

CARTA DEI SERVIZI PER LA GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI NEL COMUNE DI ACERRA (NA)

“Affidamento dei servizi di igiene urbana sull’intero territorio comunale – per la durata di anni sette nel comune di Acerra. (NA), mediante procedura aperta ex artt. 3, comma 37 e 55, comma 5, decreto legislativo n.163 del 2006, da aggiudicare con il criterio offerta economicamente più vantaggiosa ex art. 83 del decreto legislativo n.163 del 2006”.
(CUP:F39D16000080004 – CIG: 660631686B)”



Sommario

1	CORE BUSINESS.....	4
2	CERTIFICAZIONI	5
3	AUTORIZZAZIONI	6
4	MEZZI & ATTREZZATURE	7
5	LA QUALITA' AZIENDALE.....	7
6	LEGALITA'.....	8
7	CONTATTI.....	9
8	La Carta dei Servizi.....	10
8.1	SERVIZI OGGETTO DELLA CARTA	10
8.2	Principi fondamentali.....	11
	Eguaglianza ed imparzialità.....	11
	Sicurezza	11
	Accessibilità e Trasparenza	11
	Continuità	12
	Cortesia.....	12
	Apertura al territorio e al sociale	12
	Rispetto delle Norme.....	12
	Trattamento dei dati personali.....	12
9	L'impegno della Tekra srl	13
10	L'impegno dei cittadini	14
11	PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA	14
11.1	Piano di Intervento.....	16
12	SERVIZI DI IGIENE URBANA.....	17
12.1	INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI.....	18
12.2	TIPOLOGIE DI RACCOLTA	19
	RACCOLTA DOMICILIARE	19
	RACCOLTE STRADALI	20
	RACCOLTE A CHIAMATA	20
	CONFERIMENTO DIRETTO.....	20
12.3	FRAZIONI DI RIFIUTO DA INTERCETTARE.....	21
12.4	CALENDARI DI RACCOLTA E ORARI DI SERVIZIO	21
13	CENTRI DI RACCOLTA	29
14	MODALITÀ DI CONFERIMENTO E GESTIONE DEI RIFIUTI RACCOLTI	29
14.1	RACCOLTA DI CARTA E CARTONE.....	29
14.2	RACCOLTA DI ROTTAME METALLICO	29

14.3	RACCOLTA DI INGOMBRANTI E LEGNO NON TRATTATO	30
14.4	RACCOLTA DEGLI SCARTI VEGETALI.....	30
14.5	RACCOLTA DEGLI IMBALLAGGI IN VETRO	30
14.6	RACCOLTA DEGLI IMBALLAGGI IN PLASTICA.....	31
14.7	RACCOLTA DEI PNEUMATICI.....	31
14.8	RACCOLTA DEGLI INDUMENTI DISMESSI.....	31
14.9	RACCOLTA DEGLI OLI VEGETALI PROVENIENTI DA RISTORAZIONE COLLETTIVA O DOMESTICA.....	31
14.10	RACCOLTA DELLE BATTERIE ESAUSTE.....	32
14.11	RACCOLTA DEI PRODOTTI E CONTENITORI ETICHETTATI CON SIMBOLO "T" E/O "F"	32
14.12	RACCOLTA DEI TONER.....	32
15	PARCO MEZZI	33
15.1	MEZZI ADIBITI AL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO.....	34
15.2	ALLESTIMENTO DEI MEZZI.....	34
16	PROGETTO DI COMUNICAZIONE AMBIENTALE	35
17	IL DESTINO DEI RIFIUTI	35
17.1	I sistema consortile in Italia e in Europa.....	36
18	Tutela, procedura di reclamo e penalità	37

La **TeKra Srl** è costituita nel novembre del 2008 con una combinazione di *skills* professionali frutto della sinergia tra l'esperienza ultradecennale maturata nel settore dalla famiglia **Balestrieri** con quella di tecnici e collaboratori che concorrono costantemente all'affermazione di un *brand* aziendale ormai riconosciuto ed apprezzato a livello nazionale.

La *mission* aziendale comprende un'offerta completa di servizi nel settore ambientale che spaziano dalla pulizia di immobili di qualsiasi natura e destinazione, ai lavori di *Global Service*, dagli appalti da Enti pubblici e privati per la raccolta differenziata effettuata con modalità "porta a porta" e di prossimità, alla disinfezione, disinfestazione, derattizzazione, manutenzione del verde, includendo anche il portierato, la guardiania, la gestione parcheggi, il trattamento dei rifiuti e la consulenza in materia ambientale.

Gli *standard* operativi sono finalizzati a garantire un'offerta caratterizzata da professionalità, competenza ed efficacia grazie all'esperienza acquisita nei vari settori e alla qualificata preparazione tecnica di cui dispone tutto il personale nonché grazie al continuo processo di aggiornamento tecnico e normativo di cui ogni componente della nostra azienda è ininterrottamente protagonista.

1 CORE BUSINESS

TeKra Srl, grazie all'esperienza del proprio management e di un personale altamente qualificato, è in grado di soddisfare le esigenze di ogni singolo committente (pubblico e privato) con soluzioni personalizzate, innovative, efficaci e con elevati standard operativi.

Negli anni, infatti, ha sviluppato un elevato know-how tecnologico che le permette di ottenere ottimi risultati in termini di efficacia ed efficienza economica nei Servizi di raccolta e riciclo di rifiuti.

Informare e sensibilizzare i cittadini verso forme di gestione sostenibile dei rifiuti, quali la raccolta differenziata ed il riciclo, contribuiscono allo sviluppo ambientale, culturale ed economico nonché turistico delle città servite. Le principali attività svolte sono:

-  raccolta e smaltimento dei rifiuti.
-  Micro - raccolta e smaltimento dei rifiuti derivanti da attività artigianali ed industriali.
-  Prelievo, trasporto e smaltimento di qualsiasi tipologia di rifiuti speciali e/o pericolosi.
-  Disinfestazione e derattizzazione.
-  Bonifica di territori, disostruzione di canali e condotte fognarie.
-  Sanificazione e pulizia industriale di edifici.
-  Pulizia e lavaggio delle strade.
-  Gestione Centri Comunali di Raccolta.
-  Gestione impianti di trattamento rifiuti.
-  Pulizia spiagge.
-  Consulenza e progettazione ambientale.

Il successo sin qui riscontrato nell'attività aziendale offre al cliente evidenti vantaggi:

- A. un unico interlocutore, in grado di coordinare i vari interventi utilizzando le sinergie possibili, garantendo tempestività negli interventi ed efficienza economica della gestione;

B. delega di tutte le attività di gestione e organizzazione non inerenti la specifica area d'intervento dell'Ente, così da consentirgli di concentrare in tale ambito le energie e le risorse a disposizione.

2 CERTIFICAZIONI

La Tekra S.r.l. ha certificato i propri sistemi di gestione secondo le seguenti norme:

- UNI EN ISO 9001:2015 rilasciata dalla DIMITTO SA Certification Services n. 869.
- UNI EN ISO 14001:2004 rilasciata dalla BUREAU VERITAS n.IT 266876/UK.
- OHSAS 18001:2007 rilasciata dalla DIMITTO SA Certification Services n.871.
- SA 8000 rilasciata da RINA numero di iscrizione SA 1409.

Una scrupolosa e giornaliera verifica dei risultati consente, allo stesso tempo, sia di tutelare l'Ente appaltante, offrendo la possibilità di segnalare ogni rilievo o appunto in merito al servizio e di vigilare sul costante rispetto del progetto organizzativo da noi preposto, sia di permetterci di valutare ed eventualmente correggere o migliorare costantemente la nostra organizzazione in base ai risultati raggiunti.

Di seguito gli attestati.





3 AUTORIZZAZIONI

La **Tekra S.r.l.** ad esempio ha le seguenti autorizzazioni:

- ✚ Iscrizione alla C.C.I.A.A. di Salerno;
- ✚ Iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali per le seguenti categorie e classi:
 - Categoria 1 Classe A;
 - Categoria 4 Classe C;
 - Categoria 5 Classe C;
 - Categoria 8 Classe C.
- ✚ Iscrizione all'Albo Nazionale Trasportatori merci C/Terzi;
- ✚ Iscrizione impresa di servizi di raccolta rifiuti differenziati, Pulizia, Sanificazione, Disinfezione, Disinfestazione.

4 MEZZI & ATTREZZATURE

TeKra Srl ha disponibilità immediata di automezzi **nuovi** per la gestione globale dei rifiuti, per un numero complessivo pari a circa **750** mezzi di cui:

- ✚ Autocompattatori e minicompattatori;
- ✚ Mezzi satelliti a vasca e a costipazione;
- ✚ Autocarri scarrabili e rimorchi;
- ✚ Espurgo;
- ✚ Lavastrade;
- ✚ Lavacassonetti;
- ✚ Trattori e semirimorchi;
- ✚ Spazzatrici stradali di varia grandezza;
- ✚ Motocarri;
- ✚ Cassoni scarrabili di varie tipologie e grandezze;
- ✚ Vetture e furgoni adr etc. Etc.
- ✚ Pale gommate e mezzi d'opera.

Inoltre dispone di svariate attrezzature per i servizi di pulizia, tra cui:

- Lavasciuga;
- Monospazzole;
- Aspiratori e aspiraliquidi;
- Lavamoquette e battitappeto;
- Generatori di vapore,
- Macchinari per la pulizia dei vetri.

5 LA QUALITA' AZIENDALE

La **Tekra S.r.l.** ha certificato i propri sistemi di gestione secondo le seguenti norme:

- UNI EN ISO 9001:2015 rilasciata dalla DIMITTO SA Certification Services n. 869.
- UNI EN ISO 14001:2004 rilasciata dalla BUREAU VERITAS n.IT 266876/UK.
- OHSAS 18001:2007 rilasciata dalla DIMITTO SA Certification Services n.871.
- SA 8000 rilasciata da RINA numero di iscrizione SA 1409.

Una scrupolosa e giornaliera verifica dei risultati consente, allo stesso tempo, sia di tutelare l'Ente appaltante, offrendo la possibilità di segnalare ogni rilievo o appunto in merito al servizio e di vigilare sul costante rispetto del progetto organizzativo da noi preposto, sia di permetterci di valutare ed eventualmente correggere o migliorare costantemente la nostra organizzazione in base ai risultati raggiunti.

6 LEGALITA'

La **Tekra Srl**, risulta sottoscrittrice di numerosi protocolli di legalità e *partner* di numerose associazioni antiracket. Per tali motivazioni le stesse sono:

- 1) inserite nell'elenco dei fornitori e prestatori di servizi ed esecutori di lavori non soggetti a tentativo di infiltrazione mafiosa (white list) art. 1 legge n. 190/2012 e DPCM 18/04/2013 della Prefettura di Salerno.
- 2) in possesso del Rating di Legalità ai sensi dell'art. 2 comma 1 del regolamento adottato dall'autorità garante della concorrenza e del mercato.

L'iscrizione nell'elenco White List è volontaria ed avviene su istanza dell'interessato, sulla scorta delle seguenti condizioni:

- assenza di cause di decadenza, di sospensione o di divieto di cui all'art. 67 del codice antimafia;
- assenza di tentativi di infiltrazione mafiosa ai sensi dell'art 84 comma 3 del codice antimafia.

Il rating di legalità è un indicatore sintetico del rispetto di elevati standard di legalità da parte delle imprese che ne abbiano fatto richiesta. Tale riconoscimento, attribuito dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, prende la veste di un punteggio compreso tra un minimo di una e un massimo di tre "stellette".

L'impresa richiedente ottiene il punteggio base, ★, qualora rispetti tutti i requisiti di cui all'articolo 2 del Regolamento attuativo in materia di Rating di Legalità. Il punteggio base potrà essere incrementato di un "+" per ogni requisito aggiuntivo che l'impresa rispetta tra quelli previsti all'art. 3 del Regolamento.

Il conseguimento di tre "+" comporta l'attribuzione di una stelletta aggiuntiva, fino a un punteggio massimo di ★★★.

Possono richiedere l'attribuzione del rating le imprese che soddisfano cumulativamente i seguenti requisiti:

- hanno sede operativa in Italia;
- hanno un fatturato minimo di due milioni di euro nell'esercizio chiuso nell'anno precedente a quello della domanda;
- sono iscritte al registro imprese da almeno due anni alla data della domanda;
- rispettano i requisiti sostanziali richiesti dal Regolamento attuativo.

La **Tekra S.r.l.** ha attualmente una valutazione ★★.

Ad oggi Tekra srl conta c.a 1.000 dipendenti e oltre 650 automezzi.

7 CONTATTI

TEK.R.A. s.r.l. Via R. Raiola, 59 Anghi (SA), Tel: 081/513.32.49; Fax: 081/513.80.23
e-mail: info@tekraservizi.eu; pec: tekrasrl@legalmail.it; sito web: www.tekraservizi.eu.

Comuni serviti

N.	Comune	Provincia/Regione	Abitanti
1	Siracusa	Siracusa/Sicilia	121.171
2	Gela	Caltanissetta/Sicilia	73.854
3	Vittoria	Ragusa/Sicilia	63.703
4	Marano di Napoli	Napoli/Campania	60.163
5	Acerra	Napoli/Campania	58.813
6	Cerignola	Foggia/Puglia	58.540
7	Acireale	Catania/Sicilia	52.065
8	San Giovanni Rotondo	Foggia/Puglia	27.108
9	Niscemi	Caltanissetta/Sicilia	26.627
10	Piazza Armerina	Enna/Sicilia	21.726
11	Brusciano	Napoli/Campania	16.252
12	Casatenovo	Lecco/Lombardia	13.091
13	Monte di Procida	Napoli/Campania	12.674
14	Mazzarino	Caltanissetta/Sicilia	11.633
15	Riesi	Caltanissetta/Sicilia	11.291
16	Taormina	Messina/Sicilia	10.831
17	Boscotrecase	Napoli/Campania	10.211
18	Sommatino	Caltanissetta/Sicilia	6.777
19	Cervino	Caserta/Campania	5.020
20	Butera	Caltanissetta/Sicilia	4.541
21	Cassago Brianza	Lecco/Lombardia	4.379
22	Delia	Caltanissetta/Sicilia	4.218
23	Bulciago	Lecco/Lombardia	2.844
24	Castello di Brianza	Lecco/Lombardia	2.598
25	Barzago	Lecco/Lombardia	2.429

8 LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani è un documento che individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei Cittadini-Utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno della società d'ambito, del Comune e del soggetto gestore ad assicurare il massimo livello di qualità del servizio nei confronti dei Cittadini-Utenti, nel rispetto dei principi, delle regole e degli standard in essa prestabiliti, in modo da garantire la chiarezza del rapporto ed il miglioramento continuo del servizio.

A tal fine, la Carta dei Servizi si propone di illustrare in modo chiaro e dettagliato le competenze ed il conseguente mandato in capo alla società d'ambito, in capo al comune e le caratteristiche dei servizi erogati dal soggetto gestore, anche mediante la definizione degli standard di qualità dei servizi, dei diritti dei Cittadini-Utenti e delle relative modalità di tutela.

8.1 SERVIZI OGGETTO DELLA CARTA

I servizi oggetto della carta sono i seguenti:

1)raccolta e trasporto rifiuti urbani nella definizione di cui all'art. 184 c.2 da lett. a) ad f) del d.Lgs n.152/2006 e s.m.i. ed in particolare:

- raccolta in modo differenziato della frazione secca non recuperabile, compresi pannolini e pannoloni, della frazione umida, della carta e del cartone, della plastica, del vetro e dei metalli (lattine e banda stagnata), prodotti dalle utenze domestiche e non domestiche;
- raccolta in modo differenziato di rifiuti pericolosi quali pile esaurite, medicinali scaduti, contenitori etichettati T e/o F, accumulatori al piombo, neon, oli esausti, rifiuti da costruzione e demolizione prodotti da utenze domestiche;
- raccolta dei rifiuti ingombranti, dei RAEE, indumenti usati e degli scarti verdi;
- gestione del centro comunale di raccolta dei rifiuti urbani (ecocentro) e gestione del Centro del Riuso;
- trasporto dei rifiuti differenziati indicati ai precedenti punti presso centri autorizzati di riciclo e/o smaltimento finale e/o di stoccaggio/deposito preliminare;
- spazzamento delle strade dell'intero territorio comunale;

2)campagna di formazione e sensibilizzazione.

Sono esclusi dalla carta i servizi complementari ed accessori, la gestione dei rifiuti speciali non assimilati e i rifiuti speciali pericolosi di cui al comma 3 dell'art 184 del d.Lgs n. 152/2006 e s.m.i. provenienti da attività produttive e commerciali ovvero originati dal circuito di produzione non domestica, i quali debbono essere smaltiti a totale carico del produttore/detentore.

8.2 Principi fondamentali

La carta dei servizi dovrà essere ispirata ai seguenti principi: eguaglianza, imparzialità, qualità, sicurezza, accessibilità e trasparenza, continuità, cortesia, apertura al territorio e al sociale, rispetto delle norme.

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Lo svolgimento dell'attività è ispirata ai principi di eguaglianza dei diritti dei cittadini e di equità assicurando parità di trattamento e garantendo, inoltre, il rispetto della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione o lingua. La "TEKRA SRL - garantisce che i comportamenti del personale delle ditte affidatarie nei confronti dei cittadini siano ispirati a criteri di imparzialità, obiettività e neutralità. Viene garantito uguale trattamento, a parità di condizioni delle attività prestate, sia tra le diverse aree geografiche, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia tra le di-verse categorie o fasce di utenti.

Qualità

La TEKRA SRL si impegna a far garantire la qualità delle attività fornite agli utenti non solo nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative, ma anche e soprattutto nella scelta di materiali, lavorazioni e tecnologie non inquinanti, conformi agli standard CE e che garantiscano la sicurezza e la tutela della salute del cittadino. La TEKRA SRL si impegna a far mantenere un alto livello qualitativo mediante:

- la diffusione di una cultura di sostenibilità ambientale e stimolando la condivisione dell'importanza di ottemperare alle esigenze del cliente/utente;
- assicurando che siano definiti gli obiettivi per la qualità e il miglioramento delle prestazioni ambientali coerentemente con le risorse disponibili;
- assicurando i processi di comunicazione interna necessari al coinvolgimento di tutto il personale che lavora nelle aziende che eseguono il servizio;
- definendo azioni di miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza delle attività svolte.

SICUREZZA

La TEKRA SRL è impegnata nel far eseguire un costante monitoraggio dei rischi presenti nelle aziende affidatarie nell'ambito della gestione generale della sicurezza nell'ambiente di lavoro, con particolare riguardo alla diffusione della cultura della prevenzione.

Le aziende affidatarie si dovranno conformare agli obblighi di legge in materia di sicurezza e investire in formazione e informazione ai lavoratori, perseguendo l'obiettivo di azzerare gli infortuni.

ACCESSIBILITÀ E TRASPARENZA

La "TEKRA SRL - assicura una costante, puntuale e capillare informazione verso gli utenti, e vigila affinché questa fattispecie venga messa in atto anche dalle aziende affidatarie.

Ogni utente ha il diritto di richiedere le informazioni che lo riguardano, secondo le modalità previste dalla legge.

L'utente può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La TEKRA SRL si impegna a dare riscontro alle segnalazioni e proposte dell'utente garantendo risposte chiare e tempestive. Le valutazioni fornite dagli utenti sono utilizzate per la verifica periodica della qualità del servizio.

CONTINUITÀ

La TEKRA SRL si impegna affinché l'erogazione del servizio da parte delle ditte affidatarie avvenga in maniera continua, regolare e senza interruzioni. I casi di sospensione o riduzione del servizio possono derivare solo da cause indipendenti dalla volontà delle ditte (impedimenti di terzi, gravi eventi naturali).

Le aziende si impegnano ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione e limitando al minimo necessario i tempi che dovessero crearsi per il disservizio. Tali precauzioni sono adottate anche in ca-so di sciopero del proprio personale, evidenziando le modalità di astensione dal lavoro ed i servizi minimi assicurati, anche in accordo con le Organizzazioni Sindacali.

CORTESIA

La TEKRA SRL si impegna che vengano messi in atto atteggiamenti e procedure volte a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti degli utenti. Ogni dipendente è tenuto a rendersi disponibile nell'agevolare l'esercizio sia dei diritti sia dei doveri dei cittadini, informandoli sull'organizzazione del proprio servizio.

La TEKRA SRL farà in modo che i comuni provvedano ad assicurare un'informazione tempestiva sulle eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio. Sono anche attive diverse linee di comunicazione, telefoniche e telematiche.

APERTURA AL TERRITORIO E AL SOCIALE

La TEKRA SRL farà in modo di assicurare la collaborazione di tutti i comuni con le associazioni/organizzazioni e le scuole del territorio che perseguono l'obiettivo del recupero di risorse ambientali attraverso la raccolta differenziata dei rifiuti.

RISPETTO DELLE NORME

La TEKRA SRL s'impegna a rispettare, e a far rispettare a tutte le aziende impegnate nel territorio, tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza. L'Azienda garantisce la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

La "TEKRA SRL - si impegna a garantire e a far garantire che il trattamento dei dati personali dei clienti/utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 196/2003, consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo Decreto.

I dati personali che la TEKRA SRL e le ditte affidatarie raccolgono dagli utenti al momento dell'erogazione di particolari servizi sono comunque acquisiti al fine dell'espletamento diretto o indiretto del servizio di igiene urbana (ad esempio: prenotazione ritiro a domicilio rifiuti ingombranti, conferimento presso centri di raccolta rifiuti, raccolta reclami, indagini statistiche e di customer satisfaction, ecc.) e sono trattati in modo lecito e corretto secondo quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003.

Tali dati potranno anche essere trasmessi a soggetti terzi sempre al fine di consentire gli adempimenti legati all'erogazione del servizio di igiene urbana (ad esempio: eventuali attività di recupero crediti, indagini di customer satisfaction, ecc.).

Da parte Sua, l'utente, qualora ritenga necessario tutelare il trattamento dei propri dati, potrà comunque esercitare i diritti di accesso, rettifica, ecc., di cui all'art. 7 del D.Lgs. 196/2003.

Rapporti con l'Utenza

La TEKRA SRL garantisce all'utente la possibilità di effettuare segnalazioni sul servizio con modalità semplici e facilmente accessibili, ogni mezzo utile, sia tradizionale che innovativo.

Tempi di Risposta

La carta dei servizi dovrà prevedere tempi di risposta standard specifici garantiti dalla TEKRA SRL e dalle ditte affidatarie per fornire risposte.

Informazione agli utenti

Per garantire all'utente una costante informazione sul sistema di raccolta differenziata la "TEKRA SRL farà garantire:

- la disponibilità continua e la massima diffusione dei materiali informativi, presso la propria sede, presso i punti informativi comunali e sul proprio sito internet;
- il mantenimento di un numero verde gratuito da telefono fisso per richiedere informazioni;
- la comunicazione attraverso comunicati stampa e avvisi trasmessi agli organi di stampa locali;
- il raggiungimento del numero massimo di utenti attraverso la pianificazione di azioni di sensibilizzazione su diversi media (video, radio, cartellonistica, presenza ad eventi).

9 L'IMPEGNO DELLA TEKRA SRL

Cerchiamo in ogni modo di agevolare gli utenti affinché la corretta gestione integrata dei rifiuti sia vista come un dovere civile e non come un obbligo, a volte anche fastidioso. Per fare ciò:

- facciamo in modo di far eseguire un servizio che agevoli la raccolta differenziata e allo stesso tempo semplifichi la vita, quanto più possibile ai cittadini;
- facciamo in modo di dotare il nostro territorio di numerosi centri di raccolta per dare a tutti concrete possibilità di collocare correttamente qualsiasi tipologia di rifiuto;
- facciamo in modo di garantire e far garantire la puntualità e la precisione dei servizi, per non creare disagi agli utenti;
- abbiamo creato un call-center per dare risposta certe a tutte le domande dei nostri utenti e per accogliere le segnalazioni relative a disservizi, problemi, mancate raccolte ed altro;
- ci impegniamo a far recuperare entro 24 ore dall'avvenuta segnalazione eventuali servizi non eseguiti;
- ci impegniamo a intervenire entro 24 ore dall'avvenuta segnalazione presso i centri di raccolta, in modo che gli utenti trovino sempre spazi idonei per collocare i propri rifiuti;
- cerchiamo di contribuire alla tutela della salute e dell'ambiente richiedendo e facendo richiedere alle ditte che lavorano nel nostro territorio mezzi a basso impatto ambientale;
- ci impegniamo ad affrontare le problematiche che le utenze ci sottopongono in un'ottica di confronto costruttivo, anche attraverso la competenza e la disponibilità dei nostri dipendenti che si occupano di monitorare costantemente il territorio.

10 L'IMPEGNO DEI CITTADINI

La buona riuscita di una corretta gestione integrata dei rifiuti dipende soprattutto dalla sensibilità dei cittadini, senza il cui impegno sarebbe comunque vano qualunque tentativo di organizzazione del servizio.

Quello che chiediamo è pertanto:

- differenziare il proprio rifiuto utilizzando le opportunità offerte dal sistema porta a porta, esponendo i contenitori negli orari previsti, ben visibili, agevolando ove possibile il servizio di raccolta;
- utilizzare i contenitori in dotazione e rispettare le prescrizioni dei regolamenti di igiene urbana del proprio Comune;
- rispettare la sicurezza degli operatori, avendo cura di non esporre sacchi/contenitori troppo pesanti, oggetti taglienti o acuminati non protetti, materiali pericolosi;
- utilizzare i centri di raccolta presenti nel territorio dell'ambito per le altre tipologie di rifiuto;
- utilizzare gli appositi cestini portarifiuti invece di gettare carte e piccoli rifiuti per strada;
- aver cura di non lasciare che i propri animali domestici sporchino il suolo pubblico e raccogliere comunque le deiezioni;
- non abbandonare materiali per strada o per le campagne; la sinergia tra sistema porta a porta ed i centri di raccolta rende possibile dare una giusta collocazione a qualsiasi tipologia di rifiuto venga prodotta.

11 PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

Acerra è un comune italiano di 58 410 abitanti della città metropolitana di Napoli in Campania con una densità abitativa di 1.088,92 abitanti per kmq.

La città di Acerra con i suoi oltre 54 kmq è il terzo comune della provincia di Napoli per estensione territoriale dopo Napoli e Giugliano in Campania.

E' situata a circa 14 chilometri a nord est di Napoli, occupa una vasta area pianeggiante nel quadrante nord-orientale dell'entroterra napoletano, ed è il terzo comune per estensione territoriale dopo il capoluogo e Giugliano; la parte nord è prevalentemente rurale e confina con il casertano e con il nolano. È collegata direttamente all'autostrada A1, A30, A16 e A3 tramite l'Asse Mediano, l'Asse di supporto e della diramazione del Centro Direzionale. Sono presenti due zone industriali: Acerra e Pomigliano d'Arco. Lo stabilimento dell'Alfa Romeo è ubicato in parte della sua estensione con quello di Acerra. La città è servita da due stazioni ferroviarie: quella di Trenitalia e quella della Circumvesuviana.

La parte nord del territorio di Acerra confina con il casertano. È collegata direttamente all'Asse Mediano tramite quello di Supporto e la diramazione dell'Asse Mediano 162 dir Acerra - Centro Direzionale. La città è servita da due stazioni ferroviarie: quella di Trenitalia e quella della Circumvesuviana.

Il contesto urbanistico è caratterizzato da:

- Centro storico

La viabilità in tale zona risulta essere abbastanza limitata, contraddistinta da strade strette che consentono il passaggio a mezzi di raccolta di dimensioni contenute. Le strutture residenziali risultano essere caratterizzate da abitazioni singole di dimensioni contenute.

Centro urbano principale

Caratterizzato da strade con viabilità maggiore che consentono la circolazione ad automezzi di dimensioni maggiori rispetto alle stradine del centro storico.

Tale questione comporta l'utilizzo di automezzi maneggevoli e non eccessivamente ingombranti. Anche in questa zona i fabbricati risultano essere mono familiari.

-Centro urbano periferico

Caratterizzato da strade con ampia viabilità e caseggiati mono e multifamiliari. Il transito è possibile anche a mezzi di dimensioni e portata maggiori senza particolari problematiche legate al traffico

veicolare.

-Zona residenziale

L'area in questione presenta strade molto ampie che consentono lo svolgimento delle operazioni con automezzi di dimensioni maggiori rispetto a tutte le altre zone del centro urbano. I caseggiati presenti in tale zona risultano essere di notevoli dimensioni, ospitanti un numero variabile di famiglie (>6-8utenze).

-Zona rurale

Caratterizzata da caseggiati sparsi e scarsa densità abitativa

-Zona industriale

Caratterizzata da presenza di strutture produttive di natura varia oggi Acerra vive soprattutto di terziario e di edilizia; l'agricoltura, una volta elemento trainante e di eccellenza del territorio, è in piena crisi per via dell'inquinamento, degli impianti di trattamento e deposito dei rifiuti, ma anche per la crisi del settore, non più economicamente appetibile.

Nel territorio comunale insiste la Zona industriale di Acerra e parte dagli stabilimenti dell'Alfa Romeo, piattaforme industriali finanziate dall'intervento straordinario sul Mezzogiorno.

A marzo 2009, tra grandi polemiche, è stato inaugurato ad Acerra un inceneritore tra i più grandi d'Europa.

La mega struttura è situata in località "Pantano", in prossimità dell'area archeologica di Suessola.

Acerra si colloca in una posizione strategica tra l'arco delle pendici collinari, il cono vulcanico e il capoluogo, sicché è il luogo naturale di passaggio dei collegamenti moderni da Napoli verso nord: ferrovie, strade, autostrade. Oggi Acerra è oggetto di una nuova trasformazione, prodotta dall'arrivo dei percorsi ferroviari veloci e dagli interessi collegati.

Le spinte alla trasformazione di questo territorio sono diventate molto forti negli ultimi decenni, tuttavia alla spietata densificazione residenziale non ha fatto da contrappeso un'adeguata rete di servizi ed attrezzature.

nuclei familiari computato nel Piano, che risulta pari a 19.424 contro i 21.207 riscontrati dall'Istituto di Statistica.

:

11.1 Piano di Intervento

La Tekra srl condividendo gli obiettivi da perseguire segnalati dalla stazione appaltante, ha proposto le seguenti azioni atte al raggiungimento di tali obiettivi:

- a) Al fine di ridurre la quantità di rifiuti da avviare agli impianti, azioni di comunicazioni mirate all'utenza sia domestica che non domestica sull'importanza di un consumo consapevole e di una buona raccolta differenziata tramite i canali informativi a disposizione quali call-center, questionari sulla customer satisfaction e calendari annuali delle raccolte.
- b) Al fine di migliorare la qualità dei rifiuti conferiti agli impianti di trattamento azioni di verifica e controllo attento sui conferimenti delle utenze con relative segnalazioni di errato conferimento ed azioni di sensibilizzazione oltre ad attente azioni di verifica sulle raccolte e sulla gestione dei carichi nella fase di controllo qualità servizi;
- c) Al fine di ridurre all'essenziale il posizionamento su suolo pubblico di contenitori per la raccolta differenziata, attenta organizzazione dei servizi di raccolta e dei circuiti in grado di ridurre al minimo le ore di esposizione dei contenitori.
- d) Al fine di ridurre le discariche abusive ed il fenomeno degli abbandoni attente e mirate attività rivolte alla sensibilizzazione dell'utenza, al controllo degli abbandoni, al tempestivo intervento in caso di necessità di recupero.
- e) l'incentivazione di comportamenti virtuosi (mediante misure di controllo e meccanismi premiali).

Nel rispetto del principio di parità di trattamento, equità sociale e non discriminazione, nonché per massimizzare la resa del servizio in termini di raggiungimento delle più alte percentuali di raccolta differenziata possibili, estendendo la raccolta domiciliare a tutte le utenze domestiche e non domestiche similari con analoga frequenza. È ampiamente dimostrato, dalle diverse esperienze nazionali e non, che i soli sistemi che permettono il raggiungimento e il superamento dei limiti percentuali di raccolta differenziata previsti dalla normativa vigente, necessitano di un sistema di raccolta che preveda una domiciliarizzazione spinta presso le utenze domestiche e assimilate.

Il ritiro domiciliare consente una responsabilizzazione dell'utenza, garantendo il continuo controllo sia della quantità che della qualità del rifiuto differenziato limitando, di conseguenza, non conformità e scarti che potrebbero compromettere il raggiungimento dell'obiettivo preposto.

Il sistema di raccolta domiciliare è infatti integrato con un sistema automatico di misurazione del numero e pesatura dei conferimenti dei rifiuti finalizzato all'applicazione della tariffa rifiuti avente natura corrispettiva di cui al comma 668 art. 1 della Legge 147/2013.

Risulta ormai universalmente riconosciuto che la domiciliarizzazione spinta della raccolta coniugata alla tariffazione puntuale è il sistema che permette più facilmente di raggiungere sia gli obiettivi di riciclaggio che quelli di riduzione della produzione di rifiuti stabiliti a livello europeo. Consente, inoltre, l'applicazione del principio "chi inquina paga", ossia la correlazione (con opportuni meccanismi di flessibilità e compensazione per le famiglie numerose) tra prezzo del servizio e quantità di rifiuto prodotto.

Il sistema così proposto può garantire al Comune l'applicazione di un'equa tariffazione, oltre al vantaggio derivante dal contributo fornito alla valorizzazione di alcune frazioni di rifiuti sotto forma

di sconti o incentivo diretto alle utenze, con lo scopo di permettere al comune di Acerra di raggiungere l'obiettivo di legge, che impone il target minimo del 65% di raccolta differenziata, per poi mirare a successivi step, fino al raggiungimento del target dell'80% di raccolta differenziata. Un ulteriore vantaggio all'utenza è legato all'introduzione di misure finalizzate alla riduzione della produzione di rifiuto.

Il progetto di raccolta a domicilio con il sistema "porta a porta" coinvolge quindi ogni tipologia di utenza e ogni frazione differenziabile, con particolare attenzione alla frazione organica, per la quale sono previste iniziative volte alla riduzione dei conferimenti con l'estensione di pratiche virtuose quali il compostaggio domestico.

Le frazioni valorizzabili cartone da imballaggio, plastica e oli vegetali potranno essere depositate a cura dell'utenza, nei giorni e negli orari di apertura, presso il centro di raccolta comunale che è attrezzato al fine di consentire l'attivazione di un sistema di premialità, anch'esso volto ad incentivare comportamenti virtuosi nel rispetto del principio "PIU' RICICLI E PIU' GUADAGNI".

Sono stati attivati due distinti circuiti di raccolta, caratterizzati da modalità e calendari distinti, uno rivolto alle utenze domestiche e a piccole utenze non domestiche (studi professionali, attività di vicinato etc.) l'altro rivolto ai grossi produttori (alberghi, bar, ristoranti, pizzerie, mense, scuole, ortofrutta etc.).

Nell'ambito dei servizi rivolti a queste ultime, limitatamente a quelle caratterizzate da una significativa produzione di questa frazione di rifiuto, è attivato un servizio di raccolta degli imballaggi in carta e cartone.

Sono previste nel territorio del comune di Acerra altri tipi di raccolte - oltre a quella domiciliare - e precisamente quelle stradali residue, quelle a chiamata e quelle che si svolgono mediante conferimento diretto dei rifiuti da parte dei cittadini i centri di raccolta.

12 SERVIZI DI IGIENE URBANA

I servizi di igiene urbana comprendono tutti quei servizi che hanno come finalità il mantenimento della pulizia di suolo o manufatti al servizio delle comunità che in quei territori vivono. A titolo esemplificativo i servizi di igiene urbana comprendono:

- Servizi di spazzamento del suolo con modalità manuale;
- Servizi di spazzamento del suolo con modalità mista manuale e meccanizzata;
- Servizi di spazzamento del suolo con modalità meccanizzata;
- Servizi di vuotatura e pulizia dei cestini così detti "Gettacarte" stradali presenti sul territorio;
- Servizi di pulizia ed igienizzazione di manufatti pubblici quali bagni, fontane, porzioni di muro, ecc.
- Servizi di lavaggio aree pubbliche e/ strade;
- Servizi di raccolta rifiuti pericolosi quali siringhe o similari;
- Cancellazione di scritte murarie;
- Attività minori legate alla pulizia delle erbe infestanti.

Attività legate alla gestione del verde in genere ricadono all'interno di quelle definite di "gestione del verde pubblico" esulando quindi dai servizi di igiene urbana, anche se non sempre è così

definito il limite tra piccole attività di gestione e manutenzione di erbe infestanti e gestione del verde. Tutte le attività elencate sono sempre più importanti per la pulizia e il decoro dei comuni, soprattutto quando si ha l'intenzione di implementare il servizio di raccolta rifiuti con modalità porta a porta, dove l'abbandono dei rifiuti è sempre in agguato. Per questo la Scrivente pone particolare attenzione a tale servizio, inserendo la disponibilità di effettuare, di concerto con la Stazione Appaltante e seguendo le indicazioni da questa impartite, tutti i servizi di nettezza urbana tentando di offrire già in fase di offerta tecnica tutte le informazioni necessarie e pianificare al massimo dettaglio le attività da sviluppare anno per anno.

12.1 INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI

La Scrivente, nel definire i relativi standard qualitativi, sia in termini tecnici, sia in termini di modalità di svolgimento dei servizi di igiene urbana.

I principali servizi e attività dalla Scrivente sono i seguenti:

- la pulizia delle aree pubbliche e private ad uso pubblico, con frequenze differenziate;
- lo svuotamento dei cestini gettacarte e la sostituzione dei sacchi in polietilene;
- il collocamento di contenitori per deiezioni canine;
- la raccolta di siringhe e carogne animali;
- la pulizia dei mercati.

La proposta di organizzazione prevede la combinazione delle seguenti modalità operative complementari e differenziate tra loro per finalità e tipologia di rifiuti raccolti:

- spazzamento manuale e mantenimento;
- spazzamento meccanizzato;
- spazzamento misto.

All'interno dei servizi sopra elencati sono da considerare compresi anche le seguenti tipologie di servizio:

- Pulizia e raccolta rifiuti presso i mercati (previsto nel servizio di spazzamento);
- Pulizia e spazzamento in occasione di sagre, fiere e manifestazioni in genere (previsto ad integrazione del servizio di spazzamento);
- Svuotamento dei cestini stradali;
- Rimozione di erbe infestanti sui marciapiedi (almeno 3 volte l'anno);
- Raccolta di rifiuti abbandonati;
- Lavaggio e manutenzione dei contenitori carrellati;
- Lavaggio stradale;
- Espurgo delle caditoie stradali;
- Cancellazione di scritte murali.

Sono invece da considerare come servizi accessori e quindi non ricompresi nell'accezione base dei servizi di igiene urbana e quindi da computare come extra i seguenti servizi:

- la bonifica ambientale a seguito di ordinanze;
- la raccolta dei rifiuti speciali non assimilati;

- la fornitura di cestini gettacarte, dimensionati sempre in funzione degli abitanti equivalenti;

12.2 TIPOLOGIE DI RACCOLTA

RACCOLTA DOMICILIARE

Con sistema di raccolta rifiuti domiciliare o “porta a porta” si intende un servizio che raggiunge l’utente presso il numero civico nel quale esso risiede o svolge la propria attività.

È previsto che nelle immediate vicinanze dell’uscio (o diverso accesso alla proprietà privata) gli operatori svuotino o raccolgano nei mezzi di servizio i contenitori o i sacchi esposti dall’utente secondo la calendarizzazione prevista e propria di ogni frazione merceologica di rifiuto. I contenitori per la raccolta delle diverse frazioni al di fuori del momento dello svuotamento andranno custoditi da parte dell’utenza in area privata e di accesso esclusivo del/dei titolare/i della dotazione.

Le utenze hanno ricevuto attrezzature adeguate alle proprie esigenze grazie ad un analitico dimensionamento volumetrico relazionato al materiale da raccogliere ed alla frequenza di svuotamento. I contenitori dovranno essere custoditi in spazi privati. Laddove, a causa di situazioni particolari, quali mancanza di spazi adeguati o presenza di barriere architettoniche, non fosse possibile collocare i contenitori in spazi privati, si provvederà al posizionamento dei contenitori sul suolo pubblico, previa concertazione con gli Uffici competenti del comune di Acerra.

Avendo il Piano Industriale introdotto il sistema di tariffazione puntuale, ed essendo l’abitato di Acerra costituito in larga misura da caseggiati mono familiari, anche ai condomini verranno forniti kit singoli di pattumiere, da esporre nei luoghi che sono indicati su apposita rastrelliera fornita dalla Scrivente con aperura del coperchio rivolta verso la pubblica via (segnale di contenitore pieno).

Obiettivi per l’Ente locale:

- Riduzione del rifiuto conferito in discarica con conseguente riduzione dei costi di conferimento;
- Maggiore efficienza del servizio e degli operatori tramite un sistema di qualità aziendale ampiamente testato;
- Possibilità di passaggio a tariffa puntuale tramite predisposizione dei contenitori e del sistema informativo per la copertura totale del servizio;
- Incremento dell’attendibilità e della quantità di informazioni gestite dall’amministrazione relativamente al servizio di igiene urbana e alla produzione di rifiuti;
- Concretezza e visibilità dell’azione amministrativa in tema di servizi ambientali.
- Obiettivi ambientali e culturali;
- Crescita del rifiuto recuperato e vantaggi ambientali correlati;
- Migliore qualità delle frazioni di rifiuto destinate a recupero;
- Maggiore intercettazione dei rifiuti pericolosi e ingombranti causa di fenomeni di abbandono e di inquinamento ambientale;
- Responsabilizzazione individuale e educazione al rispetto dell’ambiente e della città.
- Vantaggi per l’utente
- Sistemicità del servizio e puntualità nei confronti dell’utente;
- Ottimizzazione del conferimento e della raccolta in zone a viabilità ridotta;

- Contatto diretto con gli operatori e il gestore tramite numero verde, isola ecologica, conferimento del rifiuto.
- Nel sistema di raccolta domiciliare si intercettano in modo separato le diverse tipologie di rifiuto e precisamente:
- Rifiuti costituiti da Carta e Cartone;
- Rifiuti costituiti da Plastica, Metalli e bande stagnate;
- Rifiuti costituiti da Vetro;
- Rifiuti costituiti da scarti umidi ed organici;
- Rifiuti costituiti da pannolini e pannoloni (solo per utenze iscritta in apposito albo);
- Rifiuti costituiti da cartone da imballaggio (solo per utenze non domestiche);
- Rifiuti costituiti da imballaggi in legno (solo per utenze non domestiche);
- Rifiuti costituiti dal secco residuo indifferenziato.

RACCOLTE STRADALI

La raccolta stradale consiste nel recupero di rifiuti contenuti all'interno di contenitori di libero accesso agli utenti posizionati su strada o su spazi pubblici. In considerazione del fatto che il presente progetto prevede tutte le raccolte dei rifiuti urbani principali con la modalità domiciliare, restano solo ed esclusivamente le raccolte stradali o presso determinati esercenti di alcuni rifiuti quali i tessili, pile esauste, farmaci scaduti, e cestini stradali (anche se quest'ultima raccolta rientra all'interno dei servizi di igiene urbana). Per quanto riguarda le pile esauste, i farmaci e le cartucce e i toner, si tratta di contenitori di ridotte dimensioni dislocati in prossimità di attività commerciali quali tabaccherie, farmacie, ferramenta, cartolerie e cartolerie.

RACCOLTE A CHIAMATA

Altra forma di raccolta che è attuata dalla Scrivente in caso di aggiudicazione risulta quella a chiamata, ossia dietro prenotazione dell'utente e è svolta presso il civico dell'utente stesso. La raccolta a chiamata risulta una raccolta domiciliare porta a porta ma non calendarizzata con cadenza fissa per tutte le utenze bensì al servizio dei soli utenti che ne necessitano e che quindi si prenotano mediante numero verde telefonico, via fax o recandosi presso l'Eco-sportello. Nelle operazioni di ritiro a domicilio, è data priorità agli utenti in condizioni di disagio (portatori di handicap, anziani etc.), provvedendo, qualora queste fossero impossibilitate a conferire in strada nei tempi e nei modi stabiliti, al ritiro gratuito presso l'interno dell'abitazione.

I servizi che risultano effettuati con questa modalità sono:

Raccolta domiciliare ingombranti;

Raccolta domiciliare cartucce e toner presso esercenti e uffici pubblici;

Raccolta domiciliare RAEE (apparecchiature elettriche ed elettroniche);

Raccolta del verde costituito da sfalci e potature;

Raccolta di oli vegetali.

CONFERIMENTO DIRETTO

A completamento delle modalità di intercettazione dei rifiuti urbani proposte dalla Scrivente vi è ancora il conferimento diretto da parte dei cittadini presso i centri di raccolta comunale in località Frassitelli e Molino Vecchio, d'ora in poi nel progetto CCR.

L'utente potrà conferire in modo autonomo e con mezzi propri le tipologie di rifiuto rispettivamente specificate con Ordinanza n.8 del 8 Aprile 2009

Il CCR ha proprie dotazioni di casse scarrabili e press-container di capacità variabile tra 15 e 30 mc, a disposizione per intercettare diverse tipologie di rifiuto, oltre a contenitori specifici per determinate tipologia di rifiuto.

12.3 FRAZIONI DI RIFIUTO DA INTERCETTARE

In seguito all'analisi dei documenti del Piano Industriale, allo studio dei documenti di gara, alla conoscenza del territorio e all'attenta valutazione delle componenti tecnico ambientale, la Scrivente svolge servizio di raccolta domiciliare (servizio base) per i seguenti rifiuti:

- 1) Secco non recuperabile
- 2) Organico
- 3) Carta e Cartone
- 4) Vetro
- 5) Multimateriale leggero (plastica e barattolame)
- 6) Pannolini e pannoloni
- 7) Imballaggi in cartone (solo per utenze non domestiche)
- 8) Imballaggi in legno (solo per utenze non domestiche).

Queste otto categorie di rifiuto sono in grado di intercettare tutta la produzione ordinaria dei rifiuti provenienti dalle utenze domestiche e non domestiche secondo regole di assimilazione specifiche. Per le utenze domestiche questi rifiuti costituiscono la quasi totalità di quelli rifiuti che la stessa utenza è in grado di produrre. Per quanto riguarda le utenze non domestiche, le tipologie di rifiuti elencati rappresentano una cospicua porzione della produzione di rifiuti ma non la totalità in quanto, in base alla propria attività e tipologia di produzione, molte utenze non domestiche producono anche altre tipologie di rifiuti definite speciali e che non sono ricomprese nel servizio pubblico di raccolta.

Per il dimensionamento delle raccolte domiciliari, nel seguito si farà riferimento alle seguenti cinque tipologie di rifiuto, risultando le altre tre trattate meno rilevanti da un punto di vista quantitativo:

- Rifiuto umido-organico
- Rifiuto carta-cartone
- Rifiuto Plastica e metalli
- Rifiuto vetro
- Rifiuto non recuperabile

12.4 CALENDARI DI RACCOLTA E ORARI DI SERVIZIO

Dal punto di vista operativo, le operazioni di raccolta dei rifiuti urbani avverranno di norma in orario antimeridiano, dalle ore 4:00 alle 09:30.

Fatta eccezione per la raccolta del vetro alle utenze domestiche e non domestiche che viene spostata dalla domenica al sabato con orario dalle 10:00 alle 13:00 ovvero 14:00 alle 17:00.

Di seguito si allegano, per ogni frazione di rifiuto, indicando quantità, colorazione, marca, modello e destinazione.

FRAZIONE	ORARIO DI PRELIEVO	FREQ.	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB
<i>Imballaggi misti</i> (C.E.R. 15.01.06)	dalle 4:00 alle 09:30	1/7				■		
<i>Imballaggi in vetro</i> (C.E.R. 15.01.07)	10:00 ÷ 13:00 o 14:00 ÷ 17:00	1/7						■ ²¹
<i>Carta e cartone</i> (C.E.R. 20.01.01)	dalle 4:00 alle 09:30	1/7					■	
<i>Organico</i> (C.E.R. 20.01.08)	dalle 4:00 alle 09:30	3/7	■		■			■
<i>Secco residuo</i> (C.E.R. 20.03.01)	dalle 4:00 alle 09:30	1/7		■				
<i>Pannolini e pannoloni</i> (C.E.R. 20.03.01)	dalle 4:00 alle 09:30	6/7	■	■	■	■	■	■

FRAZIONE	ORARIO DI PRELIEVO	FREQ.	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB
<i>Imballaggi misti</i> (C.E.R. 15.01.06)	dalle 4:00 alle 10:00	2/7	■					■
<i>Imballaggi in vetro</i> (C.E.R. 15.01.07)	dalle 4:00 alle 10:00	2/7		■		■		
<i>Imballaggi in legno</i> (C.E.R. 15.01.03)	dalle 4:00 alle 10:00	1/7					■	
<i>Organico</i> (C.E.R. 20.01.08)	dalle 4:00 alle 10:00	3/7		■		■	■	
<i>Imballaggi in cartone</i> (C.E.R. 15.01.01)	dalle 12:00 alle 18:00	6/7	■	■	■	■	■	■

FRAZIONE	ORARIO DI PRELIEVO	FREQ.	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB
<i>R.U.P., "T" e "F" e oli vegetali</i> (raccolta mista)	dalle 8:00 alle 14:00	1/7		■				
<i>Indumenti usati</i> (raccolta stradale) - (C.E.R. 20.01.10)	dalle 6:00 alle 12:00	1/7					■	
<i>Sfalei e potature (raccolta</i> <i>domiciliare a chiamata) - (C.E.R. 20.02.01)</i>	dalle 6:00 alle 12:00	6/7	■	■	■	■	■	■
<i>Ingombranti e RAEE (raccolta</i> <i>domiciliare a chiamata) - (C.E.R. vari)</i>	dalle 6:00 alle 12:00	6/7	■	■	■	■	■	■

FRAZIONE ORGANICA			
Tipologia di Utenza	Quantità	Marca/Modello	Immagine
DOMESTICA	22.000	Sottolavello areato Sartori mod. STELO da 10lt	
DOMESTICA E NON DOMESTICA	22.500	Pattumiera Sartori mod. URBA PLUS da 30lt	

FRAZIONE ORGANICA			
Tipologia di Utenza	Quantità	Marca/Modello	Immagine
NON DOMESTICA	200	Carrellato Sartori mod. MGB-PLUS da 120lt	
NON DOMESTICA	150	Carrellato Sartori mod. MGB-PLUS da 240lt	
DOMESTICA	1.500	Compostiera domestica Sartori Ambiente mod. HORTO da 300lt	

FRAZIONE CARTA E CARTONE			
Tipologia di Utenza	Quantità	Marca/Modello	Immagine
DOMESTICA E NON DOMESTICA	23.300	Pattumiera Sartori mod. URBA PLUS da 40lt	

FRAZIONE CARTA E CARTONE			
Tipologia di Utenza	Quantità	Marca/Modello	Immagine
NON DOMESTICA	150	Carrellato Sartori mod. MGB-PLUS da 120lt	
NON DOMESTICA	150	Carrellato Sartori mod. MGB-PLUS da 240lt	
NON DOMESTICA (SCUOLE E UFFICI PUBBLICI)	400	ECOBX in cartone ondulato CABEF Ambiente da 95lt	
NON DOMESTICA	100	Roll container standard CeDiROLL H 1800	

FRAZIONE RESIDUO SECCO			
Tipologia di Utenza	Quantità	Marca/Modello	Immagine
NON DOMESTICA	250	Carrellato Sartori mod. MGB-PLUS da 240lt	

ACCESSORI E CONTENITORI PER ALTRE RACCOLTE			
Tipologia di Utenza	Quantità	Marca/Modello	Immagine
DOMESTICA E NON DOMESTICA	93.350	Transponder "UHF" 865-868 MHz di KGN	
DOMESTICA	22.000	Tanica per oli vegetali Nuovacplastica mod. Ecohouse da 2,2lt	
NON DOMESTICA	20	Contenitore per farmaci scaduti mod. Antonello di Eurosintex da 100 litri	

FRAZIONE VETRO			
Tipologia di Utenza	Quantità	Marca/Modello	Immagine
DOMESTICA E NON DOMESTICA	22.500	Pattumiera Sartori mod. URBA PLUS da 30lt	 Sartori URBA 30lt

FRAZIONE VETRO			
Tipologia di Utenza	Quantità	Marca/Modello	Immagine
NON DOMESTICA	150	Carrellato Sartori mod. MGB-PLUS da 120lt	
NON DOMESTICA	150	Carrellato Sartori mod. MGB-PLUS da 240lt	

FRAZIONE RESIDUO SECCO			
Tipologia di Utenza	Quantità	Marca/Modello	Immagine
DOMESTICA E NON DOMESTICA	23.600	Pattumiera Sartori mod. URBA PLUS da 40lt	
NON DOMESTICA	250	Carrellato Sartori mod. MGB-PLUS da 120lt	

FRAZIONE MULTIMATERIALE			
Tipologia di Utenza	Quantità	Marca/Modello	Immagine
DOMESTICA E NON DOMESTICA	1.200.000/anno	Sacco in LPDE Virosac mod. Lacciosac da 110lt	
NON DOMESTICA	60	Cassonetto stradale Sartori mod. C-1100 da 1.100lt	
NON DOMESTICA (SCUOLE E UFFICI PUBBLICI)	400	ECOBX in cartone ondulato CABEF Ambiente da 95lt	

ACCESSORI E CONTENITORI PER ALTRE RACCOLTE			
Tipologia di Utenza	Quantità	Marca/Modello	Immagine
NON DOMESTICA	20	Contenitore per pile esauste mod. Antonello di Eurosintex da 100 litri	
NON DOMESTICA	10	Contenitore per toner di Consulprogett s.r.l. da 100 litri	
NON DOMESTICA	20	Contenitore per R.U.P. T&F di Consulprogett s.r.l. da 100 litri	
DOMESTICA E NON DOMESTICA	30	Cassonetti Caritas e/o Associazioni di Volontariato da 2,0 mc	

13 CENTRI DI RACCOLTA

Si premette che il comune di Acerra risulta dotato di due CCR, ubicati rispettivamente in località Frassitelli e Molino Vecchio. Dette infrastrutture sono in grado di garantire un servizio di ricezione utenti e gestione rifiuti conferiti in modo sufficiente al fine di garantire l'adeguata copertura di tutto il bacino di popolazione servita.

Il centro di raccolta rappresenta la modalità offerta agli utenti (domestici per rifiuti urbani e non domestici per rifiuti assimilati agli urbani) per il conferimento di rifiuti per quanto non previsto nei servizi di raccolta domiciliari già descritti, oltre a costituire un supporto integrativo anche per le frazioni del rifiuto già interessate dalle raccolte effettuate sul territorio. Il centro di raccolta inoltre rappresenta (dove ciò è possibile ed a condizione che non infici alla citata principale funzione) un punto di supporto di estrema utilità per il conferimento di rifiuti provenienti da servizi effettuati sul territorio (es. rifiuti da spazzamento o frazioni differenziate), con l'effettuazione di operazioni di travaso che consentano l'ottimizzazione della logistica dell'avvio a destino.

L'orario di servizio del centro di raccolta comunale è il seguente:

CENTRO DI RACCOLTA	GIORNI DI APERTURA	ORARIO DI APERTURA
ACERRA	DAL LUNEDI' AL SABATO	08:00-17:00

E' consentito l'accesso alle utenze domestiche e non domestiche, purché con residenza anagrafica e/o sede legale nel Comune, e purché la tipologia di rifiuto sia in linea con il Regolamento Comunale e dei criteri di assimilabilità in esso contenuti. Gli oneri del trasporto per il conferimento diretto da parte dell'utenza di tutte le tipologie di rifiuto sono a completo ed esclusivo carico delle utenze.

14 MODALITÀ DI CONFERIMENTO E GESTIONE DEI RIFIUTI RACCOLTI

14.1 RACCOLTA DI CARTA E CARTONE

La raccolta della carta e del cartone viene eseguita mediante posizionamento di compattatore monopala auto-alimentato da 27 mc, movimentabile a mezzo di multilift.

La carta ed il cartone dovranno essere conferiti direttamente dall'utenza, solo ed esclusivamente in modo sciolto e non potranno essere depositati in detto container altri rifiuti, di qualsiasi natura.

La Scrivente si riserva di effettuare una raccolta selettiva dividendo il cartone da imballo, dal restante materiale cartaceo misto. È previsto il trasporto direttamente alla piattaforma Comieco o ad altro recuperatore di riferimento.

14.2 RACCOLTA DI ROTTAME METALLICO

Per rottame metallico si intendono tutti i rifiuti metallici di origine domestica con specifica esclusione:

- frigoriferi,
- frigocongelatori,

- elettrodomestici smaltati (lavatrici, forni, lavastoviglie e simili), televisori, computer e componentistica in genere catalogati in una successiva specifica categoria di raccolta (RAEE),
- bombole di gas piene, parzialmente piene e comunque con sistema di chiusura intatto,
- latte di vernice e solventi non pulite,
- contenitori metallici etichettati con i simboli X, N, T, F. catalogati in successive specifiche categorie di raccolta (RUP).

La raccolta dei rottami metallici viene eseguita mediante posizionamento, presso il centro di raccolta, di container metallico da 15 mc, movimentabili a mezzo di multilift.

Il rottame metallico dovrà essere conferito direttamente dall'utenza, solo ed esclusivamente nei contenitori in modo sciolto e non potranno essere depositati in detto container rifiuti diversi, di qualsiasi natura.

È previsto il trasporto direttamente alla piattaforma CONAI o ad altro recuperatore di riferimento.

14.3 RACCOLTA DI INGOMBRANTI E LEGNO NON TRATTATO

La raccolta del materiale ligneo verniciato o meno, impregnato o rivestito nonché di parti di mobili, suppellettili in legno, pallets, ecc. viene eseguita mediante posizionamento, presso il centro di raccolta, di container metallico da 25 mc, movimentabile a mezzo di multilift.

I materiali dovranno essere conferiti direttamente dall'utenza, solo ed esclusivamente nel contenitore in modo sciolto e non potranno essere depositati in detto container rifiuti diversi, di qualsiasi natura.

È previsto il trasporto direttamente alla piattaforma Rilegno o ad altro recuperatore di riferimento.

14.4 RACCOLTA DEGLI SCARTI VEGETALI

La raccolta del materiale vegetale proveniente dalla manutenzione del verde pubblico e privato viene eseguita mediante posizionamento, presso il centro di raccolta, di compattatore monopala auto-alimentato da 27 mc, movimentabile a mezzo di multilift.

Qualora venga richiesto dal Comune, potrà essere prevista la dislocazione di containers metallici dedicato al conferimento degli sfalci e potature derivanti dalla manutenzione del verde pubblico eseguita in economia dallo stesso Comune con proprio personale; lo svuotamento viene eseguito su richiesta. Il materiale vegetale dovrà essere conferito direttamente dall'utenza, solo ed esclusivamente nel contenitore in modo sciolto e non potranno essere depositati in detto container rifiuti diversi, di qualsiasi natura.

Al centro di raccolta potranno essere conferiti anche gli scarti vegetali provenienti dal servizio di raccolta porta a porta effettuato nel Comune. È assolutamente vietato il conferimento di apparati radicali di grossa dimensione, di inerti e di materiale vegetale proveniente dai cimiteri comunali.

È previsto il trasporto direttamente ad impianto di compostaggio.

14.5 RACCOLTA DEGLI IMBALLAGGI IN VETRO

La raccolta degli imballaggi in vetro viene eseguita mediante posizionamento, presso i centri di raccolta, di container metallico da 15 mc, movimentabile a mezzo di multilift o multibenna.

Il materiale vetroso dovrà essere conferito direttamente dall'utenza, solo ed esclusivamente nel contenitore in modo sciolto e non potranno essere depositati in detto container rifiuti diversi, di qualsiasi natura.

È assolutamente vietato il conferimento di lampade fluorescenti integre e tubi catodici, catalogati in una successiva specifica categoria di raccolta (RAEE).

È previsto il trasporto direttamente alla piattaforma Coreve o ad altro recuperatore di riferimento.

14.6 RACCOLTA DEGLI IMBALLAGGI IN PLASTICA

La raccolta di imballi quali traccianti, contenitori, flaconi e bottiglie in materiale plastico viene eseguita mediante posizionamento, presso il centro di raccolta, di compattatore monopala auto-alimentato da 27 mc, movimentabile a mezzo di multilift.

Il materiale dovrà essere conferito direttamente dall'utenza, solo ed esclusivamente nel contenitore in modo sciolto e non potranno essere depositati in detto container rifiuti di qualsiasi natura.

È previsto il trasporto direttamente alla piattaforma Corepla o ad altro recuperatore di riferimento.

14.7 RACCOLTA DEI PNEUMATICI

La raccolta dei pneumatici obsoleti privi di cerchione (che deve essere conferito a parte) provenienti dalla manutenzione di autoveicoli, cicli e motocicli viene eseguita mediante posizionamento, presso il centro di raccolta, di container metallico da 30 mc.

Il materiale dovrà essere conferito direttamente dall'utenza, solo ed esclusivamente nei contenitori in modo sciolto e non potranno essere depositati in detto container rifiuti diversi, di qualsiasi natura.

È assolutamente vietato il conferimento di pneumatici di grossa dimensione (autocarri, trattori, escavatori e simili) o speciali (muletti, ruspe, carrelli e simili).

È previsto il trasporto direttamente all'impianto di destino.

14.8 RACCOLTA DEGLI INDUMENTI DISMESSI

La raccolta degli indumenti dismessi o non utilizzati viene eseguita mediante posizionamento, presso il centro di raccolta, di n.2 contenitori metallici da 2 mc, ferma restando la raccolta stradale.

I contenitori sono certificati CEE e dotati di un sistema di caricamento che impedisca l'intrusione e l'estrazione del materiale conferito.

Il materiale dovrà essere conferito direttamente dall'utenza, solo ed esclusivamente nei contenitori in modo sciolto e non potranno essere depositati rifiuti diversi, di qualsiasi natura.

Il servizio di svuotamento dei contenitori è effettuato in sinergia con associazioni caritatevoli, che utilizzano il ricavato della vendita dei materiali raccolti per le proprie finalità sociali; l'accordo con tali associazione è sottoposto all'approvazione del Comune, che da proprio canto potrà a sua volta segnalare associazioni.

A carico della Scrivente è quindi previsto il solo costo dei contenitori.

Le rotture, manomissioni o i danneggiamenti dei contenitori adibiti alla raccolta comporteranno l'immediata sostituzione ed i relativi oneri, qualora non fosse identificabile il responsabile, sono a carico della Scrivente.

14.9 RACCOLTA DEGLI OLI VEGETALI PROVENIENTI DA RISTORAZIONE COLLETTIVA O DOMESTICA

La raccolta degli oli vegetali e grassi animali provenienti dallo scarto di operazioni relative alla ristorazione collettiva e domestica, ferma restando la raccolta domiciliarie, viene eseguita

mediante posizionamento, presso il centro di raccolta, di una apposita cisterna della capacità di 500 lt, dotata di apposita vasca metallica per il contenimento delle eventuali fuoriuscite accidentali di pari volume.

Il conferimento in cisterna viene effettuato direttamente dall'utenza che non potrà conferire materiale diverso da quello previsto.

La raccolta è effettuata da adeguato mezzo che potrà provvedere o alla sostituzione della cisterna con un nuovo contenitore o allo svuotamento dello stesso mediante pompa aspirante.

È previsto il trasporto direttamente all'impianto di destino.

14.10 RACCOLTA DELLE BATTERIE ESAUSTE

La raccolta delle batterie esauste da autotrazione, di provenienza domestica, viene effettuata mediante posizionamento, presso il centro di raccolta, di un contenitore plastico o metallico a tenuta e ad alta resistenza da mc.1 di capacità.

Le batterie dovranno essere conferite direttamente dall'utenza negli appositi contenitori con la collaborazione degli addetti incaricati alla sorveglianza del centro di raccolta che dovranno oltremodo verificare l'assenza di conferimenti di rifiuti di diversa natura da quelli oggetti della presente raccolta differenziata.

Il trasporto avviene mediante l'ausilio di apposito veicolo attrezzato con impianto di sollevamento, in caso di sostituzione dei contenitori o con un mezzo abilitato al trasporto di detti rifiuti con carico manuale degli stessi.

È previsto il trasporto direttamente all'impianto di destino.

14.11 RACCOLTA DEI PRODOTTI E CONTENITORI ETICHETTATI CON SIMBOLO "T" E/O "F"

La raccolta dei prodotti e contenitori etichettati con il simbolo "T" e/o "F" di provenienza domestica viene effettuata mediante posizionamento presso il centro di raccolta, di un contenitore metallico chiuso a tenuta, a norme ADR per il trasporto, di diversa capacità ed in numero adeguato a secondo della classificazione dei prodotti conferibili.

I prodotti dovranno essere conferiti direttamente dall'utenza negli appositi contenitori con la collaborazione degli addetti incaricati alla sorveglianza del centro di raccolta che dovranno oltremodo verificare l'assenza di conferimenti di rifiuti di diversa natura da quelli oggetti della presente raccolta differenziata.

Il trasporto avviene mediante l'ausilio di apposito veicolo attrezzato ed in possesso delle autorizzazioni di legge (ADR) con impianto di sollevamento, in caso di sostituzione dei contenitori o con un mezzo abilitato al trasporto di detti rifiuti con carico manuale degli stessi.

È previsto il trasporto direttamente all'impianto di destino.

14.12 RACCOLTA DEI TONER

La raccolta dei toner esausti, nastri inchiostatori, di provenienza domestica e non domestica viene effettuata mediante posizionamento, presso il centro di raccolta, di un contenitore metallico a tenuta da mc.1 di capacità.

I prodotti ed i relativi contenitori dovranno essere conferiti direttamente dall'utenza nell'apposito contenitore con la collaborazione degli addetti incaricati alla sorveglianza del centro di raccolta, che

dovranno oltremodo verificare l'assenza di conferimenti di rifiuti di diversa natura da quelli oggetti della presente raccolta differenziata.

Potranno essere collocati contenitori a più scomparti per la divisione di cartucce a inchiostro liquido, o in polvere.

Il trasporto avviene mediante l'ausilio di apposito veicolo attrezzato con impianto di sollevamento, in caso di sostituzione dei contenitori o con un mezzo abilitato al trasporto di detti rifiuti con carico manuale degli stessi. È previsto il trasporto direttamente all'impianto di destino.

15 PARCO MEZZI

Come per il personale, sono stati dimensionati e progettati attentamente le tipologie e le quantità dei mezzi necessari al fine di svolgere al meglio tutti i servizi. Anche in questo caso si sono suddivisi i servizi per macro tipologie:

- Servizi di raccolta e trasporto;
- Servizi di igiene urbana;
- Servizi vari.

QUANTITÀ	TIPO CONTENITORE/ATTREZZATURA	TIPOLOGIE RIFIUTO
10	Cassone metallico scarrabile da 15+30 mc	Legno e ingombranti
		Pneumatici
		RAEE
		Imballaggi in vetro
		Inerti
10	Press container da 17+27 mc	Carta
		Imballaggi misti
		Cartone
		Plastica
		Sfalci di potature
4	Contenitore specializzato da 2 mc	Abbigliamento e tessuti
4	Contenitore a doppia cassa con gabbia metallica esterna capacità 500 litri, pedana alla base	Oli vegetali
4	Contenitore in HDPE a tenuta capacità 1.000 litri con coperchio	Prodotti etichettati "T" e/o "F"
		Toner
2	Contenitore in PE a tenuta capacità 1.000 litri	Accumulatori al piombo
2	Impianto di videosorveglianza	N.A.
2	Sistema di pesatura e registrazione conferimenti	N.A.
2	Distributore automatico di sacchetti per la R.D.	N.A.
1	Compostiera di comunità	Sperimentale – organico/sfalci

15.1 MEZZI ADIBITI AL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

MEZZI NECESSARI PER I SERVIZI CRR E DI TRASFERENZA

Per le gestione e movimentazione delle casse e presse scarrabili è necessario prevedere n°2 automezzi dotati di impianto di scarramento e gru, oltre a rimorchio.

15.2 ALLESTIMENTO DEI MEZZI

ELENCO MEZZI	QUANTITÀ	ALIMENTAZIONE	EMISSIONE	CODIFICA
Minicostipatore da 3,0 mc	2	GPL	Euro VI	R3
Mezzo Costipatore da 7,0 mc	16	Metano	Euro VI	R7
Mezzo Compattatore da 10,0 mc	2	Gasolio	Euro VI	R10
Mezzo Costipatore bi-vasca da 6+3=9 mc	2	Diesel/Elettrico	Euro VI	R6+3
Mezzo Compattatore con vasca da 32 mc	6	Gasolio	Euro VI	T32

ELENCO MEZZI	QUANTITÀ	ALIMENTAZIONE	EMISSIONE	CODIFICA
Vasca ribaltabile da 2,5 mc	16	Elettrico	Euro VI	P2
Spazzatrice da 2,0 mc	1	Gasolio	Euro VI	S2
Spazzatrice da 4,0 mc	4	Gasolio	Euro VI	S4
Spazzatrice da 5,5 mc	2	Metano	Euro VI	S5
Spazzatrice da 7,0 mc	1	Gasolio	Euro VI	S7

Per quanto riguarda il parco mezzi:

Tutti i mezzi sono di categoria Euro 6 secondo i migliori standard qualitativi disponibili al momento della eventuale aggiudicazione della gara;

Tutti i mezzi sono dotati di impianto di start and stop con sistema di recupero dell'energia: i due mezzi bi-vasca, in particolare, sono caratterizzati da attrezzatura con sistema brevettato e denominato "Ecologic System" che consente il funzionamento dell'alza contenitori mediante alimentazione elettrica con batterie che si ricaricano durante la marcia.

Tutti i mezzi adibiti alla raccolta ed all'igiene urbana sono dotati di sistemi di navigazione e tracciabilità satellitare GPS;

Tutti i mezzi adibiti alla raccolta del rifiuto indifferenziato sono dotati di sistema di lettura e codifica transponder per l'avvio di sistema di misurazione puntuale degli svuotamenti per l'applicazione della tariffazione puntuale.

16 PROGETTO DI COMUNICAZIONE AMBIENTALE

Il nuovo sistema integrato di gestione dei rifiuti deve prevedere, a fianco delle necessarie azioni tecniche, un efficace piano di comunicazione interna ed esterna, al fine di instaurare un positivo rapporto tra Amministrazione e cittadinanza che sia funzionale alla partecipazione di tutti gli attori nel processo di cambiamento.

Per questo motivo è fondamentale coinvolgere sia i portatori di interessi territoriali (stakeholders) che la totalità dei cittadini-utenti fin dalle fasi propedeutiche l'avvio dei nuovi servizi, avviando dinamiche di ascolto e confronto (anche al fine di creare un comune senso di identità), di sensibilizzazione ed educazione nonché di corretta informazione.

Tali dinamiche dovranno essere poi consolidate nella fase di avvio dei nuovi servizi, nonché negli anni a venire, con specifiche campagne in grado di garantire un efficace "ritorno di comunicazione" affrontando tematiche specifiche. Tutta la comunicazione, per quanto personalizzata per ogni realtà locale, avrà una regia unitaria, al fine di aumentare la visibilità, dare un forte messaggio relativo a scelte condivise a livello territoriale e ottimizzare i risultati.

17 IL DESTINO DEI RIFIUTI

MATERIALE	CONSORZIO	
ACCIAIO	RICREA CONSORZIO NAZIONALE RICICLO E RECUPERO IMBALLAGGI ACCIAIO	
ALLUMINIO	CiAI CONSORZIO NAZIONALE RICICLO E RECUPERO IMBALLAGGI ALLUMINIO	
CARTA/CARTONE	COMIECO CONSORZIO NAZIONALE RECUPERO E RICICLO DEGLI IMBALLAGGI A BASE CELLULOSICA (CARTA, CARTONE ECC.)	
LEGNO	RILEGNO CONSORZIO NAZIONALE PER LA RACCOLTA, IL RECUPERO E IL RICICLAGGIO DEGLI IMBALLAGGI DI LEGNO	
PLASTICA	COREPLA CONSORZIO NAZIONALE PER LA RACCOLTA, IL RICICLAGGIO E IL RECUPERO DEI RIFIUTI DI IMBALLAGGI IN PLASTICA	
VETRO	COREVE CONSORZIO RECUPERO VETRO	

Tutte i materiali derivanti dalla raccolta differenziata vengono avviati a recupero o a riciclo negli impianti gestiti dal CONAI, Consorzio Nazionale Imballaggi, è un Consorzio privato che opera senza fini di lucro ed è un sistema che costituisce la risposta delle imprese private ad un problema di interesse collettivo, quale quello ambientale, nel rispetto di indirizzi ed obiettivi fissati dal sistema

politico. Al Sistema Consortile aderiscono circa 800.000 imprese produttrici e utilizzatrici di imballaggi.

Nato sulla base del Decreto Ronchi del 1997, il Consorzio ha segnato il passaggio da un sistema di gestione basato sulla discarica ad un sistema integrato, che si basa sulla prevenzione, sul recupero e sul riciclo dei sei materiali da imballaggio: acciaio, alluminio, carta, legno, plastica e vetro.

CONAI collabora con i Comuni in base a specifiche convenzioni regolate dall'Accordo quadro nazionale ANCI-CONAI e rappresenta per i cittadini la garanzia che i materiali provenienti dalla raccolta differenziata trovino pieno utilizzo attraverso corretti processi di recupero e riciclo.

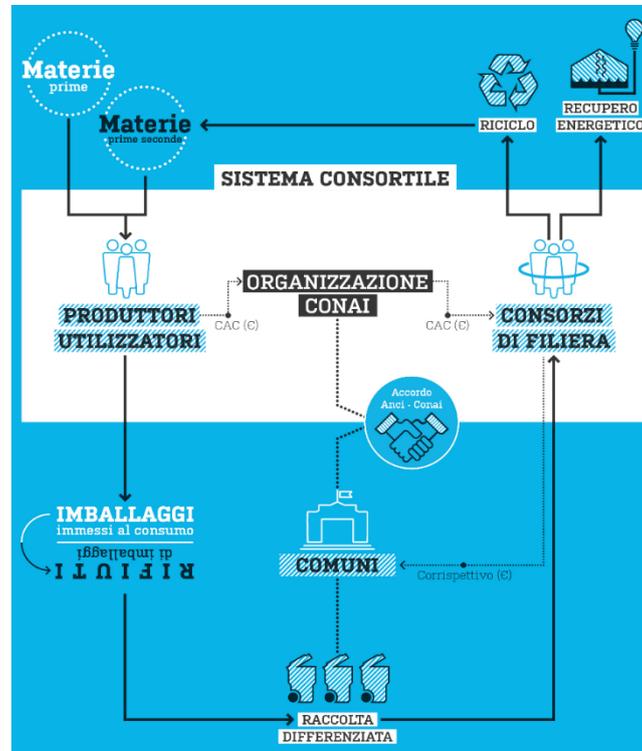
Le aziende aderenti al Consorzio versano un Contributo obbligatorio che rappresenta la forma di finanziamento che permette a CONAI di intervenire a sostegno delle attività di raccolta differenziata e di riciclo dei rifiuti di imballaggi.

CONAI indirizza l'attività e garantisce i risultati di recupero di 6 Consorzi dei materiali: acciaio (Ricrea), alluminio (Cial), carta/cartone (Comieco), legno (Rilegno), plastica (Corepla), vetro (Coreve), garantendo il necessario raccordo tra questi e la Pubblica Amministrazione.

17.1 I sistema consortile in Italia e in Europa

Aderendo a CONAI, il produttore/utilizzatore è tenuto a versare il CAC, differenziato per tipologia di imballaggio immesso sul mercato. Come CONAI ne viene trattenuta una minima parte per lo svolgimento delle funzioni, mentre una parte rilevante viene trasferita ai Consorzi di filiera i quali, a loro volta, nel rispetto di quanto previsto dall'Accordo quadro ANCI-CONAI, riconoscono ai Comuni convenzionati i corrispettivi economici per la copertura dei maggiori oneri derivanti dalla raccolta differenziata degli imballaggi.

A livello internazionale, CONAI è membro di EXPRA, l'Alleanza per la Responsabilità Estesa del Produttore, che è l'organizzazione di riferimento a livello europeo che rappresenta i sistemi no profit di gestione degli imballaggi e dei rifiuti di imballaggi.



Il funzionamento del sistema consortile in Italia

18 TUTELA, PROCEDURA DI RECLAMO E PENALITÀ

L'Utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta dei Servizi o delle condizioni di fornitura previste nel contratto o nel Regolamento del Servizio Gestione Rifiuti Urbani da parte del Gestore, può presentare reclamo al Gestore medesimo, sia in forma verbale che scritta, attraverso i consueti canali d'accesso (numero verde, fax, posta elettronica, Ecosportello del Gestore), e darne comunicazione, per conoscenza, al Comune. Nel caso di mancato rispetto degli standard previsti nella Carta dei Servizi il reclamo deve essere presentato entro 30 giorni dalla scadenza del termine fissato nello standard.

Al momento della presentazione del reclamo l'Utente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da consentire la ricostruzione dello stato della pratica. Il Gestore, entro un massimo di 45 giorni lavorativi dalla data di presentazione del reclamo, pervenuto in forma scritta, riferisce all'Utente in forma scritta l'esito degli accertamenti compiuti contenente anche l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti.

È facoltà dell'Utente, qualora non si ritenga soddisfatto dalle risposte ricevute ai reclami, avvalersi della collaborazione delle Associazioni riconosciute dei Consumatori, ferma restando la facoltà di

percorrere ogni altra via giudiziale o extragiudiziale, comprese le procedure di conciliazione extragiudiziale sulla base di eventuali protocolli esistenti.

Il Gestore riconosce il valore delle procedure conciliatorie extragiudiziali in un'ottica di prevenzione delle controversie giudiziali tra il Gestore e l'Utente.

La procedura conciliatoria è un semplice metodo di risoluzione delle liti che si basa sulla volontà di entrambe le parti di raggiungere, con l'aiuto di un conciliatore imparziale e competente, un accordo comune.

Con la conciliazione le parti costruiscono insieme un percorso congiunto verso la soluzione della lite. Qualora non si verificasse invece una composizione del conflitto, rimane il diritto di procedere per vie giudiziali.

L'Utente può inoltre chiedere in forma scritta al Gestore un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo. Il Gestore si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro con l'Utente.

Il Gestore tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard.