti; in tal modo tutte le organizzazioni riconosciute come ONLUS possono recuperare gli alimenti ad alta deperibilità (cibo cotto, alimenti freschi ecc.) rimasti invenduti nel circuito della

Progettazione



SMART ENGINEERING
THINK OUTSIDE THE BOX.

Società di Ingegneria Certificata ISO 9001

Sede legale: Via Galati 45, 73024 Maglie (Le)- P.IVA: 04788690750- Camera Comm. Le REA LE -318434 Cap. Soc. € 10.000

Tel/fax +39.0836.312211 – cell. 328/87.76.896

web: www.smartengin.it - email: info@smartengin.it - PEC: smart.engineering.srl@pec.it



ristorazione organizzata per distribuirli ai bisognosi. Tale iniziativa è volta non solo a ridurre drasticamente le quantità di prodotti alimentari da smaltire o da avviare al recupero tramite compostaggio ma anche a creare un canale di collaborazione di notevole valenza sociale contrastando la cultura dello spreco, dell'usa e getta. L'attivazione di tale modello produrrebbe effetti positivi su tutto il territorio stimolando la costruzione di una rete di solidarietà tra mondo profit e no profit.

Finalità e vantaggi

- ✓ Riduzione degli sprechi alimentari a favore delle fasce sociali deboli;
- ✓ Recupero di beni alimentari ancora edibili;
- ✓ Diminuzione della produzione rifiuti organici;
- ✓ Sostegno ad enti assistenziali;
- ✓ Diffusione della tematica dello spreco e del consumo consapevole.

Soggetti coinvolti

Enti locali, strutture ricettive presenti, cooperative sociali, associazioni ONLUS territoriali

Modalità e strumenti d'attuazione

- ✓ attivare una rete articolata tra i soggetti coinvolti e stipulare protocolli d'intesa;
- ✓ attivare iniziative di sensibilizzazione presso le strutture ricettive, le associazioni e gli enti coinvolti.

g) Incentivazione all'uso dei pannolini lavabili

Oggi i **pannolini usa e getta** costituiscono una componente importante della frazione Indifferenziata. Non sono biodegradabili e, poiché hanno una composizione "mista", sono di difficile gestione da parte degli impianti di trattamento dei rifiuti. L'azione di prevenzione che può essere individuata consiste nella sostituzione del pannolino usa e getta con **pannolini lavabili in cotone**, oggi realizzati anche in Italia. L'utilizzo di **pannolini lavabili** rappresenta una buona alternativa, che determina una rilevante riduzione del rifiuto residuo con un conseguente minor impatto ambientale oltre a vantaggi in termini di risparmio economico per le famiglie che ne fanno uso. Si propone una **campagna di promozione dell'uso di pannolini lavabili**, tramite:

- ✓ l'organizzazione di incontri informativi ai quali saranno invitati a partecipare le famiglie con bambini di età inferiore a 18 mesi;
- ✓ fornitura, alle famiglie in cui si sia verificata una nuova nascita, di un kit di prova composto da n.3 pannolini lavabili.

Finalità e vantaggi

- ✓ Ridurre la produzione di rifiuti indifferenziati;
- ✓ Consentire un risparmio di materie prime e una riduzione delle emissioni di CO2 collegati alla produzione e distribuzione dei pannolini usa e getta;
- ✓ Consentire un risparmio economico per le famiglie.

Soggetti coinvolti

Enti locali, cittadini

Modalità e strumenti d'attuazione

- ✓ Attivare campagne di informazione e sensibilizzazione delle famiglie;
- ✓ Prevedere la distribuzione di kit di pannolini lavabili di prova alle famiglie con nuove nascite.

8 ATTUAZIONE TQRIF (REGOLAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI) SECONDO DELIBERA ARERA N. 15/2022

Il gestore si impegna al rispetto di quanto previsto dalla Delibera ARERA nr 15/2022 e ss.mm.ii., per tutto quello di sua competenza, in termini di qualità del servizio sulla base **del posizionamento delle gestioni nella matrice degli schemi regolatori prevista dall'autorità** (Art. 3 TQRIF) che verrà preventivamente comunicato dall'ETC.

*Per l'annualità 2026, gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica a cui dovranno adeguarsi i gestori dei singoli servizi che compongono il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani sono quelli dello **Schema I "livello qualitativo minimo"** di cui all'art. 3.1 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).*

ARERA ha pubblicato la [Deliberazione 15/2022/R/rif](#) e ss.mm.ii. con la quale ha approvato il [Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani \(TQRIF\)](#) che integra alcune disposizioni in materia di trasparenza introdotte dal [Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani \(TITR\)](#) allegato alla [deliberazione 444/2019/R/RIF](#).

Gli obiettivi prevedono l'introduzione di "un **set di obblighi di servizio di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani, minimi ed omogenei per tutte le gestioni del Paese, affiancati da indicatori e relativi standard generali, differenziati a seconda del livello qualitativo effettivo di partenza definito in base alle prestazioni previste nei Contratti di servizio e/o nelle Carte della qualità vigenti**".

I principali obblighi legati alla **qualità contrattuale** riguardano:

la gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio;

la gestione dei punti di contatto con l'utente;

la riscossione del corrispettivo per il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;

la rateizzazione degli importi addebitati;

le prestazioni inerenti al servizio di ritiro rifiuti su chiamata;

la gestione dei disservizi;

la gestione delle richieste dell'utente di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Per quanto riguarda, invece, la **qualità tecnica**, sono previsti obblighi e standard relativi:

alla continuità (interruzioni del servizio ecc.),

regolarità e sicurezza (servizio di pronto intervento) del servizio.

Mentre sono rinviati ad un successivo provvedimento la regolazione degli ulteriori profili di qualità tecnica inerenti gli aspetti di tutela igienico sanitaria, ad alcuni profili relativi alla qualità ambientale e all'accessibilità del servizio.

L'Autorità prevede l'adozione **per ogni singola gestione di un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani** conforme alle disposizioni del TQRIF e recante, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione dello **schema regolatorio di riferimento**, degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'ETC. **In caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'ETC integra in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza (Art.5 TQRIF).**

La Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è stata regolarmente approvata dal Comune con Delibera di Giunta Comunale.

I **soggetti obbligati** al rispetto della nuova disciplina sono **tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, o dei singoli servizi che lo compongono**, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo (Art.2 TQRIF).

Con la finalità di garantire la sostenibilità delle misure prospettate, l'Autorità conferma l'adozione di un modello di regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani che sviluppi i seguenti elementi:

- * **gradualità**, al fine di assicurare la più ampia applicazione della disciplina regolatoria, **prevedendo l'entrata in vigore dei nuovi standard minimi al 1° gennaio 2023**
- * **asimmetria, prevedendo obblighi di qualità differenziati in relazione allo schema regolatorio di appartenenza;**

Progettazione



Società di Ingegneria Certificata ISO 9001

Sede legale: Via Galati 45, 73024 Maglie (Le) - P.IVA: 04788690750 - Camera Comm. Le REA LE -318434 Cap. Soc. € 10.000

Tel/fax +39.0836.312211 - cell. 328/87.76.896

web: www.smartengin.it - email: info@smartengin.it - PEC: smart.engineering.srl@pec.it



- * **sostenibilità economica nei confronti degli utenti**, dovendo contemperare, da un lato, l'esigenza di rafforzarne il livello di tutela, specie nelle realtà con bassi livelli di qualità del servizio, e dall'altro, la necessità di assicurare la sostenibilità dei costi sottostanti alle misure previste e conseguentemente della tariffa corrisposta per la fruizione del servizio.

L'applicazione del **meccanismo sanzionatorio** per l'eventuale mancato rispetto degli standard generali introdotti decorre **dal 1° gennaio 2024 con riferimento alle prestazioni erogate a partire dal 1° gennaio 2023**.

Al fine di incentivare il recepimento delle misure proposte sin dall'avvio della regolazione, ARERA prevede che **i gestori dei servizi oggetto di regolazione sono obbligati a pubblicare i risultati conseguiti nell'anno 2023 a partire dall'anno 2024**. L'Autorità e l'ETC possono utilizzare i dati registrati e comunicati dai gestori ai fini della pubblicazione anche comparativa, delle informazioni e dei dati medesimi, nonché del posizionamento delle gestioni nell'ambito della matrice degli schemi regolatori.

Inoltre, al fine di garantire l'applicazione di procedure di controllo omogenee tra settori regolati, **l'Autorità rinvia a un successivo provvedimento**, da adottarsi in coerenza con quanto verrà disposto per gli altri settori regolati, **la definizione delle modalità per la verifica dei dati di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani comunicati dai gestori all'Autorità** e la valutazione in merito all'introduzione di un meccanismo incentivante basato su premi e penalità.

SCHEMI REGOLATORI (Art. 3)

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA=NO	QUALITÀ TECNICA=SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO



LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI

(Art. 53 - TABELLA 1)

	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a. ¹	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%-	90%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	≤ 240 secondi

¹ Per n.a. si intende "non applicato" allo Schema di riferimento.



Sintesi della Deliberazione ARERA n. 15/2002/R/Rif del 18/01/2022

OBBLIGHI DI SERVIZIO PREVISTI PER CIASCUNO SCHEMA REGOLATORIO

(Art. 3.4 +

TABELLA 2 APPENDICE I)

	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI	SI	SI	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI	SI	SI	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI	SI	SI	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a. ²	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2	SI	SI	SI	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.	n.a.	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1	SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI	SI	SI	SI

² Per n.a. si intende "non applicato" allo Schema di riferimento.

9 NORME IN MATERIA STABILITA' OCCUPAZIONALE – CLAUSOLA SOCIALE

L'operatore economico deve accettare espressamente, la clausola sociale di cui all'art. 57 comma 1 del D.Lgs. n. 36/2023, nonché le norme di cui all'art. 11, comma 1, del D.Lgs. n. 36/2023 medesimo.

A riguardo, si richiamano di seguito alcuni contributi dell'ANAC e del Consiglio di Stato sull'argomento.

Linee Guida ANAC n. 13 recanti “La disciplina delle clausole sociali” approvate dal Consiglio dell’Autorità con delibera n. 114 del 13.2.2019

L'applicazione della clausola sociale non comporta un indiscriminato e generalizzato dovere di assorbimento del personale utilizzato dall'impresa uscente, dovendo tale obbligo essere armonizzato con l'organizzazione aziendale prescelta dal nuovo affidatario. Il riassorbimento del personale è imponibile nella misura e nei limiti in cui sia compatibile con il fabbisogno richiesto dall'esecuzione del nuovo contratto e con la pianificazione e l'organizzazione definita dal nuovo assuntore. Tale principio è applicabile a prescindere dalla fonte che regola l'obbligo di inserimento della clausola sociale (contratto collettivo, Codice dei contratti pubblici).

Ai fini dell'applicazione della clausola sociale, si considera di regola il personale dell'impresa uscente calcolato come media del personale impiegato nei sei mesi precedenti la data di indizione della nuova procedura di affidamento

Cons. Stato sez. V, 12 settembre 2019 n. 6148

[omissis]

La clausola sociale [art. 50 d.lgs. n. 50/2016] contenuta nel disciplinare di gara era, dunque, formulata in maniera elastica e non rigida, rimettendo all'operatore economico concorrente finanche la valutazione in merito all'assorbimento dei lavoratori impiegati dal precedente aggiudicatario.

D'altra parte, solo se formulata in questi termini, la clausola sociale è conforme alle indicazioni della giurisprudenza amministrativa secondo la quale l'obbligo di mantenimento dei livelli occupazionali del precedente appalto va temperato con la libertà d'impresa e con la facoltà in essa insita di organizzare il servizio in modo efficiente e coerente con la propria organizzazione produttiva, al fine di realizzare economie di costi da valorizzare a fini competitivi nella procedura di affidamento dell'appalto (cfr. Cons. Stato, sez. V, 10 giugno 2019, n. 3885; III, 30 gennaio 2019, n. 750; III, 29 gennaio 2019, n. 726; 7 gennaio 2019, n. 142; III, 18 settembre 2018, n. 5444; V, 5 febbraio 2018, n. 731; V, 17 gennaio 2018 n. 272; III 5 maggio 2017, n. 2078; V 7 giugno 2016, n. 2433; III, 30 marzo 2016, n. 1255).

È stato, così, escluso che una clausola sociale possa consentire alla stazione appaltante di imporre agli operatori economici l'applicazione di un dato contratto collettivo ai lavoratori e dipendenti da assorbire (cfr. Cons. Stato, sez. III, 18 settembre 2018, n. 5444; V, 1 marzo 2017, n. 932; III 9 dicembre 2015, n. 5597).

Infine, il vincolo prospettato dall'appellante non derivava neppure dall'art. 30, comma 4, d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50; la norma, nell'imporre l'applicazione al personale impiegato nel servizio di un contratto collettivo (in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni di lavoro, nonché) “strettamente connesso con l'attività oggetto dell'appalto”, intende riferirsi al contratto che meglio regola le prestazioni rese dalla categoria dei lavoratori impiegati nell'espletamento del servizio, e non a quello imposto dai vincoli e alle clausole sociali inserite negli atti di gara, come suggerito dall'appellante.

[omissis]

È certo, peraltro, che, al subentro nel contratto di appalto, si possono verificare due situazioni anche se, come sempre avverrà, l'aggiudicatario si sia impegnato al rispetto della clausola sociale e proprio in ragione del tenore necessariamente elastico con cui la clausola va formulata per garantire la libertà di organizzazione dell'impresa, vale a dire che l'impresa subentrante si impegni a garantire ai lavoratori assorbiti parità di termini, modalità e prestazioni contrattuali, ovvero che, per le mutate esigenze tecnico – organizzative, prospetti un mutamento anche delle condizioni economiche e contrattuali praticate ai lavoratori impiegati.

È per questa ragione che la giurisprudenza amministrativa ha chiaramente affermato che la clausola non comporta alcun obbligo per l'impresa aggiudicataria di un appalto pubblico di assumere a tempo indeterminato ed in forma automatica e generalizzata, nonché alle medesime condizioni, il personale già utilizzato dalla precedente impresa o società affidataria, ma solo che l'imprenditore subentrante salvaguardi i livelli retributivi dei lavoratori riassorbiti in modo adeguato e congruo (cfr. Cons. Stato sez. III, 18 settembre 2018, n. 5444; III, 27 aprile 2018 n. 2569; V, 17 gennaio 2018 n. 272; V, 18 luglio 2017 n. 3554; III, 9 dicembre 2015 n. 5597).

Progettazione



Società di Ingegneria Certificata ISO 9001

Sede legale: Via Galati 45, 73024 Maglie (Le) - P.IVA: 04788690750 - Camera Comm. Le REA LE -318434 Cap. Soc. € 10.000
Tel/fax +39.0836.312211 – cell. 328/87.76.896

web: www.smartengin.it - email: info@smartengin.it - PEC : smart.engineering.srl@pec.it



In conclusione, l'obbligo di garantire ai lavoratori già impiegati le medesime condizioni contrattuali ed economiche non è assoluto né automatico.

Pertanto, l'operatore economico dovrà allegare agli atti di affidamento un **progetto di assorbimento**, comunque denominato, atto ad **illustrare le concrete modalità di applicazione della clausola sociale, con particolare riferimento al numero dei lavoratori che beneficeranno della stessa e alla relativa proposta contrattuale (inquadramento e trattamento economico)**. La mancata presentazione del progetto, anche a seguito dell'attivazione del soccorso istruttorio, **equivale a mancata accettazione della clausola sociale**, quindi costituisce manifestazione della volontà di proporre un'offerta condizionata, come tale inammissibile nelle gare pubbliche, per la quale si impone l'esclusione dalla gara. Il rispetto delle previsioni del progetto di assorbimento sarà oggetto di monitoraggio da parte della stazione appaltante durante l'esecuzione del contratto.

Il contratto collettivo (CCNL) applicabile nel presente appalto è quello vigente per i **dipendenti di imprese e società esercenti servizi ambientali - aziende pubbliche e private** (il cui costo medio orario è desunto dalle tabelle pubblicate sul sito www.lavoro.gov.it), in ragione della pertinenza rispetto all'oggetto prevalente dell'affidamento, tenuto conto dell'articolo 51 del decreto legislativo 15 giugno 2015, n. 81. Infatti, il suddetto CCNL rientra nei contratti collettivi cd. *leader*, ossia sottoscritti dalle associazioni più rappresentative sul piano nazionale. L'operatore economico subentrante applica le disposizioni sulla clausola sociale recate dal suddetto contratto collettivo. È comunque fatta salva l'applicazione, ove più favorevole, della clausola sociale prevista dal contratto collettivo nazionale prescelto dall'operatore economico. Pertanto, l'applicazione del contratto *leader* è da intendersi quale standard minimo di tutela da garantire al lavoratore.

E in effetti, analizzando il contenuto della legge delega sull'argomento (articolo 1, comma 1, combinato disposto delle lettere fff e ggg della legge n. 11/2016), si osserva che:

- * secondo la lettera fff (appalti di servizi), occorre prevedere *“l'introduzione di «clausole sociali» volte a promuovere la stabilità occupazionale del personale impiegato, prendendo a riferimento, per ciascun comparto merceologico o di attività, il contratto collettivo nazionale di lavoro che presenta le migliori condizioni per i lavoratori”*;
- * secondo la lettera ggg (appalti di servizi e lavori), occorre prevedere *“clausole sociali volte a promuovere la stabilità occupazionale del personale impiegato e stabilisca che i contratti collettivi nazionale e territoriale in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni devono intendersi quelli stipulati dalle associazioni dei datori e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano nazionale e quelli il cui ambito di applicazione sia strettamente connesso con l'attività oggetto dell'appalto e svolta dall'impresa, anche in maniera prevalente”*.

Dal combinato disposto delle due disposizioni, si conclude quindi che i contratti cd. *leader* vanno intesi come “riferimenti” per la migliore tutela dei lavoratori.