

**COMUNE DI  
TOLFA  
Provincia di Roma**

**GESTIONE DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA**

**Disciplinare Tecnico**  
*Allegato al Capitolato Speciale d'Appalto*

*Gennaio 2023*

## INDICE

ART. 1. PREMESSA.....	3
ART. 2. OBIETTIVI E CARATTERISTICHE GENERALI DEI SERVIZI.....	3
ART. 3. SISTEMA ATTUALE DEI SERVIZI DI RACCOLTA.....	5
ART. 4. ORGANIZZAZIONE DEI PRINCIPALI SERVIZI DI RACCOLTA.....	6
ART. 5. RACCOLTA DOMICILIARE DEL RIFIUTO INDIFFERENZIATO E DEI PANNOLINI/PANNOLONI.....	6
ART. 6. RACCOLTA DOMICILIARE DELLA FRAZIONE ORGANICA .....	7
ART. 7. RACCOLTA DOMICILIARE DELLE FRAZIONI VALORIZZABILI.....	8
ART. 8. RACCOLTA DOMICILIARE CON MODALITA' "SOD - SERVICE ON DEMAND" .....	9
ART. 9. RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI PERICOLOSI (Ex RUP).....	11
ART. 10. RACCOLTA A CHIAMATA DEI RIFIUTI INGOMBRANTI, RAEE.....	11
ART. 11. RACCOLTA DEGLI SCARTI VERDI.....	12
ART. 12. RIFIUTI CIMITERIALI.....	13
ART. 13. GESTIONE DEL CENTRO DI RACCOLTA .....	14
ART. 14. RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI ABBANDONATI.....	16
ART. 15. SPAZZAMENTO DEL SUOLO PUBBLICO .....	17
ART. 16. RACCOLTA DEI RIFIUTI DI FIERE, SAGRE E MANIFESTAZIONI .....	19
ART. 17. PRONTO INTERVENTO .....	19
ART. 18. PIANO DI COMUNICAZIONE, PUNTI CONTATTO CON L'UTENZA E CARTA DELLA QUALITA' .....	20
ART. 19. SISTEMA INFORMATICO DUALE PER IL CONTROLLO E LA GESTIONE DEI SERVIZI E DEI DATI.....	21
ART. 20. SISTEMA DI PREMIALITA' ALL'UTENZA.....	28
ART. 21. CONSULENZA PER IL PASSAGGIO A TARIFFA PUNTUALE .....	29
ART. 22. SERVIZI GENERALI AMMINISTRATIVI E TECNICI .....	30

## ALLEGATI

- A) Dati territoriali
- B) Elenco personale in servizio
- C) Standard minimi servizi
- D) Elenco prezzi unitari
- E) Piano Economico
- F) Piano spazzamento strade
- G) MUD 2021
- H) Ruoli TARI utenze domestiche
- I) Frazioni del territorio e reticolo idrografico
- L) Stralcio planimetrico di Tolfa
- M) Viabilità e stradario

## ART. 1. PREMESSA

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

Per semplicità, nel seguito, il termine "Ente" si riferirà al Comune di Tolfa.

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

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

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

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

## ART. 2. OBIETTIVI E CARATTERISTICHE GENERALI DEI SERVIZI

Le scelte organizzative descritte nel presente Disciplinare hanno come priorità il raggiungimento di una raccolta differenziata **media annua non inferiore all'80%** a partire dal primo anno solare intero di contratto e seguenti (art. 15 del Capitolato Speciale d'Appalto).

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

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

Eventuali operazioni di scarico da mezzo a mezzo dovranno essere autorizzate dall'Ente e comunque organizzate in aree idonee e con modalità tali da ridurre qualunque impatto sul territorio ed in particolare quello odorigeno.

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

Contestualmente alla raccolta dovrà garantirsi la pulizia dell'area pubblica utilizzata dall'utenza quale sito di deposito del rifiuto fino alla raccolta da parte dell'I.A. per un raggio minimo di 5 metri.

Il servizio di raccolta dei rifiuti dovrà concludersi in un orario compatibile con gli orari di chiusura dei siti di conferimento; il mancato rispetto dei termini di cui sopra non potrà essere invocato dall'I.A. per il riconoscimento di maggiori oneri o pretese economiche.

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

**Il servizio di raccolta domiciliare dovrà essere effettuato attraverso contenitori monoutenza e quindi per singola utenza, distinti per tipologia di rifiuto, anche per le utenze condominiali.**

**Qualora l'utenza del servizio di raccolta domiciliare sia localizzata in palazzine o agglomerati di alloggi regolarmente costituiti in condomini od afferenti ad un'unica strada privata, lo svolgimento del servizio dovrà avvenire **mediante raccolta di mastelli per ogni utenza condominiale**. Sarà obbligo da parte del condominio provvedere all'esposizione sulla pubblica via dei contenitori monoutenza, da ubicare nei pressi della recinzione con la strada pubblica.**

Durante le operazioni di svuotamento sarà compito dell'I.A. verificare eventuali errori di conferimento da parte degli utenti. In tali casi non si dovrà procedere al ritiro e dovrà essere apposto sui contenitori e/o sacchi, a cura degli addetti alla raccolta, un talloncino adesivo, concordato con l'Ente, recante le motivazioni del mancato ritiro. Tutte le non conformità così rilevate dovranno essere georiferite e rese consultabili in remoto per l'Ente su cartografia digitalizzata in tempo reale tramite sistema gestionale duale. Nel caso di permanenza del conferito errato sul suolo, l'I.A. provvederà, dopo 24 ore ed entro 48 ore dall'apposizione del talloncino, al ritiro dei suddetti rifiuti e alla loro corretta destinazione comunicando tale ritiro all'Ente. Le modalità di monitoraggio dei conferimenti dovranno essere compiutamente descritte nell'offerta tecnica.

In caso di rottura accidentale dei sacchetti o fuoriuscita di materiale dai contenitori durante le operazioni di carico, l'operatore addetto alla raccolta dovrà provvedere alla pulizia della sede viaria interessata.

È a carico dell'I.A. ogni acquisto relativo ad attrezzature rigide necessarie per il corretto svolgimento dei servizi come indicato nel presente Disciplinare.

Sono a carico dell'I.A. le sostituzioni, dovute a rotture, manomissioni o danneggiamenti, compresi atti vandalici, di ogni attrezzatura rigida necessaria alle utenze per il conferimento dei rifiuti e prevista nell'appalto. In merito si rimanda alle condizioni minime di cui all'art. 26 del Capitolato Speciale d'Appalto.

Non potranno essere richieste integrazioni contrattuali o maggiori costi a carico dell'Ente e/o degli utenti per errate valutazioni della Ditta rispetto al numero di attrezzature necessarie.

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

I contenitori rigidi ed eventuali sacchetti previsti per la raccolta domiciliare dovranno essere consegnati all'utenza a carico dell'I.A., **ogni qualvolta necessario**, coerentemente con il cronoprogramma approvato dall'Ente, attraverso la consegna a domicilio od altri front office e/o sistemi appositamente costituiti, gestiti dall'I.A. stessa. Per eventuali utenze con particolari disagi o difficoltà l'I.A. dovrà attrezzarsi per consegnare direttamente a domicilio le attrezzature richieste dall'utente al Numero Verde o tramite altri strumenti in conformità con il TQRIF e quanto previsto nei documenti di gara.

Nell'Allegato C sono riepilogati gli **standard minimi prestazionali** dei servizi oggetto del bando.

### ART. 3. SISTEMA ATTUALE DEI SERVIZI DI RACCOLTA

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

Nel territorio comunale da diversi anni è stato avviato un servizio di raccolta differenziata con modalità domiciliare, attuato sull'intero territorio.

La raccolta domiciliare, per tutte le utenze non domestiche e per quelle domestiche, avviene mediante prelievo dei contenitori o sacchi, attualmente in dotazione alle utenze, che devono essere posizionati a cura dell'utenza nelle immediate vicinanze dell'accesso privato, su suolo pubblico o di libero accesso.

I servizi attuali sono i seguenti.

Rifiuto	Utenze domestiche	Utenze non domestiche
Indifferenziato (domiciliare)	1 v/sett	1 v/sett
Raccolta pannolini (a richiesta)	insieme raccolta indifferenziato	
Organico (domiciliare)	2 vv/sett in inverno 3 vv/sett in estate (tre mesi)	4 vv/sett in inverno 6 vv/sett in estate (tre mesi)
Plastica (domiciliare)	1 v/sett	1 v/sett
Vetro e metalli (domiciliare)	1 v/sett	1 v/sett
Carta e cartone congiunta (domiciliare)	1 v/sett	2 vv/sett
Ingombranti, beni durevoli e RAEE (a chiamata)	A chiamata	Non previsto
Verde e potature (a chiamata)	A chiamata	Non previsto
Pile e farmaci (rivenditori)	Presso contenitori	

Risultano inoltre presenti altri servizi, ed in particolare:

- servizi di spazzamento delle strade
- raccolta rifiuti abbandonati
- raccolta rifiuti mercati e manifestazioni

Le dotazioni alle utenze sono state distribuite considerando tutte le utenze come monoutenza (anche eventuali condomini), secondo i seguenti criteri:

- Raccolta indifferenziato: contenitori da 35-40 litri per utenze domestiche monoutenza a 240/1100 litri per utenze non domestiche;
- Raccolta frazione organica: contenitori da 25-30 litri per utenze domestiche monoutenza, oltre alla biopattumiera aerata da 10 litri, a 240 litri per utenze non domestiche;
- Raccolta frazione carta e cartone: contenitori da 35-40 litri per utenze domestiche monoutenza a 240/1100 litri per utenze non domestiche;
- Raccolta frazione plastica: contenitori da 35-40 litri per utenze domestiche monoutenza a 240/1100 litri per utenze non domestiche;

- Raccolta frazione vetro e metalli: contenitori da 35-40 litri per utenze domestiche monoutenza a 240 litri per utenze non domestiche.

Ad integrazione dei servizi di raccolta, è attivo un Centro di Raccolta, ubicato in Via della Pacifica.

#### **ART. 4. ORGANIZZAZIONE DEI PRINCIPALI SERVIZI DI RACCOLTA**

Il presente appalto prevede i seguenti principali servizi di raccolta alle utenze:

- raccolta domiciliare alle utenze domestiche e non domestiche, con frequenze minime riportate nell'Allegato C
- altri servizi come meglio specificati nel presente Disciplinare Tecnico.

Il servizio di raccolta domiciliare è previsto in orario diurno (mattutino).

L'esecuzione dei servizi dovrà essere garantita anche in giornate festive infrasettimanali, ad eccezione del 1° gennaio, 6 gennaio, 25 aprile, 1° maggio, 2 giugno, 15 agosto, 1° settembre, 8 dicembre e 25 dicembre. Le raccolte previste in queste ultime date saranno recuperate il giorno precedente o successivo facendo ricorso, se necessario, a doppi turni di raccolta.

Ai fini delle modalità di raccolta rifiuti, di seguito, per **area alta densità** si intende *capoluogo, area Santa Severa Nord, La Scaglia*, mentre per **area vasta** si intende la parte restante del territorio comunale.

#### **ART. 5. RACCOLTA DOMICILIARE DEL RIFIUTO INDIFFERENZIATO E DEI PANNOLINI/PANNOLONI**

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

Per le utenze in area vasta la raccolta dovrà essere svolta mediante raccolta domiciliare "su chiamata" o mediante sistema SOD, come descritto all'art. 8 del presente Disciplinare, a cui si rimanda.

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

L'operatore della raccolta provvederà al ritiro del materiale depositato ed avrà l'obbligo di pulire il punto di conferimento per un raggio minimo di 5 metri.

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

La frequenza del prelievo dovrà essere garantita come da Allegato C sia per la raccolta della frazione indifferenziata, sia per la raccolta di pannolini/pannoloni presso utenze iscritte in apposito elenco.

L'utenza interessata alla raccolta di pannolini/pannoloni dovrà fare specifica richiesta all'I.A. che dovrà assicurare l'attivazione del servizio entro un tempo massimo di sette giorni.

È a carico dell'I.A. la fornitura e la consegna alle utenze, laddove sprovviste od in caso di sostituzione, dei contenitori rigidi, secondo quanto previsto all'articolo 26 del CSA, della tipologia/modello e del colore conforme a quello attuale, o su richiesta dell'Ente, di diversa tipologia e/o di colore conforme alle

disposizioni fornite dal Comitato Europeo di Normazione (CEN) UNI 11686, che definisce i colori e la segnaletica per i contenitori dedicati alle raccolte differenziate dei rifiuti urbani.

La consegna delle attrezzature sarà calendarizzata secondo quanto indicato dall'Ente e comunque nel rispetto degli standard di qualità previsti nel TQRIF.

Ogni contenitore, anche quelli attualmente in dotazione, dovrà essere provvisto di un codice contenitore visibile e riconoscibile all'utenza, un codice di identificativo per le utenze (transponder), la cui fornitura, consegna, applicazione al contenitore ed inizializzazione è a carico dell'I.A.

Spetta quindi alla Ditta aggiudicataria:

- fornire, applicare e rendere attivo, ad ogni utenza avente un contenitore rigido, il relativo transponder e codice contenitore;
- gestire la fase di inizializzazione dei transponder ed allineamento del codice univoco dello stesso alla specifica utenza assegnataria del contenitore;
- gestire il flusso dati e la contabilizzazione degli svuotamenti;
- mantenere costantemente aggiornata la banca dati utenze;
- rendere la banca dati digitalizzata costantemente accessibile, consultabile e scaricabile da remoto da parte dell'Ente.

## **ART. 6. RACCOLTA DOMICILIARE DELLA FRAZIONE ORGANICA**

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

Per le utenze in area vasta la raccolta dovrà essere svolta mediante raccolta domiciliare "su chiamata" o mediante sistema SOD, come descritto all'art. 8 del presente Disciplinare, a cui si rimanda.

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

L'operatore della raccolta provvederà al ritiro del materiale depositato ed avrà l'obbligo di pulire il punto di conferimento per un raggio minimo di 5 metri.

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

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

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

È a carico dell'I.A. la fornitura e la consegna alle utenze, laddove sprovviste od in caso di sostituzione, dei contenitori rigidi, secondo quanto previsto all'articolo 26 del CSA, della tipologia/modello e del colore conforme a quello attuale, o su richiesta dell'Ente, di diversa tipologia e/o di colore conforme alle disposizioni fornite dal Comitato Europeo di Normazione (CEN) UNI 11686, che definisce i colori e la segnaletica per i contenitori dedicati alle raccolte differenziate dei rifiuti urbani.

L'acquisto dei sacchi biodegradabili per la raccolta della frazione organica è a carico dell'utenza.

La consegna delle attrezzature sarà calendarizzata secondo quanto indicato dall'Ente e comunque nel rispetto degli standard di qualità previsti nel TQRIF.

Ogni contenitore (ad esclusione della biopattumiera ad uso interno all'abitazione), anche quelli attualmente in dotazione, dovrà essere provvisto di un codice contenitore visibile e riconoscibile all'utenza, un codice di identificativo per le utenze (transponder), la cui fornitura, consegna, applicazione al contenitore ed inizializzazione è a carico dell'I.A.

Spetta quindi alla Ditta aggiudicataria:

- fornire, applicare e rendere attivo, ad ogni utenza avente un contenitore rigido, il relativo transponder e codice contenitore;
- gestire la fase di inizializzazione dei transponder ed allineamento del codice univoco dello stesso alla specifica utenza assegnataria del contenitore;
- gestire il flusso dati e la contabilizzazione degli svuotamenti;
- mantenere costantemente aggiornata la banca dati utenze;
- rendere la banca dati digitalizzata costantemente accessibile, consultabile e scaricabile da remoto da parte dell'Ente.

Sono a carico dell'I.A., la fornitura e la consegna dei sacchi all'utenza attraverso la vendita, a prezzi concordati con l'Ente, tramite Ecosportello e/o altre modalità individuate dall'I.A., per l'intero periodo contrattuale, (i sacchi devono essere conformi allo standard europeo UNI EN 13432 del 2002).

Caratteristiche, tipologia, volumetria e prezzo dei sacchi in vendita dovranno comunque essere approvati dall'Ente.

## **ART. 7. RACCOLTA DOMICILIARE DELLE FRAZIONI VALORIZZABILI**

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

Per le utenze in area vasta la raccolta dovrà essere svolta mediante raccolta domiciliare "su chiamata" o mediante sistema SOD, come descritto all'art. 8 del presente Disciplinare, a cui si rimanda.

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

L'operatore della raccolta provvederà al ritiro del materiale depositato ed avrà l'obbligo di pulire il punto di conferimento per un raggio minimo di 5 metri.

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

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

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

Il servizio di raccolta della frazione di rifiuto denominata “imballaggi in metallo” (alluminio, acciaio, banda stagna) dovrà essere svolto in modo congiunto con il servizio della plastica.

È a carico dell’I.A. la fornitura e la consegna alle utenze, laddove sprovviste od in caso di sostituzione, dei contenitori rigidi, secondo quanto previsto all’articolo 26 del CSA, della tipologia/modello e del colore conforme a quello attuale, o su richiesta dell’Ente, di diversa tipologia e/o di colore conforme alle disposizioni fornite dal Comitato Europeo di Normazione (CEN) UNI 11686, che definisce i colori e la segnaletica per i contenitori dedicati alle raccolte differenziate dei rifiuti urbani.

La consegna delle attrezzature sarà calendarizzata secondo quanto indicato dall’Ente e comunque nel rispetto degli standard di qualità previsti nel TQRIF.

Ogni contenitore rigido, anche quelli attualmente in dotazione, dovrà essere provvisto di un codice contenitore visibile e riconoscibile all’utenza, un codice di identificativo per le utenze (transponder), la cui fornitura, consegna, applicazione al contenitore ed inizializzazione è a carico dell’I.A.

Spetta quindi alla Ditta aggiudicataria:

- fornire, applicare e rendere attivo, ad ogni utenza avente un contenitore rigido, il relativo transponder e codice contenitore;
- gestire la fase di inizializzazione dei transponder ed allineamento del codice univoco dello stesso alla specifica utenza assegnataria del contenitore;
- gestire il flusso dati e la contabilizzazione degli svuotamenti;
- mantenere costantemente aggiornata la banca dati utenze;
- rendere la banca dati digitalizzata costantemente accessibile, consultabile e scaricabile da remoto da parte dell’Ente.

È a carico dell’utenza la fornitura dei sacchi per la raccolta di plastica e metalli.

#### **ART. 8. RACCOLTA DOMICILIARE CON MODALITA' “SOD – SERVICE ON DEMAND”**

Il servizio di raccolta domiciliare con *modalità SOD* è un servizio in cui l’utente comunica preventivamente al gestore dei servizi l’intenzione a conferire una tipologia di rifiuto nel giorno di calendario. Di norma, il giorno precedente alla raccolta, il gestore trasmette all’utenze un promemoria chiedendo se intende confermare o meno il conferimento del proprio rifiuto. L’utente può avere più strumenti di risposta (app, whatsapp, ecc.) e deve confermare entro un certo orario, per permettere l’organizzazione dei servizi da parte del gestore. In genere l’assenza di risposta è considerata come diniego al conferimento. In base alle risposte da parte delle utenze, il gestore organizza il proprio circuito di raccolta.

L’I.A. dovrà svolgere il servizio di raccolta domiciliare secondo la modalità di raccolta “su chiamata” (anche *Service On Demand - SOD*), all’utenza domestica e non domestica **ubicata in area vasta**, per la frazioni indifferenziato, frazione organica, carta/cartone, vetro, plastica e metalli, con le frequenze di prelievo previste come da Allegato C, descrivendo adeguatamente la procedura nella propria offerta tecnica, con evasione delle richieste entro 24 ore nel rispetto del calendario di raccolta dei servizi domiciliari e delle seguenti condizioni:

- procedura di profilazione dell’utenza, attraverso App avente specifica utility ed eventuali altri sistemi indicati dalla Ditta, con possibilità per l’utenza di autenticazione (per esempio tramite tessera sanitaria o codice identificativo del contenitore iscritto nel ruolo TARI);

- procedura di comunicazione all'utenza profilata, nella giornata precedente il giorno di ritiro, con invio di promemoria, tramite APP od altro sistema, contenente richiesta di risposta che dovrà essere comunicata da parte dell'utenza, con la stessa modalità (APP od altro sistema) in caso di necessità di prelievo/ritiro, entro le ore 24:00 della giornata precedente il ritiro, obbligatoria in caso di necessità di prelievo/ritiro; l'assenza di risposta potrà essere considerata come risposta negativa alla necessità di prelievo/ritiro e autorizza l'I.A. a non ritirare il rifiuto.

Per il servizio di risposta da parte dell'utenza, dovranno essere messi a disposizione delle utenze **almeno due dei seguenti punti di contatto**, gestiti direttamente dall'I.A.:

- obbligatorio: App di cui all'art. 29 del Capitolato Speciale d'Appalto;
- obbligatorio: sistema di messaggistica tramite cellulare;
- facoltativo: numero verde di cui all'art. 18 del presente Disciplinare;
- facoltativo: pagina web dedicata (e relativo sportello online) di cui all'art. 18 del presente Disciplinare;
- facoltativo: indirizzo e-mail.

Tutte le segnalazioni ricevute dovranno essere rese consultabili in remoto ed in tempo reale per l'Ente con indicazione delle seguenti informazioni minime:

- data ed ora apertura segnalazione;
- codice univoco attribuito alla segnalazione;
- riferimenti utenza;
- risposta dell'utenza;
- stato segnalazione (es. presa in carico in data \_\_\_\_, in risoluzione in data \_\_\_\_, risolta in data \_\_\_\_).

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

La procedura prevista dall'I.A. nella propria offerta tecnica, e autorizzata dalla parte dell'Ente, sarà inserita nel Regolamento di Igiene Urbana dell'Ente e nella Carta di Qualità prevista dalla Delibera ARERA n.15/2022.

Si evidenzia che, nel periodo in cui il servizio secondo la modalità di raccolta "su chiamata" (anche *Service On Demand - SOD*) non venga attivato, i servizi in oggetto al presente articolo dovranno essere comunque svolti secondo la modalità di raccolta domiciliare, descritta negli altri articoli del presente Disciplinare Tecnico, con le frequenze del prelievo previste come da Allegato C, restando onere e responsabilità dell'I.A. il reperimento delle adeguate risorse in termini di personale e mezzi, ciò senza nulla a pretendere da parte dell'I.A. stessa nei confronti dell'Ente o delle utenze del territorio. Oltre a quanto sopra, l'Ente procederà all'applicazione delle sanzioni di cui all'art. 17 del CSA.

## **ART. 9. RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI PERICOLOSI (Ex RUP)**

Il servizio di raccolta della frazione del rifiuto denominato "Pile esauste, farmaci scaduti, T/F, etc, (ex RUP)" dovrà essere garantita con la raccolta di contenitori specifici posizionati presso le utenze che commerciano tali tipologie di rifiuto o in altri localizzazioni stabilite dall'Ente, mediante prelievo degli stessi, eseguito con cadenza minima come da Allegato C, anche con contenitori solo parzialmente

riempiti, e comunque ogni qualvolta il contenitore dovesse risultare pieno, tramite apposito veicolo furgonato e/o cassonato allestito con contenitori in polietilene (HDPE), debitamente autorizzato, e successivo trasporto verso impianti di smaltimento autorizzati.

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

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

#### **ART. 10. RACCOLTA A CHIAMATA DEI RIFIUTI INGOMBRANTI, RAEE**

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

Il servizio verrà effettuato mediante raccolta a domicilio su chiamata con evasione delle richieste entro quindici giorni, che rappresenta il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro, in giornate prefissate da indicare nell'offerta della Ditta e che dovrà essere garantita come da Allegato C.

È responsabilità dell'I.A. prevedere un servizio che garantisca il ritiro di tutte le richieste nel rispetto dei tempi sopra indicati. L'I.A. deve garantire almeno un numero minimo di un ritiro mensile per utenza. La richiesta dell'utenza per singolo ritiro non potrà eccedere il numero di cinque colli per rifiuti ingombranti e/o RAEE, per un volume complessivo, comunque, non eccedente 2 mc.

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

Il servizio dovrà essere svolto da squadre formate da mezzo idoneo con autista e minimo due operatori.

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

Per il servizio dovranno essere messi a disposizione delle utenze i seguenti punti di contatto, gestiti direttamente dall'I.A.:

- numero verde di cui all'art. 18 del presente Disciplinare;
- App di cui all'art. 29 del Capitolato Speciale d'Appalto;
- pagina web dedicata (e relativo sportello online) di cui all'art. 18 del presente Disciplinare;
- numero fax;

- indirizzo e-mail.

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente, che deve essere effettuata presso ogni punto di contatto messo a disposizione dall'I.A., deve contenere almeno i seguenti dati obbligatori:

a) i dati identificativi dell'utente:

- il nome ed il cognome e il codice fiscale;
- il codice utente;
- il codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro;
- il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;

b) i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro;

c) dati relativi alla segnalazione:

- data ed ora apertura segnalazione;
- codice univoco attribuito alla segnalazione;
- stato segnalazione (es. presa in carico in data \_\_\_\_, in risoluzione in data \_\_\_\_, risolta in data \_\_\_\_).

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

Essendo obiettivo dell'Ente lo sviluppo di circuiti di riutilizzo nel rispetto della normativa vigente, nell'Offerta Tecnica la Ditta dovrà indicare le modalità di raccolta previste per garantire il conferimento di rifiuti ancora riutilizzabili presso eventuali Centri di preparazione per il riutilizzo.

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

## **ART. 11. RACCOLTA DEGLI SCARTI VERDI**

Sono scarti verdi quei rifiuti derivanti da attività di manutenzione del verde privato (sfalci, potature, eccetera).

Nello specifico si chiarisce che, come da comunicazione del MITE avente ad oggetto "Decreto Legislativo n.116/2020 – criticità interpretative ed applicative - chiarimenti", con riferimento ai rifiuti prodotti nelle attività di manutenzione del verde di devono considerare tre ipotesi:

a) materiali prodotti nell'ambito di una attività di manutenzione del verde pubblico che integrano la definizione di rifiuto e per i quali non ricorrono le condizioni previste dagli articoli 185 e 184-bis: In tale ipotesi i residui devono essere qualificati come rifiuti urbani ai sensi dell'articolo 183, comma 1, lettera b-ter, punto 5; ***pertanto tali rifiuti sono oggetto del presente appalto ma possono essere conferiti esclusivamente presso il Centro di Raccolta;***

b) materiali prodotti nell'ambito di una attività di manutenzione del verde privato posta in essere da una impresa, che integrano la definizione di rifiuto e per i quali non ricorrono le condizioni previste dagli articoli 185 e 184-bis: in tale ipotesi i rifiuti devono essere qualificati come rifiuti speciali, non risultando l'attività in questione ricompresa tra quelle individuate nell'allegato L-quinquies; ***pertanto tali rifiuti NON sono oggetto del presente appalto;***

c) materiali prodotti nell'ambito di una attività di manutenzione del verde privato "fai da te", posta in essere da privati: in tale ipotesi i residui devono essere qualificati come rifiuti urbani ai sensi dell'articolo 183, comma 1, lettera b-ter, punto 1; ***pertanto tali rifiuti sono oggetto del presente appalto ma possono essere conferiti esclusivamente presso il Centro di Raccolta.***

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

È responsabilità dell'I.A. prevedere un servizio che garantisca il ritiro di tutte le richieste nel rispetto dei tempi sopra indicati.

Gli sfalci dovranno essere confezionati in sacchi a cura dell'utente (per un massimo di n. 3 sacchi/utenza), mentre le potature in fascine legate, per un volume complessivo, comunque, non eccedente 1 mc.

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

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

## **ART. 12. RIFIUTI CIMITERIALI**

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

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

I rifiuti derivanti da esumazioni e estumulazioni e dalle altre attività cimiteriali sono classificati quali rifiuti urbani ai sensi del D.Lgs. 152/06, art. 184 c. 2 lett. f).

I rifiuti da esumazioni ed estumulazioni devono essere raccolti separatamente dagli altri rifiuti urbani, ed in particolare rientrano tra questi le parti, componenti, accessori e residui contenuti nelle casse utilizzate per inumazione o tumulazione quali:

- assi e resti lignei delle casse utilizzate per la sepoltura;
- simboli religiosi, piedini, ornamenti e mezzi di movimentazione della cassa (ad es. maniglie);
- avanzi di indumenti, imbottiture e similari;
- resti non mortali di elementi biodegradabili inseriti nel cofano;
- resti metallici di casse (ad es. zinco, piombo).

L'I.A. dovrà provvedere a fornire il personale del cimitero, di appositi imballaggi a perdere di colore distinguibile da quelli utilizzati per la raccolta delle altre frazioni di rifiuti prodotti all'interno dell'area cimiteriale e prevedere l'identificazione degli stessi con la scritta "Rifiuti urbani da esumazioni ed estumulazioni".

L'Ente potrà riservarsi la possibilità di richiedere adeguate attrezzature all'I.A. per lo stoccaggio dei rifiuti e per ottimizzare il servizio.

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

### **ART. 13. GESTIONE DEL CENTRO DI RACCOLTA**

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

Nel territorio è presente un Centro di Raccolta situato in Via della Pacifica. Nel corso di vigenza dell'Appalto, l'Ente avrà la facoltà di variare l'ubicazione del Centro di Raccolta (sempre comunque nel territorio comunale); l'Impresa sarà tenuta alla gestione del nuovo centro di raccolta nella nuova ubicazione, con le stesse modalità indicate nel presente articolo, senza richieste di maggiori compensi, indennizzi, risarcimenti.

L'I.A. dovrà gestire il Centro di Raccolta secondo i dettami della normativa vigente in materia.

L'I.A., in quanto soggetto titolare della gestione tecnica del Centro di Raccolta, deve provvedere a munirsi di adeguata copertura assicurativa per i rischi RCT e RCO.

È fatto obbligo all'I.A. di volturare a proprio nome tutte le utenze, compresa quella relativa all'autorizzazione allo scarico, entro 30 giorni dall'avvio dei servizi; previo accordo con l'Ente potrà essere mantenuta l'originaria intestazione, prevedendo da parte dell'I.A. il rimborso delle spese sostenute sul primo rateo di pagamento in scadenza.

Il Centro non è già dotato di idonee attrezzature.

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

- l'acquisto ed il posizionamento delle attrezzature di raccolta rifiuti necessarie (container, press container, ecc.);
- l'acquisto, l'attivazione e la gestione di un sistema di contabilizzazione informatizzato per il controllo dei conferimenti da parte delle utenze da attivarsi in loco; il sistema (hardware e software) dovrà comprendere anche gli impianti di pesatura idonei allo scopo (tipo bilance) e garantire la registrazione di ogni singolo conferimento da parte delle utenze ai fini anche del calcolo della premialità;
- l'acquisto, l'attivazione e la gestione di sistemi/servizi digitali per garantire l'interoperabilità tra la base dati popolata dalle informazioni prodotte nelle sessioni di conferimento e la base dati degli utenti iscritti a ruolo TARI gestita dall'Ente;
- la pulizia giornaliera del piazzale da effettuarsi con mezzi meccanici e o manuali, compresa la disinfezione con appositi prodotti e la manutenzione periodica del verde;

- l'adozione di idonei sistemi e/o metodi per il contenimento e la mitigazione delle emissioni odorigene sprigionate dalle attrezzature di raccolta a cielo aperto;
- il pagamento degli oneri relativi alle utenze (acqua, luce, servizi connettività, ecc.);
- l'assistenza ai cittadini al corretto conferimento dei rifiuti, sensibilizzando l'utenza ad un corretto e maggiore conferimento differenziato dei rifiuti sia all'interno dei contenitori, che nelle eventuali aree destinate allo stoccaggio a terra;
- la corretta gestione dei contenitori presenti e l'organizzazione dello svuotamento con frequenza tale da evitare la fuoriuscita dei rifiuti;
- la rimozione di qualunque rifiuto abbandonato o scarico abusivo nell'area esterna o prospiciente l'ingresso del Centro di Raccolta, di qualunque dimensione e tipologia, composti di cumuli costituiti, ad esempio, da materiale inerte, piccoli rottami, polvere e fanghiglia, materiale cartaceo, materiale vegetale, pneumatici usati, immondizie varie ed eventuali altre, classificato come urbano ai fini della raccolta, entro e non oltre le 24 ore dall'individuazione dell'abbandono da parte dell'I.A. o dalla segnalazione da parte dell'Ente;
- il carico e il trasporto a trattamento/smaltimento, dei cassoni ed altri contenitori ogni qualvolta si renda necessario e nel rispetto delle vigenti disposizioni legislative operanti in materia.

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

Le utenze non domestiche ubicate nel territorio comunale, regolarmente iscritte al ruolo TARI possono conferire i rifiuti urbani in coerenza con quanto previsto dal D.Lgs. n.116/2020, nel rispetto dei limiti previsti dal Regolamento del Centro di Raccolta.

Le utenze domestiche e non domestiche potranno accedere al Centro di Raccolta mediante badge o altro dispositivo/sistema di registrazione e controllo accessi. La lettura del badge o altro dispositivo, fornito dall'I.A. alle utenze, dovrà permettere di riconoscere l'utenza iscritta al ruolo TARI, di monitorare i conferimenti e la tipologia dei rifiuti. La registrazione dei dati dovrà essere tale da consentire di definire in modo puntuale il numero dei conferimenti per ogni utenza per ogni tipologia di rifiuto e dovrà essere conforme a quanto previsto dal TQRIF. I dati registrati durante le operazioni di conferimento dovranno essere resi disponibili, in regime di interoperabilità, per l'interazione in maniera automatica con il sistema informativo comunale - in particolare, con la base dati comunale degli utenti TARI - per lo scambio di informazioni, l'erogazione di servizi e l'eventuale attivazione e contabilizzazione di meccanismi premianti.

L'elenco degli accessi/conferimenti effettuati, così come i flussi conferiti da ogni utenza, dovrà essere visibile all'Ente in tempo reale tramite sistema gestione duale.

Per le utenze non domestiche, oltre alla registrazione dei dati di conferimento di cui sopra, dovrà essere effettuata anche la registrazione delle quantità (peso) per tipologia di rifiuto e per ciascun conferimento.

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

L'I.A. deve garantire l'apertura del Centro di Raccolta e la **presenza continua di minimo n.1 addetto per 21 ore/settimana**.

L'I.A. potrà indicare in sede di offerta tecnica un orario settimanale di apertura del Centro di Raccolta. Sarà facoltà dell'Ente accettare la proposta. In caso di mancata accettazione, l'I.A. dovrà accettare le richieste dell'Ente, senza pretendere maggiori oneri.

L'I.A. è autorizzata, per una migliore organizzazione dei servizi, al trasbordo da veicoli leggeri a cassoni scarrabili collocati presso il Centro di Raccolta. Tuttavia, l'eventuale utilizzo del Centro di Raccolta come punto di trasbordo dei rifiuti per il successivo invio agli impianti non dovrà, in alcun modo, pregiudicare la capacità di servizio del Centro stesso, penalizzando il conferimento da parte dei cittadini. In ogni caso ha carattere prevalente la necessità di destinare l'area o di collocare cassoni finalizzati al ricevimento dei rifiuti da parte delle utenze conferenti.

#### **ART. 14. RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI ABBANDONATI**

la Ditta aggiudicataria dovrà provvedere alla rimozione di qualunque rifiuto abbandonato sul suolo pubblico, di qualunque dimensione e tipologia, composti di cumuli costituiti, ad esempio, da materiale inerte, piccoli rottami, polvere e fanghiglia, materiale cartaceo, materiale vegetale, pneumatici usati, immondizie varie ed eventuali altre, classificato come urbano ai fini della raccolta, entro e non oltre le 24 ore successive alla segnalazione da parte dell'Ente, secondo i criteri di seguito descritti.

***Per volumi inferiori ad 1 metro cubo per intervento/abbandono***, la Ditta aggiudicataria dovrà provvedere alla raccolta di tutti i rifiuti abbandonati lungo le strade (buste di immondizia abbandonate, piccoli depositi di rifiuti ai lati della strada), anche se non richiesto da parte dell'Ente.

***Per volumi superiori ad 1 metro cubo e fino ad un massimo di volume di 5 metri cubi per intervento/abbandono***, la Ditta aggiudicataria dovrà provvedere alla rimozione di qualunque rifiuto abbandonato sul suolo pubblico, fino ad un numero di 12 interventi annui.

In caso di situazioni di abbandono ***superiori a 5 metri cubi*** l'I.A. deve inoltrare all'Ente una relazione dettagliata con documentazione fotografica comprendente:

1. luogo ritrovamento;
2. descrizione delle tipologie di rifiuto presenti con stima delle relative quantità;
3. eventuale necessità di svolgere analisi chimiche per l'individuazione del CER e della composizione del rifiuto;
4. descrizione delle modalità di intervento ritenute idonee con la quantificazione delle ore di utilizzo di mezzi ed operai;
5. stima costi dell'intervento compreso lo smaltimento.

Per le richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, nel rispetto dell'art. 49 del TQRIF, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie, *condizioni che dovranno essere indicate dall'Ente nella richiesta di intervento, anche tramite numero verde di cui all'art. 48 del TQRIF*, il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento deve essere non superiore a 4 ore, tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il servizio di pronto intervento; laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, il gestore provvede alla messa in sicurezza e al confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone, o le cose, entro 4 ore dall'arrivo sul luogo della chiamata.

Il tempo di rimozione dei rifiuti non potrà in ogni caso superare la durata di 24 ore lavorative dalla segnalazione da parte dell'Ente.

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

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

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

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

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

#### **ART. 15. SPAZZAMENTO DEL SUOLO PUBBLICO**

Il servizio di spazzamento misto dovrà essere effettuato nelle pubbliche strade e piazze in genere o sulle strade ed aree private ad uso pubblico, del territorio dell'Ente, nel rispetto delle modalità indicate nell'Allegato C) ed F). In particolare, per i servizi di spazzamento si considerano come territorio interessato dall'erogazione del servizio le seguenti casistiche a titolo esemplificativo:

- a. le strade e piazze classificate come comunali e le nuove strade comunali la cui costruzione viene notificata all'Impresa Appaltatrice dall'Ente;
- b. le strade vicinali classificate di uso pubblico;
- c. le strade private comunque soggette ad uso pubblico purché dotate di tutti i seguenti requisiti:
  - i. aperte permanentemente al pubblico transito senza limitazioni di sorta (cartelli, sbarre, cancelli, catene, cippi, ecc.);
  - ii. dotate di regolare pavimentazione permanente sulla carreggiata e sui marciapiedi, se presenti;
  - iii. dotate di regolare sistema di smaltimento delle acque piovane (tombini, bocche di lupo, caditoie, pozzetti di sedimentazione, cunette);
- d. i marciapiedi delle strade sopraelencate;
- e. la viabilità all'interno delle aree a verde recintate quali parchi e giardini;
- f. piste ciclabili e ciclo-pedonali.

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

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

Qualora nelle strade o piazze oggetto di spazzamento non siano presenti i marciapiedi si dovrà effettuare la pulizia a partire dai fabbricati e dai muri di recinzioni eventualmente presenti che prospettano sulla pubblica Via/Piazza e, comunque, per un tratto di almeno 2 metri dalla fine del pavimentato.

Il servizio di spazzamento misto, ove richiesto, dovrà prioritariamente svolgersi mediante l'azione congiunta dell'operatore a terra che dovrà supportare, dotato di idonea attrezzatura, il lavoro della spazzatrice meccanica, al fine di intervenire su spazi di ridotte dimensioni e che provvederà a liberare dai rifiuti i marciapiedi e gli spazi lungo il percorso.

Il servizio di spazzamento misto/meccanizzato deve essere svolto con idonee macchine spazzatrici, che verranno individuate dall'I.A., garantendo efficacia e tutela della tipologia di pavimentazione.

L'I.A. dovrà garantire anche il servizio di estirpazione delle erbe che dovrà essere svolto ove necessario lungo le vie oggetto di spazzamento nel rispetto delle modalità indicate nell'Allegato C).

Il servizio di spazzamento consiste essenzialmente in:

- Raccolta di qualsiasi rifiuto, compresi i vari detriti prodotti dagli utenti o dagli agenti naturali, quali cartacce, foglie, deiezioni animali, ecc., giacenti nelle strade, piazze, parcheggi ed aree pubbliche, nonché nelle aree verdi eventualmente dislocate in dette aree.

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

Gli operatori a terra dovranno avere cura di segnalare in maniera tempestiva la necessità dell'intervento della spazzatrice meccanica.

L'I.A. dovrà inoltre provvedere a proprie cura e spese, in osservanza della normativa vigente, al deposito temporaneo, al trasporto e allo smaltimento di tutte le tipologie di rifiuti particolari suddetti, nei modi e nei siti autorizzati.

- Pulizia, svuotamento e manutenzione dei cestini porta rifiuti, dei secchi per deiezioni canine e sostituzione (con onere a carico dell'I.A.) dei sacchi in polietilene, con la stessa cadenza prevista per i servizi di spazzamento afferenti alla stessa via e, comunque, ogni qual volta necessario in modo da evitare il verificarsi di situazioni di disagio per il servizio. Nel servizio è compresa la raccolta di eventuali rifiuti depositati esternamente ai cestini, in un raggio di almeno 5 metri. Inoltre è compreso lo svuotamento dei porta sigarette e tripartiti stradali con la stessa cadenza prevista per i servizi di spazzamento afferenti alla stessa via.

L'I.A. dovrà attivare un servizio di comunicazione via web, sms, app o altra forma di contatto, che preavvisa l'utenza di zona, indicando i giorni e l'orario dell'intervento con spazzatrici, invitando l'utenza a evitare di parcheggiare in tale periodo.

L'I.A. dovrà provvedere al trasporto dei rifiuti raccolti (terre di spazzamento), presso idoneo sito di conferimento.

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

## ART. 16. RACCOLTA DEI RIFIUTI DI FIERE, SAGRE E MANIFESTAZIONI

Nei servizi è compresa la raccolta dei rifiuti prodotti nelle aree di mercato, al termine delle attività di vendita ed a zona di mercato sgombra, e dei rifiuti prodotti durante eventi/manifestazioni, alla chiusura degli stessi, con le seguenti modalità:

- provvedere a collocare nelle aree di mercato e nelle aree interessate da sagre, fiere, manifestazioni, feste o mercatini occasionali, prima dell'inizio degli stessi, contenitori idonei alla raccolta differenziata per singola frazione merceologica (indifferenziato, frazione organica, carta e cartone, vetro, plastica e metalli), in numero e volumetria sufficiente a garantire il conferimento dei rifiuti prodotti durante l'evento;
- al termine del mercato o delle sagre, fiere, manifestazioni, feste o mercatini occasionali, provvedere alla pulizia dell'intera area con idonea idropulitrice, con mezzi meccanici e ausilio di personale a piedi, alla rimozione dei contenitori per la raccolta, ed al conferimento agli impianti di trattamento dei rifiuti raccolti, secondo la loro tipologia;
- segnalare alla Polizia Municipale e/o ad altri eventuali agenti accertatori, eventuali comportamenti non corretti di operatori, rispetto agli obblighi inerenti alla gestione dei rifiuti prodotti e il loro conferimento.

Nel territorio dell'Ente è presente un mercato settimanale:

- Giornata: venerdì; Ubicazione: Piazza Vittorio Veneto

Nel corso di vigenza dell'Appalto, l'Ente avrà la facoltà di variare l'ubicazione dei mercati (sempre comunque nel territorio comunale); l'Impresa sarà tenuta alla raccolta dei rifiuti e successiva pulizia nella nuova ubicazione senza richieste di maggiori compensi, indennizzi, risarcimenti.

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

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

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

L'I.A. dovrà garantire il servizio per le manifestazioni promosse dall'Ente o dallo stesso patrocinate, per un numero complessivo di 20 giornate all'anno, anche non consecutive, con oneri compresi quindi nel canone d'appalto, ciò anche se alcuni interventi sono da eseguirsi in giornate festive o in turno notturno, ed ubicati anche contemporaneamente in più luoghi/frazioni.

## ART. 17. PRONTO INTERVENTO

Per l'attività di pronto intervento l'I.A. deve:

a) disporre di un **numero verde** gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri

numeri telefonici, o prevedendo la richiamata all'utente o all'Ente da parte del gestore del pronto intervento.

Si specifica che la richiesta di pronto intervento potrà essere effettuata dall'Ente per le seguenti necessità:

- richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

Si specifica che la richiesta di pronto intervento potrà essere effettuata dall'utente per le seguenti necessità:

- richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

b) *ad integrazione*, dotare di un telefono cellulare portatile almeno un addetto ai servizi, nel turno dalle ore 6.00 alle ore 18.00, per essere in grado prontamente di organizzare gli interventi a fronte di segnalazioni operative dell'Ente;

c) pubblicare sulla Carta della qualità di cui all'Articolo 5 del TQRIF i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento.

## **ART. 18. PIANO DI COMUNICAZIONE, PUNTI CONTATTO CON L'UTENZA E CARTA DELLA QUALITA'**

L'offerta tecnica proposta dalla ditta concorrente, oltre a quanto previsto all'art. 29 del Capitolato Speciale d'Appalto, dovrà prevedere la descrizione della campagna di comunicazione contenente:

- il progetto di comunicazione di avvio servizi, comprensivo di caratteristiche dei vettori da produrre distinti in materiali, forniture e contatti con le utenze, tempistica di attuazione con particolare attenzione alla consegna dei kit alle utenze;
- il progetto di comunicazione a regime, comprensivo di caratteristiche dei vettori da produrre distinti in materiali, forniture e contatti con le utenze; il cronoprogramma verrà concordato con l'amministrazione;

Ai fini di un miglior controllo del servizio, l'I.A. deve inoltre formare e coordinare un gruppo di Ecovolontari costituiti da cittadini volontari che mettono a disposizione parte del loro tempo per informare, educare, controllare e segnalare le diverse problematiche del sistema rifiuti.

Ai sensi del Titolo IV del TQRIF, l'Impresa Appaltatrice deve attivare i seguenti punti di contatto con l'utente:

- sportello od ecosportello online (vedi art. 28 del Capitolato Speciale d'Appalto), attraverso specifico portale web, comprensivo di tutti contenuti informativi obbligatori nei confronti dell'utenza (i.e. TQRIF, TITR, contatti, procedure, Carta della Qualità, ecc.), compresi collegamenti ai siti dell'Ente, con le modalità indicate dall'Ente;
- sportello od ecosportello fisico (vedi art. 28 del Capitolato Speciale d'Appalto);
- numero verde per normali attività di gestione (vedi articolo 18 del presente Disciplinare);

- numero verde per pronto intervento (vedi articolo 17 del presente Disciplinare);
- app (vedi art. 29 del Capitolato Speciale d'Appalto);
- indirizzo email per servizi a chiamata.

Ai sensi dell'art. 20 del TQRIF, l'Impresa Appaltatrice ha l'obbligo di disporre di un **numero verde** totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza sia per le attività di gestione tariffe (secondo apposito protocollo delle risposte alle utenze concordato con l'Ente) sia per le attività oggetto di appalto. Il servizio telefonico deve consentire all'utente, tra l'altro, di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

L'impresa appaltatrice tramite il suddetto **numero verde** deve garantire risposta diretta da parte di un operatore almeno nella fascia oraria dalle 8.00 alle 14.00 per sei giorni alla settimana e segreteria telefonica in orari differenti a completamento delle 24 ore giornaliere.

All'Impresa spetta la redazione della **Carta della Qualità, nel rispetto di quanto previsto all'art. 5 del TQRIF, comprensiva anche dei contenuti relativi alla gestione delle tariffe sulla base delle informazioni fornite dall'Ente**, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani, con lo scopo di informare in modo esaustivo i cittadini sulle prestazioni erogate nella gestione dei rifiuti urbani, attraverso contenuti semplici e chiari e, al tempo stesso, precisi e completi, non tralasciando la particolare cura della presentazione grafica.

Essa dovrà comprendere la trattazione almeno dei seguenti argomenti:

- validità, vigenza e diffusione della carta;
- riferimento gestori servizi ed autorità rifiuti;
- schema regolatorio e principi fondamentali;
- servizi di gestione dei rifiuti urbani;
- gestione tariffa e rapporto con le utenze;
- indicatori e standard di qualità del servizio;
- modalità di contatto e tutela dell'utente;
- valutazione del grado di soddisfazione dell'utente.

## **ART. 19. SISTEMA INFORMATICO DUALE PER IL CONTROLLO E LA GESTIONE DEI SERVIZI E DEI DATI**

L'orientamento intrapreso dall'Autorità di Regolazione ARERA innalza fortemente la complessità di gestire e misurare le prestazioni erogate, per cui i requisiti del sistema informatico dell'Impresa Appaltatrice dovranno essere in grado di recepire, parallelamente agli aspetti organizzativi, il cambio delle regole. Una mole così articolata e complessa di informazioni deve sempre più essere incentrata sulla semplificazione dei processi attraverso la riduzione del numero delle applicazioni e sistemi integrati tendendo verso un unico e principale sistema di gestione che applichi e recepisca il concetto di gestione centralizzata e collaborativa anche verso il nuovo stakeholder (utente).

Con “**Sistema informatico duale**” si intende il Sistema software allestito dall’Impresa Appaltatrice ed accessibile all’Ente al fine di consentire le attività di monitoraggio e controllo delle attività gestionali, le cui specifiche sono descritte di seguito. Tale sistema di controllo deve garantire l’Ente o i soggetti delegati dallo stesso ad accedere in remoto, per esempio tramite apposito ed idoneo portale web e password di accesso, in qualsiasi momento, per la consultazione di tutte le informazioni necessarie al controllo dei servizi effettuati, quali quelle di cui al presente Disciplinare, agli art. 6, 26, 29 del Capitolato Speciale d’Appalto ed in ogni altra parte della documentazione di gara.

Dovranno essere consultabili tutti i dati e le informazioni di seguito indicate, riferite sia al servizio in fase di erogazione che al servizio già erogato (archivio dei dati) a partire dalla data di avvio dei servizi e per tutta la vigenza contrattuale.

Il sistema informatico dovrà essere strutturato per progettare, gestire, misurare e monitorare l’andamento complessivo dei servizi erogati coniugando funzionalità, immediatezza, usabilità e accesso alle informazioni relative a dati/processi sia da parte dell’Impresa Appaltatrice stessa sia da parte dell’Ente e dell’utente.

Per l’offerta del sistema dovranno essere rispettati i seguenti macro-requisiti strutturali dello stesso.

<b>Obiettivo</b>	<b>Requisito</b>
L’Ente ed il DEC devono poter esercitare pienamente la funzione di controllo sulla corretta erogazione del Servizio da parte del Gestore, per assicurare il pieno rispetto del Contratto di Servizio (di seguito CDS) tramite indicatori oggettivi di verifica	Il sistema deve consentire di stabilire livelli minimi di servizio (in seguito <i>service level agreement o SLA</i> ) mediante indicatori chiave (in seguito <i>key performance indicator o KPI</i> ) preventivi, comprensivi di quelli previsti nel TQRIF
<b>Obiettivo</b>	<b>Requisito</b>
Il sistema deve consentire di progettare/pianificare e gestire tutti i servizi affidati secondo CDS.	Organizzazione e gestione operativa dei servizi lineari e a chiamata.
<b>Obiettivo</b>	<b>Requisito</b>
Il sistema deve consentire un’analisi quantitativa puntuale di tutti i servizi affidati secondo CDS.	Misurazione dei servizi e prestazioni erogati.
<b>Obiettivo</b>	<b>Requisito</b>
Il sistema deve essere aggiornato dinamicamente, automaticamente ed in tempo reale.	Monitoraggio in tempo reale con acquisizione dinamica dei flussi di dati.
<b>Obiettivo</b>	<b>Requisito</b>
Il sistema deve consentire il confronto dinamico tra la pianificazione dei servizi e l’esecuzione dei servizi.	Monitoraggio computato con confronto di SLA e KPI preventivi e consuntivi.
<b>Obiettivo</b>	<b>Requisito</b>
Il sistema deve consentire in maniera accurata e precisa la misura dei conferimenti nella raccolta domiciliare (sacco o contenitore) la contabilizzazione dei servizi di raccolta a chiamata e di ogni altro servizio che preveda il conferimento diretto da parte dell’utenza.	Contabilizzazione dei conferimenti tramite TAG RFID, NFC, codici QR ed ulteriori tecnologie e sistemi di associazione conferimento/utenza nel rispetto del DM MATT 20/4/2017 ed in particolare degli artt. 3, 5 e 6.
<b>Obiettivo</b>	<b>Requisito</b>
Il sistema deve consentire in maniera accurata e precisa la tracciabilità dei rifiuti.	Adozione di sistemi GPS/GPRS e BLACKBOX a bordo di ciascun mezzo.
<b>Obiettivo</b>	<b>Requisito</b>
Il sistema deve essere basato su Banca dati geografica: <ul style="list-style-type: none"> <li>• versatile, libera ed utilizzabile su dispositivi diversi;</li> <li>• modificabile e personalizzabile con aggiunta di punti, linee, aree, relazioni, metadati ed etichette;</li> <li>• utilizzabile anche off line;</li> <li>• che consenta rapidità e facilità d’uso.</li> </ul>	Mappe basate su Open Street Maps ( <i>OSM</i> ) o comunque su base cartografica rispondente agli obiettivi.
<b>Obiettivo</b>	<b>Requisito</b>
L’I.A. deve gestire tutte le banche dati TARI, con aggiornamento dinamico (n. contenitori assegnati,	Sistema di comunicazione/contatto con le utenze completamente integrato al sistema gestionale ed in

esposizione rifiuti, pagamento fatture, ecc.). Le utenze devono poter accedere in maniera semplice ed immediata a tutte le informazioni utili alla corretta fruizione dei servizi a queste rivolti e di poter conoscere la propria posizione personale nell'ambito di tali servizi anche ove previsto il sistema di tariffazione puntuale coerente con i modelli previsti dalle Linee Guida URBAN AGENDA FOR THE EU (nell'ambito dell'ACTION 12 Develop a "Pay-as-you-throw" Toolkit with coaching) e da ARERA.	grado di supportare anche sistemi evoluti di tariffazione puntuale.
---	---

Il sistema proposto dovrà rispettare i seguenti criteri primari di sviluppo architetturale.

<b>Obiettivo</b>	<b>Requisito</b>
Il sistema gestionale deve racchiudere strumenti di pianificazione, controllo e consuntivazione di tutti i servizi affidati.	Sistema unico gestionale e di misurazione in grado di connettere in modo attivo la filiera dei soggetti coinvolti (Utenti, Comune, Gestore).
<b>Obiettivo</b>	<b>Requisito</b>
Il sistema deve garantire scalabilità, sicurezza e fruibilità del sistema da dispositivi diversi (multi-device).	Sistema progettato e sviluppato tramite micro-servizi Cloud.
<b>Obiettivo</b>	<b>Requisito</b>
Il sistema deve garantire dati certificati in ingresso ed in uscita con esclusione di qualsiasi tipo di rimaneggiamento/manomissione del dato.	Sistema basato su banche dati univoche e condivise nelle aree operative e nella filiera, con sistema integrato di misurazione conferimenti e servizi erogati nativamente.
<b>Obiettivo</b>	<b>Requisito</b>
Il sistema deve garantire copertura funzionale estesa che consenta la gestione delle macro-aree operative in unico sistema informatico.	Definizione di macro aree operative minime quali: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Progettazione,</li> <li>• Pianificazione (organizzazione e gestione dei servizi);</li> <li>• Misurazione dei conferimenti;</li> <li>• Misurazione delle prestazioni e servizi erogati, SLA e KPI preventivi e consuntivi;</li> <li>• Interazione del cittadino con il gestore,</li> <li>• Reportistica;</li> <li>• Certificazione servizi svolti,</li> <li>• Tariffa Puntuale</li> <li>• Conservazione digitale dei record</li> </ul>
<b>Obiettivo</b>	<b>Requisito</b>
Il sistema deve garantire: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) affidabilità nella gestione dei dati ossia garantire ridondanza, sorveglianza, amministrazione, manutenzione, aggiornamenti e sicurezza;</li> <li>b) indipendenza dalla posizione: i servizi devono essere fruibili da qualsiasi posizione geografica;</li> <li>b) versatilità: ossia garantire, sicurezza e fruibilità del sistema da dispositivi diversi.</li> </ul>	Sistema basato su Cloud pubblico che consenta l'erogazione del sistema in modalità PaaS (Platform as a Service) o SaaS/ IaaS (Software as a Service/ Infrastructure as a Service) con limitate integrazioni e progettato e sviluppato a micro servizi.
<b>Obiettivo</b>	<b>Requisito</b>
Il sistema deve garantire massimi livelli di sicurezza, riservatezza e protezione dei dati.	Sistema rispondente alle normative EU General Data Protection Regulation (GDPR) in materia di sicurezza, riservatezza e protezione dei dati.
<b>Obiettivo</b>	<b>Requisito</b>
Il sistema deve garantire l'interscambio tra dispositivi di misurazione (lettori TAG RFID, sistemi identificativi informatizzati, etc.) finalizzati alla acquisizione e conservazione del dato grezzo certificato (RAW).	Utilizzo di webservices machine to machine.
<b>Obiettivo</b>	<b>Requisito</b>

Il sistema deve garantire la conservazione illimitata digitale dei tracciati (records) di tutti i dati gestiti e misurati al fine di rendere gli stessi come prova legalmente opponibile verso terzi circa eventuali contestazioni, sanzioni, reclami e conciliazioni.	Sistema di conservazione digitale dei records, certificato AGID, sia su cloud sia eventualmente locale su server qualora richiesto dall'Ente.
<b>Obiettivo</b>	<b>Requisito</b>
Il sistema deve essere sviluppato e costantemente aggiornato per risultare conforme ai parametri di verifica e qualità dei servizi stabiliti dall'Ente e/o dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ARERA.	Sistema sviluppato secondo l'orientamento di ARERA in chiave di progettazione, misurazione, monitoraggio e interazione tra Gestore/Utente e facilmente e rapidamente aggiornabile per recepimento adeguamenti normativi e/o dei parametri/indicatori di verifica definibili anche direttamente da parte dell'Ente e/o individuati nel TQRIF.

Le credenziali per l'accesso al sistema dovranno essere fornite tramite PEC all'Ente e al DEC nominato od altri soggetti autorizzati dall'Ente, entro tre mesi dalla stipula del contratto o dall'affidamento del servizio formalizzato con verbale di consegna.

A titolo indicativo e non esaustivo si riporta elenco delle funzionalità del sistema per poter ottemperare agli obiettivi sopra esposti, dovendo, comunque, l'Impresa Appaltatrice rispettare quanto previsto e richiesto nella documentazione di gara.

<b>Funzionalità progettazione e misurazione servizi</b>
<p>Sistema di progettazione preventiva GIS basato su mappe Open Street Map (OSM) o equivalenti, inerenti tutti gli elementi cartografici e caratterizzanti i servizi di raccolta, spazzamento, igiene urbana e servizi accessori anche attraverso applicazioni mobile di censimento sul campo e che consenta la creazione del primo strato preventivo del servizio e successiva caratterizzazione dei dati di progettazione del percorso, delle perimetrazioni virtuali (geo-fencing) delle utenze, dei Centri di Raccolta/Riuso, degli Ecomobili o Raccolte itineranti, di attrezzature/punti di servizio/strutture informatizzate e non e di qualsiasi ulteriore dato di raccolta. Di seguito alcune informazioni che popolano lo strato preventivo di servizio (elenco minimo e non esaustivo):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● percorso grafico (strade/zone) su mappa per servizi di raccolta porta a porta e servizi di spazzamento delle strade;</li> <li>● mappatura punti fissi (es. punti di prossimità e di conferimento rifiuti, Centri di Raccolta/Centri del Riuso/Isole Ecologiche Informatizzate, cestini gettacarte, etc.);</li> <li>● inserimento di utenze/categorie utenze per ogni servizio;</li> <li>● inserimento dei tempi previsti per l'esecuzione di un servizio programmato;</li> <li>● inserimento dei km e consumi previsti per il completamento di un determinato circuito/giro con indicazione dell'areale;</li> <li>● assegnazione della tipologia di squadra (mezzi e personale) a ciascun servizio/circuito/giro.</li> </ul> <p>Gestione operativa dei servizi attraverso funzionalità di chiara codifica di dati ed elementi caratterizzanti i servizi preventivamente progettati in termini almeno di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● risorse (numero e codifica mezzi, personale, attrezzature);</li> <li>● turni (durata, inizio turno, fine turno);</li> <li>● pianificazione puntuale dei servizi con relativo georiferimento;</li> <li>● ordini/disposizioni di servizio;</li> <li>● dati a consuntivo derivanti dalla misurazione di tutte le informazioni provenienti dal campo e dai dispositivi (devices) interconnessi con il sistema informatico.</li> </ul> <p>Sistema di misurazione del servizio eseguito, comprensivo di confronto con servizio pianificato, attraverso sistemi di localizzazione mobile e/o a bordo mezzo, che consenta la tracciabilità almeno di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● velocità (in tempo reale, media, massima, minima);</li> <li>● soste (con indicazione di durata di ciascuna sosta);</li> <li>● percorsi a bordo mezzo ed a piedi (per ciascun turno) con indicazione di coordinate geografiche e data ed ora (espressa in ore, minuti e secondi);</li> <li>● stili di guida e consumi carburante (per ciascun turno);</li> <li>● attivazione e disattivazione accessori ed attrezzature a bordo mezzo (es. compattazione/attacco presa</li> </ul>

di forza per mezzi addetti alla raccolta; attivazione delle spazzole per macchine spazzatrici, apertura sportello mezzo della raccolta domiciliare, ecc.);

- ulteriori informazioni derivanti da sensoristica a bordo mezzo (es. segnalazione di avaria e malfunzionamento; livelli di riempimento serbatoi acqua di lavaggio per spazzatrici e lavastrade; aggiornamento portate per mezzi dotati di celle di carico, ecc.);
- stato dei sistemi di sicurezza a bordo mezzo (eventuali spie/alert indicate dalla strumentazione di bordo e relative ai sistemi di sicurezza).

Il sistema di localizzazione dovrà avere le seguenti caratteristiche minime:

- essere basato su connettività 4G o superiore;
- input e output digitali e analogici al fine di interconnettere sensori interni e esterni,
- collegamento a CANBUS.

Il sistema dovrà rispondere ad interrogazioni in tempo reale e personalizzate finalizzate ad evidenziare in maniera chiara il confronto quanti e qualitativo tra il livello/strato (layer) preventivo del servizio progettato ed il dato consuntivo (parziale e complessivo) misurato.

#### ***Funzionalità gestione banca dati***

Gestione della Banca Dati Unica delle Utenze al fine di misurare le prestazioni verso le stesse in allineamento continuo e dinamico con le banche dati TARI/Anagrafe dell'Ente che dovranno essere acquisite dall'Impresa Appaltatrice e contenere le informazioni di cui all'art. 6 del Capitolato Speciale d'Appalto.

#### ***Funzionalità misurazione conferimenti***

Sistema di misurazione dei conferimenti attraverso dispositivi di lettura RFID di tipo UHF collegati a Black Box satellitare installate a bordo mezzo per lettura dei conferimenti di contenitori e/o sacchi dotati di TAG.

Sistema di misurazione dei conferimenti ai Centri di raccolta, Centri del riuso od altre strutture centralizzate.

I sistemi di misurazione dovranno essere integrati tra loro e devono consentire l'identificazione dell'utenza, delle caratteristiche quali-quantitative del conferito, e la possibilità da parte dell'Ente delle necessarie verifiche.

#### ***Funzionalità gestione operatore***

Sistema di misurazione e gestione dati operatore attraverso terminale tipo Rugged preferibilmente con sistema Android con lettore RFID LF/UHF integrato, che consenta fruibilità e portabilità (eventualmente da abbinare a dispositivi di lettura RFID fissi a bordo mezzo) almeno per:

- gestione di non conformità;
- invio/ricezione segnalazioni;
- invio/ricezione richieste di servizio;
- distribuzione materiale alle utenze (es. calendari, contenitori, sacchi, ecc.) con funzionalità di associazione codici TAG/utenza;
- monitoraggio in tempo reale su base satellitare di tutti gli spostamenti (sia a bordo veicolo che non).

Tale sistema integrato dovrà disporre inoltre di specifiche funzionalità aggiuntive (anche sotto forma di APP) di utilità per l'operatore quali, ad esempio:

- navigazione su stradario con indicazione completamento vie/zone/circuito per servizi programmati per zone e servizi puntuali;
- misurazione del servizio (es. giro e/o turno, etc.) in termini di lunghezza di percorso, letture effettuate, non conformità rilevate/segnalate, disposizioni di servizio ricevute, ecc.

Tale sistema dovrà inoltre poter consentire l'apertura di un dialogo diretto gestore - utenza attraverso:

- messaggistica automatica verso l'utenza interessata (es. cruscotto app dedicata all'informazione dei cittadini, e-mail, etc.) per avvenuto svolgimento del servizio (es. avvenuto ritiro rifiuti con contestuale lettura TAG RFID);
- notifica automatica verso l'utenza interessata in caso di rilevate non conformità (es. errati conferimenti rifiuti al sistema porta a porta, ecc.).

A tal fine il sistema dovrà poter dialogare in tempo reale con altre funzionalità del sistema e con Black Box satellitare a bordo mezzo ed eventuali sistemi di lettura fissi.

Inoltre il sistema dovrà consentire la gestione digitale di ogni singolo servizio lato operatore quali almeno:

- la timbratura a bordo del mezzo;
- la certificazione operatore a bordo mezzo;
- la misurazione dei tempi di esecuzione distinti per servizio;
- la rilevazione e tracciatura in tempo reale delle non conformità rilevate con modalità d'impiego non invasive rispetto alle mansioni affidate all'operatore;
- la lettura di TAG RFID, NFC, codici QR ed ulteriori tecnologie e sistemi di associazione conferimento/utenza precedentemente censiti ed associati (svuotamento cestini, pulizia caditoie ed

ulteriori servizi di igiene urbana, ecc.).
<b>Funzionalità subappalti</b>
Portale/modulo di gestione delle attività dei servizi dedicati ad eventuali subappaltatori del Gestore, che consenta la gestione e controllo remoto dei servizi affidati a soggetti terzi ed il confronto puntuale tra programmato e consuntivo dei servizi. Il sistema dovrà quindi consentire l'imputazione direttamente nel sistema del Gestore oppure un connettore sicuro attraverso web-services dedicato contenente tutti i dati preventivi e consuntivi dei servizi.
<b>Funzionalità start up servizi</b>
Gestione tramite moduli dedicati e multi dispositivo (APP e pagine/portali web) di tutte le fasi di censimento (sia utenze che attrezzature) quali (elenco minimo e non esaustivo): <ul style="list-style-type: none"> <li>• distribuzione iniziale di kit;</li> <li>• associazione di materiali (contenitori, sacchi) ed inizializzazione ed associazione dei codici TAG ad utenza e/o gruppi di utenze e/o oggetti;</li> <li>• georeferenziazione utenze/oggetti;</li> <li>• quant'altro previsto dal Contratto di Servizio.</li> </ul> Il sistema dovrà essere interconnesso con eventuali sportelli informatizzati, dispositivi di distribuzione automatica sacchi/attrezzature e quant'altro necessario per un allineamento completo ed in continuo delle banche dati.
<b>Funzionalità interazione con le utenze e portale web ed App</b>
Gestione del modulo dedicato all'interazione con le utenze, che dovrà adempiere a tutte le fasi di misurazione del livello quali e quantitativo delle prestazioni connesse alle richieste/ticket (quali prenotazioni, richieste informazioni, inoltri documenti e pratiche, riscontri, messaggistica, segnalazioni, reclami, ecc.), e quant'altro proveniente dagli utenti consentendo almeno: <ul style="list-style-type: none"> <li>• il tracciamento delle richieste di servizio, delle segnalazioni e/o richieste d'informazioni con indicazione puntuale dello stato (dettaglio apertura, presa in carico, chiusura) e la registrazione della corrispondenza;</li> <li>• accesso ed aggiornamento dinamico delle informazioni riconducibili a profili/prestazioni/stato della singola utenza;</li> <li>• sistemi di misura automatica del contatto con l'utenza (es. inizio/durata/fine per contatti a chiamata);</li> <li>• tempistiche di esecuzione relative a ciascuna interazione;</li> <li>• chiara indicazione del completamento delle attività richieste ed associate a ciascuna interazione/richiesta (ticket);</li> <li>• disponibilità ed accesso a parte dell'utenza, anche attraverso la App per dispositivi mobili quali tablet e smartphone, di ogni informazione relativa allo stato dei servizi utile al conferimento dei rifiuti (orari programmati servizi nella via di competenza, verifica passaggio mezzi di raccolta e svuotamento proprio contenitore, orari strutture centralizzate, eventuali attività di manutenzione attrezzature che ne limitino il conferimento o l'accesso, ecc.).</li> </ul> Il sistema dedicato all'interazione con le utenze dovrà pertanto essere circolare e collegato alle varie aree aziendali, ovvero: <ul style="list-style-type: none"> <li>• dovrà poter recepire l'apertura di ticket da diverse fonti come portali, sportelli, numero verde, app per dispositivi mobili ed altri (sia quelle rivolte al cittadino, sia quelle dedicate agli operatori dei servizi);</li> <li>• dovrà poter assegnare le richieste (ticket) aperte verso le aree operative preposte e/o dedicate alla presa in carico e risoluzione delle stesse;</li> <li>• dovrà essere collegato alla Banca Dati delle Utenze.</li> </ul> Attivazione e gestione di App per dispositivi mobili quali tablet e smartphone che dovrà contenere specifiche funzionalità in ambito tariffario, oltre quanto indicato all'art. 29 del Capitolato, quali: <ul style="list-style-type: none"> <li>• autocertificazione da parte delle utenze di sacchi/attrezzature per la raccolta e/o l'esposizione dei rifiuti e/o la possibilità di verifica dinamica delle associazioni (TAG, transponder, QRcode, etc.) attrezzature-utenza;</li> <li>• funzionalità aggiuntive e interattive verso il gestore per segnalare esposizioni preventive (es. servizio di raccolta in modalità SOD) e qualunque informazione che consenta ottimizzazione ed efficientamento dei servizi.</li> </ul> La App per dispositivi mobili quali tablet e smartphone dovrà inoltre informare la singola utenza in merito alla propria posizione rispetto ai servizi erogati, quali ad esempio: <ul style="list-style-type: none"> <li>• conferimenti rifiuti con eventuali indicazioni personalizzate per la specifica utenza utili al miglioramento dei risultati e all'adozione di comportamenti virtuosi;</li> </ul>

- esiti controlli ispettivi condotti su attrezzature associate all'utenza;
- informazioni di profilo dell'utenza e l'aggiornamento in tempo reale dell'utenza rispetto ai servizi erogati, anche tramite accesso al portale web;
- notifiche per erogazione servizi prossimi all'utenza ed informazioni stato dei servizi (orari programmati servizi nella via di competenza, verifica passaggio mezzi di raccolta e svuotamento proprio contenitore, orari strutture centralizzate, eventuali attività di manutenzione attrezzature che ne limitino il conferimento o l'accesso,, programmazione spazzamenti con divieti di sosta, presenza Raccolte itineranti o Ecomobile, presenza ed apertura Info Point/Banchetti informativi, eventi/azioni di comunicazione e sensibilizzazione, etc.).

Attivazione e gestione portale web accessibile da qualsiasi dispositivo collegato alla rete internet da parte di tutte le utenze, compresa App per dispositivi mobili quali tablet e smartphone, con le seguenti caratteristiche minime:

- che consenta l'autenticazione centralizzata;
- che possieda specifiche sezioni per la pubblicazione e la condivisione digitale di tutto il materiale sviluppato per le utenze (calendari di raccolta, materiale informativo, guide, tutorial, Regolamenti, Carta della Qualità, ogni altra informazione prevista dalla Delibera ARERA n. 444/2019, dal TQRIF e successive modifiche, ecc.);
- che condivida le informazioni di profilo dell'utenza e l'aggiornamento in tempo reale dell'utenza rispetto ai servizi erogati (es. numero di conferimenti al servizio di raccolta porta a porta per frazione di rifiuto, numero di accessi alle strutture informatizzate inclusi i Centri di Raccolta, numero di attrezzature in dotazione/fornite, fatture TARI con indicazione dello stato dei pagamenti, stato servizi nel territorio, ecc.);
- che sia facilmente integrabile per qualsiasi tipo di funzionalità utile alla gestione della comunicazione verso l'utenza anche in ottemperanza alla Delibera ARERA n. 444/2019 e successive modifiche.

Le funzionalità del portale dovranno consentire l'interscambio e l'interattività tra utente e Gestore in modo da favorire il più possibile lo scambio di informazioni quali: condivisione di documentazione, invio/ricezione messaggistica, invio/ricezione pratiche/moduli/certificazioni, invio/ricezione richieste, appuntamenti agli sportelli, caricamento/inoltro richieste di variazioni TARI/TARIP, invio/ricezione prenotazioni servizi e prestazioni, invio/ricezione reclami e quant'altro necessario al rispetto di quanto verrà stabilito dall'Autorità di Regolazione ARERA.

Applicazioni mobile e/o pacchetto software dedicato alle attività degli sportelli e front office, online e fisici, con le seguenti funzionalità minime:

- identificazione utenze anche attraverso l'impiego di dispositivi di lettura/riconoscimento tessere sanitarie, badge/green card, etc.;
- profilazione utenze e consultazione delle posizioni personali;
- distribuzione del materiale (inclusiva di inizializzazione codici/dispositivi di riconoscimento utenze quali TAG RFID, ecc.).

#### **Funzionalità monitoraggio servizi**

Portale di monitoraggio avanzato che consenta il caricamento di tutti gli elementi preventivi del servizio in conformità al controllo di livelli minimi e prestazioni minime che il Gestore dovrà rispettare (i.e. Contratto di Servizio, Regolamenti comunali, Carta della Qualità, standard ed obblighi di cui alla Delibera ARERA n.15/22, ecc.). Il sistema dovrà essere strutturato a cruscotti dedicati e personalizzabili sia lato Gestore che lato Ente in modo da poter introdurre qualsiasi formula di controllo tra servizi programmati e servizi svolti rapportato a tutti i dati disponibili nel sistema. Di seguito alcuni esempi (non esaustivi) di personalizzazione da prevedere a sistema:

- definizione intervallo temporale d'indagine;
- definizione della tipologia di cruscotto e degli elementi in rilievo (macro indicatori) per la verifica immediata di eventuali problematiche di servizio;
- limiti quantitativi e temporali per l'invio notifiche automatiche (alert e warning), tipologia di messaggio (email, sms, whatsapp, ecc.), destinatari del messaggio;
- limiti di verifica in tempo reale nel caso il servizio erogato non raggiunga soglie minime stabilite (e liberamente modificabili) da parte dell'Ente.

Sistema di indicizzazione storica di livelli minimi/indicatori dei servizi erogati contenente tutti gli strati preventivi (progettazione e banche dati) e consuntivi (misurazione) contenente il dettaglio di ogni singola prestazione preventiva e consuntiva per:

- la finalità di gestione interna inerente alla creazione e certificazione di driver variabili utili alla successiva ripartizione dei costi e compilazione del PEF in ottemperanza al vigente MTR di ARERA;
- poter disporre di un Banca dati certificata e servizi di dati e flussi storici da trasmettere all'Ente di

regolazione e altri Enti preposti.

**Funzionalità conservazione dati**

Sistema di conservazione digitale dei tracciati (records) mediante servizio certificato AGID erogato da soggetto iscritto al registro dei certificatori digitali, a supporto delle prestazioni erogate con riversamento di pacchetti di dati (RAW) relativi a tutti i dati di progettazione, misurazione e banche dati relative di ogni singola prestazione erogata per una durata illimitata. Il riversamento dei pacchetti dovrà avvenire mediante servizi web-services machine-to-machine appositamente criptati e certificati tali da consentire al Gestore e utente (che potrà farne richiesta) di usufruirne come leva legalmente opponibile in caso di contestazioni, reclami, sanzioni e fase di eventuale conciliazione.

**ART. 20. SISTEMA DI PREMIALITA' ALL'UTENZA**

Entro tre mesi dall'introduzione dei sistemi informatizzati di contabilizzazione dei conferimenti delle utenze, l'I.A. dovrà attivare un sistema di premialità dell'utenza, compreso nel corrispettivo posto a base di gara, nel rispetto dei criteri di seguito descritti.

L'Ente intende applicare sperimentalmente alle utenze del proprio territorio, per l'intero periodo contrattuale, la metodologia Carbon WastePrint, ovvero un sistema di valutazione degli impatti nei sistemi di raccolta dei rifiuti urbani, espressa in termini di CO<sub>2</sub> causata o evitata da parte delle utenze del territorio, certificata da Rina Services Spa, ai sensi della UNI EN ISO 14064-2:2012.

Tale metodologia presenta infatti diversi caratteri di unicità nel panorama internazionale coerenti con gli obiettivi dell'Ente, ed in particolare:

- permette di contabilizzare gli impatti prodotti o ridotti da un'utenza non solo per azioni di raccolta differenziata, ma per la prima volta anche per azioni di riduzione dei rifiuti;
- permette di confrontare in modo chiaro e trasparente il valore di ogni azione svolta dall'utenza attraverso la determinazione dell'impatto espresso in termini di CO<sub>2</sub> causata o evitata;
- risulta essere la prima (ed unica) metodologia certificata nel rispetto di una norma internazionale (UNI EN ISO 14064-2:2012), garantendo l'Ente in merito all'affidabilità dei risultati da applicare come potenziale vantaggio economico alle utenze virtuose del territorio;
- è coerente con il Decreto Ministero Ambiente del 20 aprile 2017 sull'applicazione della Tariffa puntuale e permette, attraverso l'adeguamento dei risultati del modello, di determinare l'eventuale riduzione della Tari da parte del Comune alle utenze virtuose del territorio.

L'Ente, entro trenta giorni dalla stipula del contratto o dall'affidamento del servizio formalizzato con verbale di consegna, potrà richiedere all'I.A., di non procedere all'applicazione della suddetta metodologia, proponendo modalità alternative di applicazione di sistemi premiali all'utenza a carico dell'I.A. stessa secondo oneri da concordare tra le parti. L'I.A. sarà tenuta alla modifica della proposta in termini procedurali come richiesto dall'Ente senza richieste di maggiori compensi, indennizzi, risarcimenti e senza modifica dell'importo annuo offerto in sede di gara.

Il sistema di premialità all'utenza attraverso l'applicazione della metodologia Carbon WastePrint è a totale carico dell'I.A., secondo le azioni e le procedure di seguito descritte, ed in particolare:

1) la realizzazione e gestione della Banca Dati Utenze, per l'intero periodo contrattuale, con tutte le informazioni e modalità coerenti con la metodologia Carbon WastePrint, che ne permettano la sua applicazione, e sinteticamente indicate nell'art. 6 del Capitolato Speciale d'Appalto;

2) la realizzazione, entro tre mesi dalla stipula del contratto o dall'affidamento del servizio formalizzato con verbale di consegna, e successiva certificazione da parte di soggetto terzo accreditato, del progetto di applicazione della Carbon WastePrint al territorio dell'Ente, in coerenza con quanto previsto dalla metodologia Carbon WastePrint;

3) la realizzazione, e successiva certificazione da parte di soggetto terzo accreditato, dei rapporti di monitoraggio da attuarsi secondo la programmazione prevista nel progetto di cui al precedente punto e comunque con cadenza minima annuale, in coerenza con quanto previsto dalla metodologia Carbon WastePrint, indicando il Comune di Tolfa come detentore dei Crediti di CO<sub>2</sub> risultanti dai comportamenti delle utenze;

4) l'acquisto, direttamente dal soggetto detentore o mediante specifica piattaforma o trader indicato dal soggetto detentore, di tutti i Crediti di CO<sub>2</sub> generati nel territorio dell'Ente in applicazione alla metodologia Carbon WastePrint, con le cadenze di cui al punto precedente, entro e non oltre 60 giorni dalla data di certificazione da parte di soggetto terzo accreditato, ad un valore non inferiore a 7,00 (sette/00) Euro/tonCO<sub>2</sub>eq.

Il valore di acquisto annuo (VAA), computato sull'anno solare, dei Crediti di CO<sub>2</sub> generati nel territorio dell'Ente in applicazione alla metodologia Carbon WastePrint, di cui al precedente punto 4), non deve essere inferiore al valore minimo (VAAmin) di 1,00 Euro/abitante/anno, da computarsi su tutti gli abitanti del territorio.

Nel caso in cui, a consuntivo di ogni annualità solare, tale valore di acquisto dei Crediti di CO<sub>2</sub> generati (VAA) dovesse risultare inferiore al valore minimo (VAAmin) di 1,00 Euro/abitante/anno, le somme residue saranno trattenute dall'Ente sul primo rateo di pagamento in scadenza di ogni anno solare e saranno utilizzate dallo stesso Ente per diffondere o applicare con maggiore efficacia il sistema premiante attivato.

Nel caso, invece, di mancata o incompleta applicazione della premialità per inadempienza da parte dell'I.A. su una o più delle azioni da 1) a 4) sopra descritte, oltre alle penali di cui all'art. 17 del Capitolato Speciale d'Appalto, l'Ente si riserva di trattenere, come penale integrativa, sul primo rateo di pagamento in scadenza di ogni anno solare, il valore minimo della premialità al territorio (VAAmin) riferito all'anno solare precedente.

Restano a carico dell'I.A. la verifica di ogni azione o procedura o modalità, sopra indicata o integrativa a quanto indicato, necessaria per la corretta applicazione e gestione della metodologia Carbon WastePrint.

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

Si specifica che ogni dotazione eventualmente distribuita e/o installata sul territorio nel corso dell'appalto necessaria per l'applicazione di quanto sopra, compresa la Banca Dati Utenze, dovrà rispettare quanto previsto all'art. 5 del Capitolato Speciale d'Appalto e rimarrà di proprietà dell'Ente. Allo stesso modo sarà responsabilità dell'I.A., al termine del Contratto, garantire al nuovo soggetto gestore la continuità di utilizzo dei sistemi informatizzati messi in opera, e attivarsi per evitare qualunque sospensione delle attività di contabilizzazione dei conferimenti dei rifiuti da parte delle utenze o la gestione della Banca Dati Utenze.

## **ART. 21. CONSULENZA PER IL PASSAGGIO A TARIFFA PUNTUALE**

Si richiama la pubblicazione in Gazzetta Ufficiale del 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).

Il concetto di Tariffa implica la possibilità di rimodulare il sistema tariffario non più determinando l’imposizione esclusivamente sulla estensione fisica dell’area occupata dal cittadino o dalla attività oggetto della tassa, ma commisurandolo al costo reale fornito dall’utenza.

L’impresa aggiudicataria dovrà prestare supporto all’Ente in previsione del passaggio al sistema di tariffazione puntuale. Tale supporto si esplicherà in due ambiti:

1. Consulenza finalizzata 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.

2. Consulenza finalizzata alla simulazione e determinazione della Tariffa Puntuale.

In particolare, l’I.A. dovrà occuparsi delle seguenti attività:

a) predisposizione della bozza del piano finanziario e della relativa simulazione tariffaria: il piano finanziario identifica tutti i costi afferenti alla gestione operativa del servizio di igiene ambientale (parte fissa, parte variabile legata agli svuotamenti ecc.) ed i costi comuni (comprendenti i costi amministrativi derivanti dall’accertamento, dalla riscossione e dal contenzioso, i costi generali di gestione ed i costi comuni diversi). La simulazione tariffaria dovrà consentire la puntuale definizione della proposta di TARI puntuale da applicare alle utenze domestiche e non domestiche anche alla luce della politica di incentivazione per gli atteggiamenti virtuosi in relazione all’effettivo numero di svuotamenti rilevati;

b) predisposizione impostazioni di base per la gestione del servizio e loro successivo riesame/aggiornamento, a titolo esemplificativo riesame annuale del Regolamento Comunale di applicazione della TARI puntuale e delle relative delibere attuative, configurazione del software, aggiornamento dei vari parametri per la gestione della banca dati, quali aggiornamento delle aliquote, delle riduzioni e delle agevolazioni, ecc.;

c) supporto alla valutazione delle pratiche di richiesta/riduzione per avvio al recupero/autosmaltimento dei rifiuti, limitatamente alle utenze non domestiche.

Gli sviluppi e gli esiti di tale attività dovranno essere editabili e gestibili dagli uffici dell’Ente 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 l’impresa aggiudicataria è obbligata a garantire presso gli uffici preposti tutte le attività di supporto e formazione necessarie.

## **ART. 22. SERVIZI GENERALI AMMINISTRATIVI E TECNICI**

### Centro servizi

All’atto dell’avvio dei servizi l’I.A. avrà l’obbligo di dotarsi di idonea sede logistica localizzata nel rispetto di quanto indicato all’art 27 del Capitolato, ove, ad ogni effetto, eleggerà il proprio domicilio.

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

1. Consentire il rapido contatto con l’I.A. da parte dei cittadini per richiedere informazioni relative ai servizi di igiene urbana, interventi su chiamata, solleciti e quant’altro connesso con la comunicazione permanente con l’utenza;

2. Fornire all'Ente un riferimento per ogni comunicazione riguardante il servizio e/o questioni di natura amministrativo-contabile, coordinamento e controllo delle attività aziendali.

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

### Ecosportello fisico

All'atto dell'avvio dei servizi l'Impresa Appaltatrice avrà l'obbligo di attivare almeno un punto fisico di relazione con l'utenza definito "ecosportello" fisico. La sede di tale struttura potrà essere individuata di concerto con l'Ente.

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

- a) ottenere informazioni sui servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti in merito a modalità di conferimento dei rifiuti, orari, tipi di materiali oggetto di raccolta;
- b) richiedere l'assegnazione o la sostituzione di contenitori, la fornitura di sacchi, etc.;
- c) prenotare i servizi a chiamata;
- d) ottenere informazioni in merito ai servizi oggetto di appalto;
- e) segnalare eventuali disservizi e presentare reclami;
- f) richiedere informazioni e servizi specifici per utenze non residenti (abilitazione accessi a strutture informatizzate etc.);
- g) prelevare e consegnare beni da destinare al Riuso;
- h) quant'altro previsto dall'art. 22.1 del TQRIF.

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

L'apertura dell'ecosportello fisico dovrà essere garantita per **almeno 4 ore complessive alla settimana**, con calendari concordati con l'Ente.

L'operatore dell'ecosportello dovrà essere dotato di un telefono cellulare portatile, nell'orario di apertura, per essere in grado di rispondere a segnalazioni operative dell'Ente.

Rientra nella gestione dell'ecosportello fisico la fornitura di hardware e software gestionale appositamente sviluppato che consenta almeno:

- di registrare l'apertura della richiesta dell'utente e la sua chiusura;
- di archiviare le informazioni sulle richieste: dati identificativi dell'utente, disservizio lamentato, tipo di informazioni richieste;
- di produrre statistiche sulle richieste con riferimento a: tipologia di utenza (domestiche e non domestica), tipologia dei disservizi o altri eventi (indicando quali) segnalati e di informazioni richieste;
- l'aggiornamento dinamico della Banca dati utenze;
- l'accesso da remoto agli archivi da parte dell'Ente.

Alle segnalazioni di disservizi, l'I.A. deve dare rimedio entro i tempi indicati nel Titolo VII della Deliberazione ARERA n. 15/2022.

La Ditta dovrà fornire il materiale di raccolta (bidoncini, materiali informativi, ecc.).