

COMUNE DI PORTO MANTOVANO

Provincia di Mantova



CONCESSIONE DEI SERVIZI DI RACCOLTA, TRASPORTO E CONFERIMENTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI, DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA E COMPLEMENTARI NEL TERRITORIO DEL COMUNE DI PORTO MANTOVANO

DISCIPLINARE TECNICO PRESTAZIONALE

CON LA COLLABORAZIONE DI:



Servizi Valle Trompia SCRL



Five Consulting – P.A. & Digital Innovation



**COMUNE DI PORTO MANTOVANO
(PROVINCIA DI MANTOVA)**

**PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEI SERVIZI
DI RACCOLTA, TRASPORTO E CONFERIMENTO DEI RIFIUTI SOLIDI
URBANI, DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA E COMPLEMENTARI,
COMPRENSIVA DELLA GESTIONE DELLA TARIFFA CORRISPETTIVA DEL
COMUNE DI PORTO MANTOVANO (PROVINCIA DI MANTOVA) NEL
RISPETTO DEL PIANO D'AZIONE NAZIONALE SUL GREEN PUBLIC
PROCUREMENT (PANGPP) E DEI CRITERI AMBIENTALI MINIMI DI CUI AL
DECRETO DEL MINISTERO DELL'AMBIENTE E DELLA SICUREZZA
ENERGETICA DEL 7 APRILE 2025**

DISCIPLINARE TECNICO PRESTAZIONALE

DISCIPLINARE TECNICO PRESTAZIONALE – NORME TECNICHE	1
TITOLO I – SERVIZIO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA.....	2
CAPO I - DISPOSIZIONI GENERALI.....	2
Articolo 1 Dati Utili.....	2
Articolo 2 I contenitori per la raccolta porta a porta.....	3
Articolo 3 Posizionamento dei contenitori.....	6
Articolo 4 Automezzi	6
Articolo 5 Raccolta domiciliare.....	8
Articolo 6 Raccolta di rifiuti abbandonati nelle vicinanze dei contenitori.....	8
Articolo 7 Programmazione e comunicazione del Piano Operativo di Gestione e del Giornale Operativo dei Servizi (GOS) giornaliero e settimanale.	8
Articolo 8 Gestione informatizzata dei servizi e relativa rendicontazione	9
Articolo 9 Tracciabilità dei rifiuti e adempimenti obbligatori.....	9
Articolo 10 Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online e del servizio telefonico	10
Articolo 11 Obblighi dei servizi di ritiro su chiamata	10
CAPO II – ORGANIZZAZIONE DEI SINGOLI SERVIZI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA	11
Articolo 12 Organizzazione delle principali raccolte differenziate	11
Articolo 12.1 Servizio di raccolta della frazione organica e sfalci di potatura da utenze domestiche e non domestiche	11
Articolo 12.2 Servizio di raccolta domiciliare della frazione secca residua da utenze domestiche e non domestiche....	12
Articolo 12.3 Servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti tessili sanitari (pannolini e pannoloni)	12
Articolo 12.4 Servizio di raccolta domiciliare della carta e cartone da utenze domestiche e non domestiche	13
Articolo 12.5 Servizio di raccolta domiciliare di imballaggi in plastica da utenze domestiche e non domestiche ...	13
Articolo 12.6 Servizio di raccolta domiciliare del vetro e alluminio da utenze domestiche e non domestiche	13
Articolo 12.7 Indicazioni generali per il conferimento dei rifiuti sopra descritti.....	13
Articolo 13 Misurazione puntuale dei conferimenti	14
Articolo 14 Servizio di raccolta presso le mini-isole informatizzate.....	14
Articolo 15 Servizio di svuotamento e gestione dei mangia-plastica	15
Articolo 16 Servizio di raccolta dei Rifiuti Urbani Pericolosi (Pile, T/F ecc.)	15
Articolo 17 Servizio di raccolta dei farmaci scaduti	15
Articolo 18 Servizio di raccolta degli ingombranti, beni durevoli e di RAEE (Pericolosi e non pericolosi) ex art.3 c.1 lett. q del D. Lgs. n. 151/2005	16
Articolo 19 Servizio di raccolta delle cartucce esauste di toner e/o inchiostro per stampanti e fotocopiatrici.....	16
Articolo 20 Raccolta di raccolta dei tessili (indumenti usati)	16
Articolo 21 Raccolta di raccolta degli oli vegetali esausti	17
Articolo 22 Servizio di raccolta di rifiuti da area mercatale, fiere, feste locali, manifestazioni folcloristiche e culturali etc.	17
Articolo 23 Servizio di raccolta dei rifiuti da aree cimiteriali	18
Articolo 24 Servizio di raccolta di rifiuti abbandonati	18
Articolo 25 La logistica dei trasporti e dei conferimenti ad impianto di destino.....	20
Articolo 26 Servizio di raccolta a chiamata.....	20
Articolo 27 Servizio di gestione del centro di raccolta.....	20
Articolo 28 Gestione del Centro del Riuso.....	24
TITOLO II – SERVIZI DI PULIZIA.....	26
CAPO I – SERVIZI DI SPAZZAMENTO	26
Articolo 29 Spazzamento: caratteri generali	26
Articolo 30 Spazzamento meccanizzato.....	26
Articolo 31 Spazzamento manuale.....	28

Articolo 32 Metodologia di espletamento del servizio di lavaggio delle strade e dei marciapiedi	29
Articolo 33 Pulizia dell'area mercatale e dell'area interessata da manifestazioni e/o da eventi.....	29
Articolo 34 Svuotamento dei cestini gettacarte.....	29
Articolo 35 Raccolta delle deiezioni canine	30
Articolo 36 Sanificazione dei cestini gettacarte e dei cestini per le deiezioni canine	30
Articolo 37 Servizio di rimozione di carogne e carcasse animali	30
Articolo 38 Servizio di pulizia e disostruzione delle caditoie	30
CAPO II – SERVIZI COMPLEMENTARI	31
Articolo 39 Pronto intervento – reperibilità.....	31
TITOLO III – ATTIVITA' DI REPORTING E SENSIBILIZZAZIONE	31
Articolo 40 Redazione della carta dei servizi (Articolo 5 del TQRIF)	31
Articolo 41 Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani.....	32
Articolo 42 Rapporti con il Comune e con l'utenza	32
Articolo 43 Informazioni al pubblico sull'andamento del servizio	33
Articolo 44 Campagna di comunicazione e di sensibilizzazione.....	33
Articolo 45 Piano di prevenzione e riduzione dei rifiuti per il Comune di Porto Mantovano	35
TITOLO IV – GESTIONE DELLA TARIFFA CORRISPETTIVA PUNTUALE E RAPPORTI CON L'UTENZA.....	36
Articolo 46 Oggetto e principi generali della gestione tariffaria	36
Articolo 47 Sportello tariffa e personale dedicato.....	37
Articolo 48 Numero verde, posta elettronica e PEC dedicati	37
Articolo 49 Banca dati e dichiarazioni di attivazione, variazione e cessazione.....	38
Articolo 50 Documenti di riscossione e incassi.....	38
Articolo 51 Solleciti, recupero crediti, contenzioso e svalutazione dei crediti	39
Articolo 52 Utenze non domestiche che avviano a recupero i rifiuti urbani e gestione dei formulari.....	39
Articolo 53 Collaborazione con il Comune, reportistica e statistiche	40

Procedura aperta per l'affidamento in concessione dei servizi di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti solidi urbani, dei servizi di igiene urbana e complementari, comprensiva della gestione della tariffa corrispettiva del Comune di Porto Mantovano (Provincia di MANTOVA) nel rispetto del piano d'azione nazionale sul green public procurement (PANGPP) e dei criteri ambientali minimi di cui al decreto del ministero dell'ambiente e della sicurezza energetica del 7 aprile 2025

DISCIPLINARE TECNICO PRESTAZIONALE – NORME TECNICHE

TITOLO I – SERVIZIO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

CAPO I - DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 1

Dati Utili

Il modello gestionale prevede la suddivisione delle utenze in due macro categorie:

1. Le **Utenze Domestiche (UD)** considerate sono pari a **n. 7.485**.
2. Le attività commerciali, artigianali e professionali sia pubbliche che private, invece, sono indicate nel progetto come **utenze non domestiche (UnD)** che nel Comune di Porto Mantovano risultano essere pari **n. 715**.

Le tabelle seguenti mostrano la serie storica delle quantità dei rifiuti prodotti dalla comunità di Porto Mantovano per l'anno 2022, 2023 e 2024. I dati sono estratti dal sito istituzionale ISPRA per l'anno 2022 e 2023, e dal sito istituzionale Osservatorio Provinciale Rifiuti della provincia di Mantova per l'anno 2024.

FRAZIONE MERCEOLOGICA	2022		2023	
	t / anno	%	t / anno	%
Frazione umida	1.830,690	23,52%	1.746,110	21,92%
Verde	1.388,090	17,83%	1.598,250	20,06%
Carta e cartone	1.064,930	13,68%	1.062,146	13,33%
Vetro	437,780	5,62%	412,459	5,18%
Legno	291,920	3,75%	301,750	3,79%
Metallo	75,450	0,97%	80,879	1,02%
Plastica	921,530	11,84%	910,925	11,43%
RAEE	41,200	0,53%	32,098	0,40%
Tessili	82,310	1,06%	95,602	1,20%
Selettiva	22,420	0,29%	23,028	0,29%
Rifiuti da Ce D	249,210	3,20%	250,005	3,14%
Pulizia stradale a recupero	-	0,00%	225,740	2,83%
Ingombranti misti a recupero	396,380	5,09%	484,960	6,09%
Altro	125,710	1,62%	114,323	1,43%
Totale RD	6.927,620	89,00%	7.338,275	92,11%
Ingombranti a smaltimento (t)	-	0,00%	-	0,00%
Indifferenziato (t)	855,860	11,00%	628,950	7,89%
Totale RU (t)	7.783,480	100,00%	7.967,225	100,00%

Produzione dei rifiuti anno 2022 e 2023 (Fonte: ISPRA)

FRAZIONE MERCEOLOGICA	2024	
	t / anno	%
200108 FRAZIONE ORGANICA UMIDA	1.670,440	19,78%
200201 FRAZIONE ORGANICA VERDE	1.692,920	20,04%
150101 IMBALLAGGI IN CARTONE	100,500	1,19%
200101 CARTA	996,030	11,79%
150106 MULTIMATERIALE (vetro+lattine)	764,320	9,05%
200140 METALLO	20,810	0,25%
150107 VETRO	64,660	0,77%
150102 IMBALLAGGI IN PLASTICA	744,900	8,82%
200138 LEGNO	365,130	4,32%
200110 TESSILI	97,935	1,16%
200132 FARMACI	2,470	0,03%
200136 RAEE	31,251	0,37%
200135 RAEE	6,964	0,08%
200123 RAEE	11,160	0,13%
200121 RAEE	0,735	0,01%
160216 TONER	0,370	0,00%
200133 PILE E BATTERIE PORTATILI	2,070	0,02%
150110 CONTENITORI TFC	0,762	0,01%
200125 OLI E GRASSI COMMERCIALI	5,730	0,07%
200126 OLI E GRASSI MINERALI	2,210	0,03%
200307 INGOMBRANTI A RECUPERO	567,220	6,72%
170904 RIFIUTI DA C&D	214,050	2,53%
170107 RIFIUTI DA C&D	185,900	2,20%
200127 VERNICI, INCHIOSTRI, ADESIVI	16,804	0,20%
200339 CIMITERIALI	7,320	0,09%
200303 SPAZZAMENTO A RECUPERO	237,820	2,82%
170404 ALTRI METALLI O ALGHE	1,115	0,01%
RACCOLTA DIFFERENZIATA	7.811,596	92,49%
200301 SECCO NON RICICLABILE	634,720	7,51%
TOTALE	8.446,316	100,00%

Produzione dei rifiuti anno 2024 (Fonte: Osservatorio Provinciale Rifiuti Mantova)

Tra gli obiettivi del nuovo Servizio di Igiene Urbana del Comune di Porto Mantovano, anche in conformità con il Programma Regionale di Gestione dei Rifiuti della Lombardia, sono presenti:

- **il mantenimento dell'attuale percentuale di raccolta differenziata, ovvero il 92,5% di RD, con una riduzione del rifiuto annuo pari allo 0,25% rispetto all'anno precedente**
- **la diminuzione della frazione "secca residua" in discarica con conseguente diminuzione dei costi di conferimento;**
- **la massimizzazione dei contributi CONAI derivanti da una elevata qualità del rifiuto che deve evitare costi di selezione;**

La tabella dedicata riportata all'interno della Relazione Tecnico-Illustrativa allegata agli atti mostra la composizione merceologica prevista nell'arco temporale del servizio di gestione pari a 8 anni sia in termini percentuali (%) che quantitativi (t/a).

Articolo 2

I contenitori per la raccolta porta a porta

Il Gestore deve fornire i contenitori e idonei sacchetti e buste per la corretta e puntuale esecuzione dei servizi. I predetti contenitori (mastelli e carrellati) dovranno essere elencati esaurientemente e descritti nell'offerta, indicando:

- a) quantità;
- b) tipologia e caratteristiche tecniche;
- c) capacità (in volume);
- d) ogni altra informazione utile a meglio caratterizzarle, ivi compresi disegni, documentazione fotografica e schede tecniche.

Tutti i contenitori dovranno essere conformi alle specifiche tecniche di cui ai Criteri Ambientali Minimi per l'arredo urbano. In particolare, i contenitori per la raccolta dei rifiuti dovranno:

- recare il logo della Stazione Appaltante;
- essere colorati in modo da essere chiaramente riconoscibili e secondo le previsioni della norma UNI 1686:2017;
- essere conformi ai Criteri Ambientali Minimi adottati con Decreto del 7 aprile 2025 del Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica;
- limitatamente ai contenitori rigidi, essere dotati di:
 - codice identificativo del contenitore stampigliato a caldo in codice alfanumerico. I codici identificativi devono essere diversi per ciascun contenitore;
 - idonea segnaletica stradale catarifrangente sugli spigoli;
 - appositi adesivi o serigrafie indicanti il tipo di rifiuto che vi si può introdurre e altre informazioni eventualmente fornite dal Comune (es. logo del Comune). Gli adesivi e le serigrafie devono essere realizzati in materiale per esterni e garantiti per almeno sei anni. Il layout grafico e i contenuti degli adesivi e delle serigrafie devono essere concordati con il Comune e da questo approvati. Gli adesivi e le serigrafie devono avere una superficie almeno pari al 60% della superficie della facciata del contenitore sulla quale sono apposti. La realizzazione, l'apposizione e la sostituzione (ogniquale volta necessaria) degli adesivi sono a carico del Gestore.

I contenitori, inoltre, devono:

- a. favorire e agevolare il conferimento delle varie frazioni di rifiuti differenziati da parte degli utenti;
- b. essere realizzati con materiali idonei a sopportare le sollecitazioni fisiche, meccaniche e chimiche derivanti dalle operazioni di riempimento, movimentazione, lavaggio e svuotamento;
- c. essere dotati di idoneo coperchio;
- d. permettere la movimentazione, anche manuale, e lo svuotamento meccanizzato e manuale;
- e. avere superfici interne lisce e spigoli arrotondati;
- f. evitare la fuoriuscita e la dispersione dei rifiuti in essi depositati, sia a causa di oggetti taglienti o acuminati, sia a causa di eventi di natura eolica o a seguito dell'azione di animali randagi;
- g. contenere eventuali liquami che possono generarsi dal percolamento dei rifiuti di natura organica;
- h. evitare l'infiltrazione al loro interno di acque meteoriche.

Le attrezzature indicate nell'offerta dovranno essere effettivamente destinate all'esecuzione dei servizi. Per l'avvio dei nuovi servizi, il Gestore dovrà procedere alla fornitura delle attrezzature necessarie almeno trenta giorni prima dell'avvio degli stessi. Ai fini delle consegne, il Gestore dovrà predisporre i kit di attrezzature pronti per l'utilizzo da parte degli utenti. Ai sensi dell'articolo 9 (*Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta*) comma 1 dell'allegato A "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)" della Deliberazione 18 gennaio 2022

15/2022/R/RIF di ARERA, in caso di attivazione delle nuove utenze, nel rispetto della percentuale prevista dal presente Disciplinare Tecnico Prestazionale, il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta da parte del gestore dovrà essere pari a cinque (5) giorni lavorativi se non è previsto sopralluogo, dieci (10) se è previsto sopralluogo (comma 2). Il tempo di consegna rappresenta il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio, della richiesta dell'utente di attivazione del servizio e la data di consegna delle attrezzature all'utente.

La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di verificare lo stato di decoro e di perfetta efficienza delle attrezzature. Nel caso di comprovata inidoneità delle stesse, ordinerà che siano eseguite tempestivamente, e comunque entro dieci giorni, le necessarie operazioni di manutenzione ordinaria e straordinaria o, se necessario, che si provveda alla loro sostituzione. Il Gestore è tenuto a provvedervi senza alcun riferimento alla durata dell'ammortamento.

Il Gestore dovrà curare a proprie spese, anche a seguito di atti vandalici, la manutenzione ordinaria e straordinaria di tutte le attrezzature per lo svolgimento dei servizi (a titolo esemplificativo, cassonetti, sacchi, mastelli e contenitori di varia volumetria e tipologia). Ove le predette attrezzature fossero deteriorate e non più funzionali al servizio, il Gestore, a sue spese, le dovrà sostituire con attrezzature aventi caratteristiche simili.

Al termine della concessione, tutti i contenitori (cassonetti, sacchi, mastelli, ecc.) forniti dal Gestore resteranno di proprietà della Stazione Appaltante.

Il Gestore deve eseguire la consegna alle utenze di tutti i contenitori necessari per la raccolta domiciliare.

Ai fini della consegna dei contenitori, il Gestore deve eseguire approfondite indagini territoriali preventive. Le finalità da perseguire con le indagini sono:

- a) individuazione di tutte le utenze domestiche e non domestiche da servire;
- b) dimensionamento puntuale delle volumetrie dei contenitori da consegnare sulla base delle caratteristiche specifiche di ciascuna utenza, valutando di concerto con il Comune le istanze delle stesse;
- c) verifica della presenza di aree private interne (pertinenze degli immobili) idonee al posizionamento dei contenitori;
- d) individuazione dei referenti delle utenze domestiche e non domestiche per la successiva consegna dei contenitori.

Il Gestore deve predisporre le "schede di indagine e consegna", anche informaticamente attraverso apposito software di consegna, che devono essere compilate in occasione delle indagini e delle consegne e contenere almeno le seguenti informazioni:

- a. dati identificativi del Gestore;
- b. dati identificativi dell'addetto incaricato dal Gestore;
- c. firma dell'addetto incaricato dal Gestore;
- d. dati dell'utenza:
 - 1) nome e cognome o denominazione;
 - 2) codice fiscale (nel caso di utenze domestiche) o codice fiscale e partita IVA (nel caso di utenze non domestiche);
 - 3) indirizzo di ubicazione;
 - 4) categoria, domestica o non domestica;
 - 5) tipologia immobiliare, condominiale o non condominiale;
 - 6) tipi di contenitori attualmente già in uso;
 - 7) nome e cognome, indirizzo, telefono del soggetto referente dell'utenza che ritirerà i contenitori;
- e. tipo di contenitore, volume, codice alfanumerico (ove previsto), quantità per ogni frazione merceologica;
- f. annotazione sulla presenza di adeguati spazi pertinenziali privati presso l'utenza dove collocare i contenitori;
- g. annotazione sull'assenza di adeguati spazi pertinenziali privati presso l'utenza dove collocare i contenitori e sulla porzione di suolo pubblico più vicina della quale si deve proporre al Comune l'occupazione;
- h. dati identificativi e firma del rappresentante dell'utenza attestante che ha ricevuto in consegna i contenitori;
- i. data dell'indagine;
- j. data della consegna o della collocazione sul territorio.

Nel corso delle indagini territoriali e delle consegne dei contenitori, le schede devono essere compilate dall'addetto del Gestore e da questi sottoscritte. L'addetto deve ottenere la sottoscrizione della scheda anche da parte dell'utenza. All'atto della consegna dei contenitori, nelle schede devono essere riportati anche i relativi codici alfanumerici. Tali codici devono essere associati al codice fiscale (nel caso di utenza domestica) o partita IVA o codice fiscale (nel caso di utenza non domestica) delle utenze destinatarie. Non possono essere ammessi contenitori comuni a utenze domestiche e non domestiche.

Prima delle indagini territoriali e delle consegne e nel corso delle stesse, il Gestore deve curare particolarmente i rapporti con i vari portatori di interessi (proprietari degli immobili, amministratori di condominio, associazioni delle utenze non domestiche, associazioni civili, ecc.). Ai predetti soggetti deve essere dedicato un numero adeguato di

specifici incontri di concertazione per spiegare le modalità di svolgimento del servizio e i tempi di avvio. A tali incontri devono essere invitati anche il direttore dell'esecuzione del contratto e il responsabile del procedimento che possono essere presenti anche tramite propri delegati.

Il Gestore deve fornire ogni settimana al Comune la rendicontazione in formato elettronico (tipo Excel) delle indagini e delle consegne eseguite in ciascun giorno.

I dati di tutti i contenitori devono essere inseriti dal Gestore in un archivio elettronico che deve contenere:

- a) per la raccolta domiciliare, i dati riferiti all'utenza (nominativo, categoria domestica/non domestica, indirizzo di ubicazione dell'immobile, codice fiscale/Partita IVA) abbinati con i dati riferiti ai contenitori (quantità, tipologia, volume, tipo di rifiuto al quale sono destinati e, ove previsto, codice identificativo);
- b) per la raccolta stradale, indirizzo di ubicazione quantità, tipologia, volume, tipo di rifiuto al quale sono destinati, codice identificativo (ove previsto);
- d) per tutti i tipi di raccolta, la cartografia con l'ubicazione dei contenitori (recante tipo di contenitore e tipo di raccolta).

Il predetto archivio deve essere trasmesso al Comune entro sei mesi dalla data di stipulazione del contratto o dalla data di inizio della sua anticipata esecuzione e tenuto costantemente aggiornato dal Gestore con le successive movimentazioni di contenitori e di utenze per tutta la durata del contratto. Le movimentazioni dei contenitori che devono essere eseguite e registrate nell'archivio dal Gestore, a titolo esemplificativo, sono quelle collegate:

- a) al ritiro per la cessazione delle utenze;
- b) alla consegna per l'attivazione di nuove utenze;
- c) alla sostituzione.

Al fine degli aggiornamenti, il Gestore acquisisce dal Comune i dati dell'anagrafe della popolazione residente e dei contribuenti della TCP. L'archivio aggiornato deve essere trasmesso al Comune ogni sei mesi a partire dalla data della prima consegna dell'archivio medesimo.

Per tutte le frazioni merceologiche di rifiuto, la tipologia dei contenitori e i materiali di consumo da fornire e distribuire, le caratteristiche tecniche ed il quantitativo minimo che il Gestore è tenuto a fornire sono dettagliatamente descritti nella Relazione Tecnico-Illustrativa. Di seguito si riporta l'elenco con la descrizione delle principali attrezzature che dovranno essere utilizzate per il servizio di raccolta:

- **MASTELLO DA LITRI 25, 35 E 40 ANTIRANDAGISMO PER ESPOSIZIONI DELLE FRAZIONI DIFFERENZIABILI (ORGANICO, SECCO RESIDUO, CARTA E CARTONE E VETRO/LATTINE):** capacità 25 (venticinque), 35 (trentacinque) e 40 (quaranta) litri per la raccolta delle diverse tipologie di rifiuto presso le utenze domestiche; devono essere realizzati in plastica almeno al 70% riciclata, indeformabili e resistenti ai raggi UV, agli agenti chimici e biologici; assoluta assenza di parti taglienti e spigoli vivi; coperchio incernierato che ne permettono l'apertura a 270°. Sistema di chiusura antirandagismo automatico sul manico; manico ergonomico con posizione di fermo in posizione verticale per facilitarne la presa e la movimentazione. Presa ampia ed ergonomica sul fondo. Impilabile, sovrapponibile, appendibile chiusura con il sistema antirandagismo che garantisca la tenuta ad infiltrazioni d'acqua e insetti; colori marrone (frazione umida), grigio (secco residuo), verde (vetro/alluminio) e blu (carta e cartone); devono essere maneggevoli per consentire un agile svuotamento. I mastelli devono essere corredati dalla nomenclatura "Comune di Porto Mantovano" e stemma del Comune stesso, nonché tutte le altre scritte e pittogrammi, segnaletica stradale applicata sui summenzionati contenitori secondo le disposizioni di legge vigenti in materia. I mastelli dovranno prevedere l'inserimento di un trasponder UHF per la lettura dei conferimenti.
- **CONTENITORE CARRELLATO DA 120 E 360 DA LITRI CON O SENZA SERRATURA:** capacità da 120, 240 e 360 litri; essere costruiti in plastica riciclata almeno al 70%; conforme alle norme UNI EN 840 (Contenitori mobili per rifiuti - Requisiti di igiene e sicurezza); indeformabile e resistenti ai raggi UV, alle alte e basse temperature, agli agenti chimici e biologici; assoluta assenza di parti taglienti e spigoli vivi; completi di n.2 ruote di gomma piena; attacco a pettine per presa frontale idoneo al sollevamento e lo svuotamento in motocarri dotati di vasca, attrezzature di costipazione e motocarri dotati di vasca ed attrezzatura volta-bidoni; attacco a rastrelliera o pettine; targhetta riportante un codice con indicati volumetria e codice contenitore; coperchio incernierato su basamenti laterali maniglie e dotato di prese per il sollevamento, strutturato in modo che venga garantita totalmente la tenuta ad infiltrazioni d'acqua ed insetti, oltre a limitare il più possibile la fuoriuscita di cattivi odori; serratura di chiusura (triangolare o gravitazionale o elettronica). I contenitori devono essere corredati, per il Comune, dalla nomenclatura "*Comune di Porto Mantovano*" e stemma del Comune stesso, nonché tutte le altre scritte e pittogrammi, segnaletica stradale applicata sui summenzionati contenitori secondo le disposizioni di legge vigenti in materia. Aspetto estetico gradevole; facilità di pulizia e lavaggio con attrezzature specifiche; compatibilità con agenti disinfettanti; facilità di utilizzo da parte degli utenti; il contenitore deve garantire lo stazionamento anche su una pendenza minima del 10%; I carrellati per l'esposizione della frazione

secca residua dovranno prevedere l'inserimento di un trasponder UHF per la lettura dei conferimenti;

- **CONTENITORE CARRELLATO DA 660 E 1.100 LITRI CON O SENZA SERRATURA:** capacità da 660 – 1100 litri; essere costruiti in plastica riciclata almeno al 100%; conforme alle norme UNI EN 840 (Contenitori mobili per rifiuti - Requisiti di igiene e sicurezza); indeformabile e resistenti ai raggi UV, alle alte e basse temperature, agli agenti chimici e biologici; assoluta assenza di parti taglienti e spigoli vivi; completi di n.4 ruote di gomma piena pivottanti e di cui n.2 con freno; attacco a pettine per presa frontale idoneo al sollevamento e lo svuotamento in motocarri dotati di vasca, attrezzature di costipazione e motocarri dotati di vasca ed attrezzatura volta-bidoni; attacco a rastrelliera o pettine; targhetta riportante un codice con indicati volumetria e codice contenitore; coperchio incernierato su basamenti laterali maniglie e dotato di prese per il sollevamento, strutturato in modo che venga garantita totalmente la tenuta ad infiltrazioni d'acqua ed insetti, oltre a limitare il più possibile la fuoriuscita di cattivi odori; serratura di chiusura (triangolare o gravitazionale o elettronica). I contenitori devono essere corredati dalla nomenclatura "*Comune di Porto Mantovano*" e stemma del Comune stesso, nonché tutte le altre scritte e pittogrammi, segnaletica stradale applicata sui summenzionati contenitori secondo le disposizioni di legge vigenti in materia. Aspetto estetico gradevole; facilità di pulizia e lavaggio con attrezzature specifiche; compatibilità con agenti disinfettanti; facilità di utilizzo da parte degli utenti; il contenitore deve garantire lo stazionamento anche su una pendenza minima del 10%; I carrellati dovranno prevedere l'inserimento di un trasponder UHF per la lettura dei conferimenti;

Le attrezzature dovranno essere distribuite secondo le modalità previste dal paragrafo dedicato al "Il sistema informatizzato di gestione e controllo del servizio di igiene urbana" riportato all'interno della Relazione Tecnico-Illustrativa.

L'Ente avrà facoltà di eseguire, in qualunque momento, appropriati controlli per assicurarsi del numero, della qualità e della idoneità di tutte le attrezzature e di disporre affinché le attrezzature non idonee, anche quelle fornite in comodato d'uso gratuito alle singole utenze, siano sostituite o rese idonee.

Articolo 3 Posizionamento dei contenitori

I contenitori sono posizionati su superfici piane e pavimentate di strade ad uso pubblico, sul suolo pubblico al limite di proprietà, al fine di favorire le operazioni di conferimento dei rifiuti, la movimentazione dei medesimi contenitori e la pulizia dell'area interessata.

Il posizionamento dei contenitori, adeguatamente muniti di apposita segnaletica stradale catarifrangente, non deve costituire pericolo o intralcio alla circolazione veicolare e pedonale.

I contenitori non possono essere posizionati a ridosso dei muri perimetrali degli edifici sui quali sono presenti, a livello di piano terra o di piano rialzato, ingressi, porte, finestre, punti di ventilazione e balconi di civili abitazioni o di attività produttive, fatti salvi i casi di oggettiva e documentata impossibilità per i quali è individuato idoneo spazio alternativo previo parere del Comune.

Le utenze sono tenute a non spostare arbitrariamente i contenitori in aree diverse da quelle individuate e ad astenersi da qualsiasi danneggiamento o uso improprio degli stessi.

Per la raccolta domiciliare, i contenitori devono essere custoditi dagli utenti in aree private interne di pertinenza dei fabbricati e devono essere esposti sul suolo pubblico o resi disponibili al Gestore per il prelievo solo negli orari consentiti.

Al termine delle operazioni di svuotamento, gli operatori addetti al servizio dovranno provvedere, a propria cura e spesa, al ricollocamento dei contenitori nel medesimo punto dal quale gli stessi sono stati prelevati, salvo il caso in cui tale riposizionamento possa arrecare intralcio o pregiudizio alla sicurezza della circolazione veicolare e/o pedonale.

Le operazioni di movimentazione, svuotamento e ricollocazione dovranno essere eseguite con la massima diligenza, avendo cura di non rovesciare, danneggiare, deteriorare o comunque compromettere l'integrità e la funzionalità dei contenitori. Eventuali contenitori rinvenuti in posizione non idonea a seguito delle operazioni di raccolta dovranno in ogni modo essere ricollocati in condizioni tali da non costituire intralcio o pericolo per la circolazione e per gli utenti.

Articolo 4 Automezzi

Il Gestore deve disporre dei veicoli necessari per la corretta e puntuale esecuzione dei servizi. I predetti veicoli devono essere elencati ed esaurientemente descritti nell'offerta, indicando almeno:

- a) quantità;

- b) tipologia e caratteristiche tecniche;
- c) capacità (volume) e portata legale;
- d) ogni altra informazione utile a meglio caratterizzarli, ivi compresi documentazione fotografica e schede tecniche.

I veicoli devono essere idonei al trasporto in sicurezza delle diverse frazioni merceologiche di rifiuto e secondo la normativa vigente.

Prima dell'avvio del servizio, deve essere obbligatoriamente consegnato al Comune di Porto Mantovano il quadro dei mezzi e del personale, per la fase transitoria del servizio, in continuità con i servizi garantiti con la precedente concessione.

Tutti i veicoli e le macchine operatrici di PROPRIETA' del Gestore, dovranno essere con classe di emissione almeno uguale ad **EURO 6**, essere conformi al Regolamento (UE) 2014/627 equiparati in termini di emissioni (Criteri Ambientali Minimi p.to 5.1.2). Il Gestore dovrà provvedere alla fornitura di automezzi **NUOVI di prima immatricolazione** e dovrà avere nelle proprie disponibilità l'automezzo scarrabile e l'automezzo con pianale, sponda idraulica e gru che dovranno **avere data di immatricolazione non inferiore all'anno 2025**. Di seguito si riporta l'elenco degli automezzi minimi previsti per l'espletamento dei servizi.

N. AUTOMEZZI NECESSARI	TIPOLOGIA AUTOMEZZO	ANNO DI IMMATRICOLAZIONE	CLASSE DI EMISSIONE
2	MOTOCARRO CON VASCA (tipo Ape Car) di PRIMA IMMATRICOLAZIONE	PRIMA IMMATRICOLAZIONE	-
1	AUTOCARRO CON VASCA 5 MC di PRIMA IMMATRICOLAZIONE	PRIMA IMMATRICOLAZIONE	EURO 6
4	AUTOCARRO COSTIPATORE 7 MC di PRIMA IMMATRICOLAZIONE	PRIMA IMMATRICOLAZIONE	EURO 6
1	AUTOCOMPATTATORE 26 MC di PRIMA IMMATRICOLAZIONE	PRIMA IMMATRICOLAZIONE	EURO 6
1	AUTOCARRO SCARRABILE IMMATRICOLAZIONE NON INFERIORE AL 2025	IMMATRICOLAZIONE NON INFERIORE AL 2025	EURO 6
1	AUTOCARRO CON PIANALE, SPONDA IDRAULICA E GRU IMMATRICOLAZIONE NON INFERIORE AL 2025	IMMATRICOLAZIONE NON INFERIORE AL 2025	EURO 6
1	SPAZZATRICE DA 5 MC di PRIMA IMMATRICOLAZIONE	PRIMA IMMATRICOLAZIONE	EURO 6
11	TOTALE		

I veicoli devono essere nella disponibilità del Gestore ed essere in regola con la normativa in materia di circolazione stradale, tassa di possesso, revisione periodica (che deve risultare da apposite annotazioni poste sulla carta di circolazione).

Per ogni veicolo, devono essere stipulate idonee polizze di assicurazione a copertura dei danni (capitali, interessi, spese) derivanti da circolazione, furto, incendio.

I veicoli devono essere dotati di strumentazioni e di dispositivi idonei a garantire il loro efficiente funzionamento, la sicurezza del personale e della circolazione. Tali strumentazioni e dispositivi devono essere tenuti in costante perfetto funzionamento. Fatte salve le ulteriori e più restrittive prescrizioni delle Autorità competenti, nel periodo invernale i veicoli impiegati in servizio devono essere dotati di pneumatici antineve o avere a bordo le idonee catene da impiegare prontamente in caso di necessità.

Le dimensioni massime e il diametro di sterzata dei veicoli devono essere tali da consentire una corretta circolazione (transito, fermata, manovre) senza violazioni del codice della strada, tenuto conto anche delle specifiche caratteristiche della rete viaria nel territorio.

Il Gestore si impegna:

- a) alla scrupolosa osservanza delle norme che regolano il trasporto dei rifiuti e la circolazione stradale;
- b) a mantenere i veicoli in un perfetto stato di efficienza, ordine, pulizia, privi di esalazioni moleste a bordo;
- c) a eseguire periodici lavaggi dei veicoli affinché siano in ottime condizioni di decoro e di igiene;
- d) a provvedere agli adempimenti amministrativi, assicurativi, tributari connessi all'utilizzo dei veicoli comprese le revisioni periodiche;
- e) alla manutenzione (eseguita costantemente e a regola d'arte) ordinaria e straordinaria dei veicoli (compresa la carrozzeria), affinché gli stessi siano sempre in perfetto stato di funzionamento e di conservazione.

Il transito, le soste e le fermate dei veicoli sul suolo pubblico non possono perdurare oltre il tempo strettamente necessario né costituire intralcio, ostacolo o disturbo per il normale fluire del traffico.

Il Comune di Porto Mantovano si riserva la facoltà di verificare lo stato di decoro e di efficienza dei veicoli. Il

Gestore accetta sin d'ora tali verifiche. Nel caso di comprovata inidoneità degli stessi, il Comune di Porto Mantovano ordina che siano eseguite tempestivamente, e comunque entro dieci giorni, le necessarie opere di manutenzione ordinaria e straordinaria o, se necessario, che si provveda alla loro sostituzione. Il Gestore è tenuto a provvedervi e senza poter vantare pretese di risarcimenti, di indennizzi o di maggiori compensi.

Non sono mai giustificate sospensioni, neppure parziali, del servizio nel caso di fermata dei veicoli per le operazioni di manutenzione. A tale scopo, i veicoli fermi per manutenzione devono essere sostituiti con altri aventi le medesime caratteristiche.

Il Gestore è tenuto alla sostituzione a proprie spese dei veicoli, quando ciò si renda necessario, senza alcun riferimento alla durata dell'ammortamento e senza poter pretendere risarcimenti, indennizzi o maggiori compensi.

I veicoli adibiti alla raccolta dei rifiuti, alle operazioni di spazzamento e alle attività di igiene urbana e complementari devono essere dotati di sistemi di rilevazione satellitare GPS con trasmissione dati GSM/GPRS/UMTS, minimo ogni 15 secondi, completi di sensoristica di monitoraggio e trasmissione dei dati relativi allo stato di utilizzo delle attrezzature a seconda dell'allestimento del veicolo (es. utilizzo PTO, utilizzo spazzole, utilizzo alza volta bidoni, utilizzo ribaltamento vasca, utilizzo pompe, ecc.).

Il Gestore deve organizzarsi per sostituire tempestivamente i veicoli per la raccolta domiciliare nei casi di guasti o malfunzionamenti con altri veicoli con medesimo equipaggiamento per garantire il rilevamento degli svuotamenti. Si rinvia alla Relazione Tecnico-Illustrativa per tutto quanto non descritto nel presente articolo.

Gli automezzi alla fine della concessione resteranno di proprietà del Gestore.

Articolo 5

Raccolta domiciliare

Per la raccolta porta a porta, gli utenti espongono i contenitori su suolo pubblico o soggetto a uso pubblico nei giorni e negli orari previsti per il prelievo o lo svuotamento.

Articolo 6

Raccolta di rifiuti abbandonati nelle vicinanze dei contenitori

Il Gestore deve provvedere alla rimozione dei rifiuti abbandonati nelle vicinanze dei contenitori in un raggio di cinque metri. Il Gestore deve conferire, altresì, il rifiuto abbandonato agli impianti di trattamento secondo la natura merceologica dello stesso.

Articolo 7

Programmazione e comunicazione del Piano Operativo di Gestione e del Giornale Operativo dei Servizi (GOS) giornaliero e settimanale.

Il calendario di programmazione dei servizi di raccolta è redatto, stampato e distribuito agli utenti dal Gestore entro il primo mese di gestione della concessione ed entro dieci giorni dalla conclusione del periodo di Start Up dalla durata pari a n. 3 mesi. I contenuti del calendario devono essere preventivamente approvati dal Comune di Porto Mantovano.

Ai fini della presente concessione sono considerati come giorni non lavorativi solo le domeniche. Nei giorni di Natale, Capodanno, 1° maggio, 15 agosto deve essere garantito il servizio regolarmente.

Il Gestore dovrà produrre alla stazione appaltante, entro 5 giorni dalla conclusione della fase di start up (3 mesi), un proprio "Piano Operativo di Gestione" che, sulla scorta di quanto proposto nella propria offerta tecnica dovrà contenere tra l'altro:

- suggerimenti utili alla riduzione della produzione di rifiuti e dell'impatto ambientale ad essa associato;
- modalità di promozione del riutilizzo di beni usati, del miglioramento della qualità della raccolta differenziata e del riciclaggio dei rifiuti.

Il "Piano Operativo" dovrà, altresì, contenere:

- elaborati grafici esplicativi dei servizi;
- un elaborato con tabelle riepilogative delle tipologie dei servizi, della loro frequenza, della qualifica del personale e dei mezzi e attrezzature impiegati;
- un elaborato che comprenda la descrizione dettagliata delle proposte migliorative;
- un elaborato che descriva le attività di comunicazione;
- la descrizione dettagliata di mezzi, attrezzature e materiali che verranno impiegati;
- l'esplicitazione operativa di ogni altra attività indicata all'interno della propria offerta tecnica.

Al fine di poter consentire al RUP e/o alla Direzione dell'Esecuzione del Contratto la verifica del servizio, è fatto obbligo al gestore di inoltrare entro il venerdì precedente, la programmazione operativa settimanale di tutti i servizi da effettuare con indicazione del numero e la tipologia degli automezzi e delle attrezzature da impiegare per ciascuno di essi e l'indicazione del personale previsto (numero e nominativo).

Con cadenza quotidiana dovrà essere inviato il Giornale Operativo dei Servizi entro un'ora dall'inizio dei servizi e a consuntivo la rendicontazione della modalità di esecuzione dei servizi preventivati.

Articolo 8

Gestione informatizzata dei servizi e relativa rendicontazione

Ai fini dell'informazione sull'andamento dell'esecuzione del contratto, il Gestore è tenuto a rendere accessibile costantemente al Comune (con identificativo e *password* personalizzati) un *data base* via Internet contenente almeno:

- a) Numero e tipo di utenze servite;
- b) Numero di abitanti serviti;
- c) Estensione, localizzazione e modalità della raccolta differenziata;
- d) Quantità di rifiuti raccolti, in funzione del tipo di rifiuto (come identificato dai codici CER, compresi i RAEE, i rifiuti ingombranti e i rifiuti speciali assimilati a quelli urbani), della frequenza e della modalità di raccolta (porta a porta, centro comunale, ecc.), del tipo di utenza (domestica e non domestica);
- e) Tipo e frequenza dei disservizi verificatisi;
- f) Numero di eventi, mercati, sagre e feste e relativa produzione di rifiuti specificamente individuati;
- g) Destinazione delle frazioni di rifiuti raccolte;
- h) L'elenco aggiornato del personale impiegato per lo svolgimento dei servizi indicante il nominativo, l'inquadramento contrattuale e la mansione;
- i) La segnalazione di eventuali anomalie o problemi specifici riscontrati nello svolgimento delle prestazioni, di eventuali fatti accidentali accaduti, di eventuali atti vandalici rilevati;
- j) Gli interventi di carattere straordinario eventualmente eseguiti, con l'indicazione precisa e dettagliata di personale, veicoli, mezzi, contenitori e attrezzature impiegati e delle motivazioni;
- k) La rendicontazione informatizzata degli spostamenti dei veicoli adibiti alla raccolta e al trasporto e dei veicoli adibiti agli spazzamenti, ecc.

Il *data base* deve essere attivato entro trenta giorni dalla data di stipulazione del contratto o dalla data di inizio della sua anticipata esecuzione. Il predetto *data base* deve contenere ogni altra informazione che possa consentire al Comune un monitoraggio costante e una rappresentazione completa, esaustiva e veritiera dell'andamento della concessione. I dati riferiti a ciascun trimestre devono essere aggiornati entro il quindicesimo giorno del mese successivo a quello in cui termina il trimestre, salvo che eventuali anomalie o problemi riscontrati non richiedano, per la loro natura, una comunicazione urgente ed immediata. In tali casi, è necessario che il Gestore informi senza indugio il RUP e/o il direttore dell'esecuzione del contratto e il responsabile del procedimento. I dati devono potere essere estratti in file editabili, tipo *word* e *excel*.

Il Gestore deve presentare al Comune, entro la fine del sesto mese dalla stipulazione del contratto e, successivamente, ogni sei mesi, entro il quindicesimo giorno del mese successivo a quello in cui è terminato il semestre di riferimento, una relazione, datata e sottoscritta dal responsabile, riepilogativa delle attività eseguite nel semestre, recante l'analisi delle informazioni e dei dati forniti tramite il *data base* indicato sopra, evidenziando anche i risultati ottenuti in termini di raccolta differenziata, di produzione totale di rifiuti urbani e per singole frazioni merceologiche e di gradimento e fruibilità dei servizi da parte degli utenti. Il Gestore, nella relazione, è tenuto a indicare, inoltre, tutte le informazioni nel rispetto dei Criteri Ambientali Minimi e a presentare eventuali proposte riferite a possibili interventi da avviare nel semestre successivo al fine di migliorare l'efficacia e l'efficienza dei servizi, senza poter richiedere, comunque, maggiori compensi, poiché tali interventi si intendono compresi nel corrispettivo contrattuale.

Il Gestore deve essere disponibile, inoltre, a intervenire alle riunioni che il Comune si riserva di convocare per comunicazioni, richieste, verifiche e approfondimenti sull'esecuzione della concessione. Per tutto quanto non espresso previsto nel presente Disciplinare Tecnico Prestazionale, si rinvia alla Relazione Tecnico-Illustrativa nella parte dedicata alla gestione informatizzata dei servizi e relativa rendicontazione.

Articolo 9

Tracciabilità dei rifiuti e adempimenti obbligatori

Il Gestore in qualità di gestore del servizio, assume a proprio carico tutti gli obblighi previsti dalla normativa vigente in materia di gestione, tracciabilità e denuncia dei rifiuti, con particolare riferimento a quanto disposto dal D.lgs.

152/2006 e successive modifiche e integrazioni.

Il Gestore deve provvedere alla pesatura dei rifiuti prima di lasciare il territorio del Comune di Porto Mantovano e all'ingresso degli impianti o siti di destinazione e deve mettere a disposizione del Comune di Porto Mantovano i seguenti dati con riferimento alla pesatura:

- a) le quantità e la descrizione dei rifiuti suddivisi per codici CER;
- b) la suddivisione dei pesi per codici CER, per tipo di destinazione (smaltimento, recupero, ecc.).

Il Gestore è obbligato alla regolare tenuta e aggiornamento dei registri di carico e scarico dei rifiuti e alla corretta emissione/gestione dei formulari di identificazione (FIR) o delle relative procedure digitali (RENTRI), garantendone la perfetta corrispondenza con le operazioni effettivamente eseguite.

A seguito di delega da parte del Comune, il Gestore avrà l'obbligo di redazione, compilazione e trasmissione telematica del Modello Unico di Dichiarazione Ambientale (MUD) e dell'inserimento dei dati sull'applicativo ORSO entro i termini di legge previsti per ciascun anno di vigenza del contratto. La dichiarazione dovrà includere tutti i dati relativi ai rifiuti oggetto della concessione, completi delle schede anagrafiche, dei moduli di conferimento e di destinazione previsti per la specifica tipologia di attività.

Il Gestore è tenuto a trasmettere al Comune, entro 15 giorni dall'avvenuta presentazione telematica del MUD, copia della ricevuta di invio e della dichiarazione stessa, al fine di consentire le opportune verifiche di conformità ambientale.

Tutti gli oneri economici derivanti dalla compilazione, dalla firma digitale e dal pagamento dei diritti di segreteria per la presentazione del MUD sono a totale ed esclusivo carico del Gestore.

Articolo 10

Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online e del servizio telefonico

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto mettono a disposizione uno sportello fisico, che dovrà essere aperto al pubblico nei giorni e negli orari indicati all'art. 47 del presente Disciplinare Tecnico Prestazionale, e uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza anche mediante apposite maschere o web chat.

Gli sportelli consentono all'utente di inoltrare al gestore reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio, richieste di applicazione di riduzioni/agevolazioni, nonché richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare. *(Art.19 Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online- allegato a "testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (tgrif)" della deliberazione 18 gennaio 2022 15/2022/r/rif di ARERA).*

Il gestore ha l'obbligo di disporre di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.

Il servizio telefonico deve consentire all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, richieste di attivazione, variazione o cessazione del servizio, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, ecc. *(Art.20 Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online- allegato a "testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (tgrif)" della deliberazione 18 gennaio 2022 15/2022/r/rif di ARERA).*

Il tempo di attesa per il servizio telefonico, pari a duecentoquaranta (240) secondi, è - con riferimento ad una chiamata telefonica - il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore. *(Art.21 Tempo di attesa per il servizio telefonico - allegato a "testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (tgrif)" della deliberazione 18 gennaio 2022 15/2022/r/rif di ARERA).*

Articolo 11

Obblighi dei servizi di ritiro su chiamata

Il gestore della raccolta e trasporto, dovrà garantire all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi.

Il ritiro per ciascun utente dovrà essere garantito con un limite di cinque (5) pezzi, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti. *(Art.29 Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata - allegato a "testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (tgrif)" della deliberazione 18 gennaio 2022 15/2022/r/rif di ARERA).*

CAPO II – ORGANIZZAZIONE DEI SINGOLI SERVIZI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

Articolo 12

Organizzazione delle principali raccolte differenziate

Per principali raccolte differenziate, si intendono quelle relative a:

- frazione organica;
- frazione di carta e cartone;
- frazione di vetro e alluminio;
- frazione di imballaggi di plastica;
- frazione biodegradabile di vegetali provenienti da sfalci e potature;
- Secco residuo;
- Ingombranti;
- Tessili sanitari (Pannolini e pannoloni).

La tabella seguente mostra la frequenza di ritiro delle frazioni merceologiche del servizio di raccolta dedicato alle utenze domestiche (UD) e alle utenze non domestiche (UND) così come richieste dall'Amministrazione Comunale:

UTENZE DOMESTICHE (UD) E UTENZE NON DOMESTICHE (UND)

	FREQUENZA		N° INTERVENTI ANNUI
ORGANICO	2	a settimana (lunedì e venerdì)	104
PLASTICA	1	a settimana (martedì: zone A1, A2 e A3) (giovedì: zone B4, B5 e B6)	52
CARTA E CARTONE	1	a settimana (mercoledì)	52
VETRO + ALLUMINIO	1	ogni due settimane (sabato alternato: uno zona A1, A2 e A3 e l'altro zona B1, B2 e B3)	26
SECCO RESIDUO	1	ogni due settimane (giovedì alternato: uno zona A1, A2 e A3 e l'altro zona B1, B2 e B3)	26
TESSILI SANITARI	1	SU 7	52
SFALCI DI POTATURA	1	SU 7 (periodo 15 gennaio – 15 novembre)	44
	1	SU 15 (periodo 15 novembre – 15 gennaio)	4

Articolo 12.1

Servizio di raccolta domiciliare della frazione organica e sfalci di potatura da utenze domestiche e non domestiche

Per frazione organica si intende l'insieme degli scarti della preparazione e del consumo del cibo, sia in ambito domestico che commerciale, gli scarti di piccoli orti e giardini, i rifiuti vegetali provenienti dalle utenze commerciali, i rifiuti organici provenienti dai mercati ortofrutticoli e simili. Nella raccolta della frazione organica il materiale da raccogliere è costituito da avanzi di cibo, fazzoletti di carta unti, contenitori in carta o cartone per cibi unti (ad esempio il cartone della pizza o il sacco in carta del pane), cenere proveniente dalla combustione di lignei nel camino o in stufe o simili, scarti vegetali vari (fiori o piante secche, sfalci e ramaglie da manutenzione del giardino).

La raccolta della frazione organica sarà eseguita su tutto il territorio comunale di Porto Mantovano mediante il sistema "porta a porta" con frequenza pari a n. 2 (due) passaggi a settimana nei giorni del lunedì e venerdì. Dovrà essere garantita questa frequenza anche in presenza di festività infrasettimanali.

La raccolta domiciliare dovrà avvenire, nell'ambito della programmazione del servizio, prioritariamente nelle zone interessate dalle scuole o da edifici pubblici o caratterizzate da particolari situazioni di traffico veicolare. L'esposizione del contenitore da parte delle utenze dovrà avvenire la sera antecedente il giorno della raccolta, dalle ore 21:00 per i mesi da maggio a settembre e dalle ore 20:00 per i mesi da ottobre ad aprile. La raccolta da parte del Gestore dovrà iniziare entro le ore 06:00.

La frazione merceologica del verde. Sono scarti verdi quei rifiuti derivanti da attività di manutenzione del verde privato (foglie e arbusti, fiori, recisi, potature di alberi e siepi, residui vegetali da pulizia dall'orto).

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 da 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 rifiuti urbani ma non sono oggetto della presente concessione salvo specifiche richieste da parte del Comune che dovranno essere concordate a parte;
- 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 della presente concessione;
- 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 della presente concessione e possono essere raccolti con le modalità descritte nel presente articolo.

Il servizio verrà effettuato su tutto il territorio comunale di Porto Mantovano mediante il sistema **“porta a porta”** con frequenza di ritiro pari a n. 1 (uno) passaggio a settimana nel periodo che va dal 15 gennaio al 15 novembre e con frequenza pari a n. 1 (uno) passaggio ogni quindici giorni nel periodo che va dal 15 novembre al 15 gennaio.

I materiali dovranno essere confezionati – a cura dell'utente – in sacchi a perdere o legati in fascine con corda o spago naturale. Sarà possibile conferire fino ad un massimo di 15 colli per volta, di peso non superiore ai 15 chilogrammi e di lunghezza non superiore ad 1,20 metri.

Tali rifiuti dovranno essere conferiti su suolo pubblico e successivamente raccolti mediante il sistema porta a porta garantendo la relativa pulizia del punto di conferimento.

Dovrà essere sempre garantito il conferimento presso il CCR sia da parte delle utenze che da parte delle ditte operanti per conto dell'ente nelle attività di manutenzione del verde pubblico nel Comune di Porto Mantovano per cui sono già ricompresi gli oneri di trasporto e smaltimento.

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

Articolo 12.2

Servizio di raccolta domiciliare della frazione secca residua da utenze domestiche e non domestiche

I rifiuti indifferenziati comprendono le frazioni secche non riciclabili come: imballaggi per alimenti sporchi (carta oleata per salumi, formaggi, etc.), stracci, materiale di consumo (prodotti per l'igiene come rasoi o bastoncini o spazzolini), oggettistica, vasellame e altro materiale risultante dalle operazioni di pulizia degli ambienti.

La raccolta della frazione secca residua sarà eseguita su tutto il territorio comunale mediante il sistema “porta a porta” sia per le utenze domestiche che per le utenze non domestiche con una frequenza minima di ritiro pari ad n. 1 (uno) passaggio ogni due settimane (giovedì alternato: uno zona A1, A2 e A3 e l'altro zona B1, B2 e B3).

L'esposizione del contenitore da parte delle utenze dovrà avvenire la sera antecedente il giorno della raccolta, dalle ore 21:00 per i mesi da maggio a settembre e dalle ore 20:00 per i mesi da ottobre ad aprile. La raccolta da parte del Gestore dovrà iniziare entro le ore 06:00.

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

Articolo 12.3

Servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti tessili sanitari (pannolini e pannoloni)

Per gli utenti che hanno in casa persone disabili o neonati, il servizio di raccolta dei rifiuti tessili sanitari dovrà essere svolto con il sistema “porta a porta” con la frequenza di ritiro pari a n. 1 (uno) passaggio a settimana nel giorno del giovedì.

Il servizio dovrà essere attivato a richiesta dall'utente e sul sito internet dedicato al servizio, saranno pubblicizzate le modalità di richiesta di attivazione e di partecipazione al servizio.

L'esposizione del contenitore da parte delle utenze dovrà avvenire la sera antecedente il giorno della raccolta, dalle ore 21:00 per i mesi da maggio a settembre e dalle ore 20:00 per i mesi da ottobre ad aprile. La raccolta da parte del Gestore dovrà iniziare entro le ore 06:00.

Le utenze interessate, accertata la reale necessità del servizio **(attraverso la presentazione di apposita documentazione a comprova)** avranno l'obbligo di esporre i mastelli esternamente alla propria abitazione avendo

cura di non inserire altri rifiuti pena il mancato ritiro e la segnalazione alle autorità preposte di conferimento non conforme.

Articolo 12.4

Servizio di raccolta domiciliare della carta e cartone da utenze domestiche e non domestiche

La raccolta della frazione valorizzabile della carta e cartone dovrà essere garantita con il sistema domiciliare “porta a porta” su tutto il territorio comunale di Porto Mantovano sia per le utenze domestiche che per le utenze non domestiche con una frequenza pari a n. 1 (uno) passaggio a settimana nel giorno del mercoledì.

Le utenze domestiche, gli uffici pubblici, le scuole, le agenzie, gli studi professionali e utenze similari conferiranno, unitamente alla carta, anche eventuale cartone opportunamente ridotto di volume. Per gli uffici pubblici e le scuole, dovrà essere assicurato il ritiro dei rifiuti cartacei presso aree esterne alle utenze.

In caso di ritiro di grossi quantitativi da uffici pubblici, si potrà concordare un servizio apposito su chiamata, senza pretesa alcuna di maggiori compensi da parte del Gestore.

L'esposizione del contenitore da parte delle utenze dovrà avvenire la sera antecedente il giorno della raccolta, dalle ore 21:00 per i mesi da maggio a settembre e dalle ore 20:00 per i mesi da ottobre ad aprile. La raccolta da parte del Gestore dovrà iniziare entro le ore 06:00.

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

Articolo 12.5

Servizio di raccolta domiciliare di imballaggi in plastica da utenze domestiche e non domestiche

La raccolta della frazione valorizzabile della plastica dei rifiuti urbani nel territorio Comunale di Porto Mantovano, dovrà essere garantita con il sistema domiciliare “porta a porta” sia per le utenze domestiche che per le utenze non domestiche. La frequenza di raccolta di tale rifiuto per le utenze domestiche e non domestiche deve essere garantita con una frequenza di n. 1 (uno) passaggio a settimana (martedì: zone A1, A2 e A3; giovedì: zone B4, B5 e B6).

L'esposizione del sacco da parte delle utenze dovrà avvenire la sera antecedente il giorno della raccolta, dalle ore 21:00 per i mesi da maggio a settembre e dalle ore 20:00 per i mesi da ottobre ad aprile. La raccolta da parte del Gestore dovrà iniziare entro le ore 06:00.

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

Articolo 12.6

Servizio di raccolta domiciliare del vetro e alluminio da utenze domestiche e non domestiche

La raccolta mista del vetro e dell'alluminio nel territorio Comunale di Porto Mantovano, dovrà essere garantita con il sistema domiciliare “porta a porta” sia per le utenze domestiche che per le utenze non domestiche. La raccolta di tale rifiuto per le utenze domestiche e non domestiche deve essere garantita con una frequenza di n. 1 (uno) passaggio ogni due settimane (sabato alternato: uno zona A1, A2 e A3 e l'altro zona B1, B2 e B3). L'esposizione del mastello o del carrellato da parte delle utenze dovrà avvenire la sera antecedente il giorno della raccolta, dalle ore 21:00 per i mesi da maggio a settembre e dalle ore 20:00 per i mesi da ottobre ad aprile. La raccolta da parte del Gestore dovrà iniziare entro le ore 06:00.

Sarà cura del Gestore provvedere affinché nella fase di raccolta e di trasporto dei rifiuti, non cadano residui lungo le strade, qualora ciò avvenisse, sarà obbligo del Gestore rimuovere immediatamente qualunque residuo.

Articolo 12.7

Indicazioni generali per il conferimento dei rifiuti sopra descritti

I rifiuti saranno inseriti all'interno del sacco e/o dell'apposito contenitore rigido anti randagismo per le utenze singole e nei carrellati per le utenze plurime. I contenitori e i carrellati saranno esposti, a cura dell'utenza, nelle immediate vicinanze dell'accesso all'immobile nei giorni e nelle fasce orarie prefissate. Ciascun utente avrà l'obbligo di esposizione e di ritiro del contenitore, assegnatogli in comodato d'uso gratuito, nonché di provvedere alla pulizia dello stesso. Il ritiro dovrà essere garantito mediante lo svuotamento totale dei rifiuti presenti nei mastelli e contenitori. Qualora il contenuto conferito dall'utenza fosse difforme, l'operatore non effettuerà la raccolta e dovrà lasciare presso l'utenza una comunicazione, eventualmente anche in formato adesivo, recante le motivazioni della mancata raccolta e dovrà comunicare alla Stazione Appaltante tale circostanza per le eventuali sanzioni previste. In

tale eventualità, è obbligo l'instradamento di tale informazione nel sistema informativo messo a disposizione dal Gestore.

Articolo 13 Misurazione puntuale dei conferimenti

Il Gestore deve provvedere al conteggio dei conferimenti di tutte le frazioni merceologiche conferite dalle Ud e UnD attraverso il rilevamento del volume associato a ogni soggetto tenuto al pagamento della TCP.

Il conteggio degli svuotamenti deve avvenire secondo le prescrizioni contenute nella Relazione Tecnico-Illustrativa e nello specifico deve prevedere:

a) il conteggio del numero degli svuotamenti dei mastelli e dei contenitori carrellati con *transponder* RFID UHF. Il Gestore è tenuto a rilevare continuamente e ad integrare nella suddetta banca dati, a far data da quando l'avranno ricevuta il Comune di Porto Mantovano, le informazioni che seguono:

b) numero degli svuotamenti rilevati per ciascun contenitore;

c) ogni altro dato rilevante per la determinazione della TCP collegato al conferimento delle frazioni merceologiche. La banca dati deve essere costantemente tenuta aggiornata dal Gestore con la movimentazione di utenti e contenitori e con il numero di conferimenti. La banca dati deve essere resa accessibile in qualsiasi momento via *web* dal Comune di Porto Mantovano tramite identificativo e *password* con la possibilità di estrazione integrale dei dati.

La banca dati è strutturata per l'applicazione della TCP.

Il Gestore deve fornire al Comune di Porto Mantovano la licenza *software* dell'applicativo utilizzato per la gestione della banca dati.

Articolo 14 Servizio di raccolta presso le mini-isole informatizzate

Il Gestore dovrà provvedere alla fornitura ed alla gestione di **n. 5 mini-isole informatizzate** da installare sul territorio comunale di Porto Mantovano.

Le mini-isole dovranno essere munite di un lettore in grado di riconoscere la validità dei **codici fiscali** e delle **“eco-card” dedicate**, ovvero le utenze abilitate al conferimento, attraverso la connessione a un servizio in cloud che prevede la gestione del ruolo TCP. L'autenticazione deve avvenire attraverso RFID/banda magnetica o App dedicata una volta registrati.

Una volta riconosciuti i codici come validi, il lettore deve fornire un impulso che sblocca l'elettro serrature delle calotte, permettendo l'utilizzo del cassonetto. In caso contrario, ovvero con codice non valido, le calotte devono restare bloccate, negando all'utente l'utilizzo dello stesso.

Ogni mini-isola dovrà essere composta da **n. 7 moduli** di capacità volumetrica pari a **1.100 litri** cadauno dedicati alla raccolta delle frazioni **carta e cartone, plastica, vetro/lattine, umido, tessili sanitari (pannolini e pannoloni), oli domestici esausti** (capacità volumetrica pari ad almeno 800 litri) e **piccoli RAEE** e da **n. 1 modulo** di capacità volumetrica pari a **360 litri** per la raccolta degli **assorbenti**.

Ciascun modulo dovrà essere dotato di Pannelli Fotovoltaici, Batterie, Regolatore di carica, Lettore di tessera sanitaria RFID/banda magnetica, Modulo di trasmissione dati su cloud, Videosorveglianza, Sensori di volume per controllo di riempimento e sistema di neutralizzazione degli odori. Nel caso in cui le attrezzature, seppur dotate di batteria e pannelli fotovoltaici, necessitino di allacciamento elettrico tali spese dovranno essere sostenute a carico del Gestore senza oneri aggiuntivi per il Comune.

La macchina deve presentare elettronica di bordo dotata di microcontrollore per il controllo del sistema (porte aperte, errati funzionamenti del sistema di apertura); il sistema informatico di fabbrica deve consentire l'invio di istruzioni da remoto; deve essere presente l'integrazione automatizzata bidirezionale con il sistema informatico di gestione certificato AgID per lo scambio di dati (ricezione dati codici fiscali abilitati, invio dati codici fiscali che hanno conferito, quindi cosa e quando hanno conferito); la macchina deve rispondere ai più recenti standard in termini di sicurezza e salute e consentire un monitoraggio in continuo delle condizioni di lavoro attraverso un set di sensori sugli sportelli di conferimento che rilevano l'eventuale presenza di errori funzionali o avarie.

Il Gestore dovrà garantire lo svuotamento dei contenitori con le stesse frequenze previste per i servizi di raccolta porta a porta e comunque ogni qualvolta i contenitori dovessero risultare pieni. Sarà cura del Gestore garantire la manutenzione delle suddette attrezzature per l'intera durata della concessione oltre che al lavaggio ed alla sanificazione di tutti i contenitori presenti con frequenza trimestrale nel periodo invernale (ottobre-aprile) e con frequenza mensile nel periodo estivo (maggio-settembre).

Articolo 15

Servizio di svuotamento e gestione dei mangia-plastica

Il Gestore dovrà provvedere alla fornitura ed alla gestione di **n. 2 Eco-compattatori/macchina mangia-plastica** da installare sul territorio comunale di Porto Mantovano.

La macchina deve essere dotata di identificazione degli articoli per la lettura del codice a barre (lettura a 360 gradi), verifica del peso (scarta imballi non conformi con liquido), telecamera 3D per il riconoscimento di forma e sensore di riconoscimento del rifiuto. Deve essere possibile la personalizzazione della grafica esterna con applicazione di pellicola su tutti i lati.

Deve presentare le seguenti caratteristiche: GPS per localizzazione macchina; sensore di movimento; telecamera interna ed esterna; schermo touch screen almeno pari a 12 pollici; apertura sia fronte che retro; materiale della struttura in acciaio di alta qualità verniciato a polvere; n. 2 bocche di conferimento + scomparto tappi; capacità bottiglie di circa 300 da 0,5 lt e lattine di circa 800; volume di stoccaggio pari a circa 450 lt; display LCD Alfanumerico retroilluminato che consente di visualizzare lo stato di funzionamento del macchinario e una guida utente; stampante bonus/coupon per erogazione punti a conferimento;

Il software gestionale deve consentire: gestione da remoto; archiviazione e sicurezza dei dati; segnalazione errori e risoluzione in cloud; gestione e archiviazione di codici a barre; gestione immagini e video; gestione pianificazione pubblicità; statistiche di riciclo; manuale per gestione software.

La macchina deve essere dotata di un potente e robusto compattatore che deve consentire la riduzione del volume delle bottiglie in plastica e delle lattine per ridurre il numero degli svuotamenti.

Lo svuotamento delle suddette attrezzature dovrà avvenire con frequenza minima settimana e/o comunque ogni qualvolta il contenitore dovesse risultare pieno.

Articolo 16

Servizio di raccolta dei Rifiuti Urbani Pericolosi (Pile, T/F ecc.)

La raccolta della frazione del rifiuto denominato "Pile esauste, farmaci scaduti, T/F, etc., ex RUP", delle cartucce esauste di toner e/o inchiostro per stampanti e fotocopiatrici e piccoli RAEE nel territorio comunale dovrà essere garantita con il sistema dei contenitori specifici presso le utenze non domestiche pubbliche (uffici, scuole, municipio, etc.) e presso le utenze commerciali che commerciano tali tipologie di rifiuto.

La frequenza della raccolta di tali rifiuti deve essere garantita almeno n. 1 (uno) passaggio al mese e/o a chiamata ogni qualvolta il contenitore dovesse risultare pieno. Il ritiro a chiamata dovrà essere effettuato entro il giorno successivo alla chiamata. Il prelievo dovrà essere effettuato esclusivamente con automezzo furgonato e/o cassonato idoneamente allestito e debitamente autorizzato e successivamente trasportato verso impianti di smaltimento autorizzati. Al Gestore spetta l'onere della manutenzione ordinaria e straordinaria, anche a seguito di atti vandalici, dei contenitori dedicati.

Il Gestore dovrà garantire che nella fase di raccolta e di trasporto dei rifiuti, non cadano residui lungo le strade; qualora ciò avvenisse, sarà cura dello stesso rimuovere immediatamente qualunque residuo. Oltre ai contenitori stradali dovrà essere prevista la fornitura di almeno n. 1 contenitore idoneo all'interno del CCR.

Articolo 17

Servizio di raccolta dei farmaci scaduti

La raccolta dei farmaci scaduti nel territorio del Comune di Porto Mantovano dovrà essere garantita con il sistema dei contenitori specifici presso le farmacie e presso il CCR per cui è prevista la fornitura di n. 5 contenitori da n. 100 litri.

La frequenza della raccolta di tali rifiuti deve essere garantita almeno n. 1 (uno) passaggio al mese e/o a chiamata ogni qualvolta il contenitore dovesse risultare pieno.

Il ritiro a chiamata dovrà essere effettuato entro il giorno successivo alla chiamata.

Il prelievo dovrà essere effettuato esclusivamente con automezzo furgonato e/o cassonato idoneamente allestito e debitamente autorizzato e successivamente trasportato verso impianti di smaltimento autorizzati.

Al Gestore spetta l'onere della manutenzione ordinaria e straordinaria, anche a seguito di atti vandalici, dei contenitori dedicati.

Il Gestore dovrà garantire che nella fase di raccolta e di trasporto dei rifiuti, non cadano residui lungo le strade; qualora ciò avvenisse, sarà cura dello stesso rimuovere immediatamente qualunque residuo.

Articolo 18

Servizio di raccolta degli ingombranti, beni durevoli e di RAEE (pericolosi e non pericolosi) ex art. 3 c.1 lett. q del D. Lgs. n. 151/2005

Si intendono come rifiuti ingombranti i rifiuti voluminosi prodotti nell'ambito domestico, quali materassi, mobili, divani ecc. ed altri ingombranti comprendenti anche i beni durevoli identificati dall'art. 227 del D. Lgs. 152/2006 quali: frigoriferi, surgelatori e congelatori, televisori, computer, video, lavatrici e lavastoviglie, condizionatori d'aria, materassi, mobili, divani ecc. ed altri ingombranti. È a carico del gestore del servizio pubblico, la raccolta domiciliare del RAEE "storico" ex art.3 c.1 lett q) del D. Lgs. 25 luglio 2005, n.151 costituiti dai RAEE derivanti da apparecchiature elettriche ed elettroniche immesse sul mercato prima del 13 agosto 2005 provenienti unicamente da utenze domestiche. Restano esclusi da questa modalità i RAEE "storici professionali" che tuttavia potranno essere raccolti a titolo oneroso (extra privativa) presso le utenze non domestiche sulla scorta di un costo unitario concordato con il gestore dei nuovi servizi.

Per il servizio dovrà essere messo a disposizione un numero verde con risposta diretta da parte di un operatore nella fascia oraria dalle 8.00 alle 18.00 dal lunedì al sabato. Oltre al numero verde, il Gestore dovrà mettere a disposizione per tutta la durata della concessione un'app e un indirizzo e-mail, gestito direttamente dal Gestore, che dovranno essere utilizzati anche per tutte le segnalazioni da parte degli utenti di necessità, anomalie, ecc., connesse al servizio di igiene urbana, nonché un numero relativo ad una segreteria telefonica attiva 24 ore su 24. Tutte le segnalazioni e/o richieste dovranno essere inviate al Comune per verificare i tempi di avvenuta soluzione. Al fine di favorire il recupero dei RAEE, l'aggiudicatario potrà, conformemente a quanto previsto dal D.M.A. 8 marzo 2010, n. 65 e ss.mm.ii., effettuare il ritiro di RAEE da attività commerciali che trattano tali beni.

Il Gestore dovrà garantire almeno n. 24 interventi all'anno per un numero massimo di n. 5 pezzi ad utenza. L'utente potrà altresì effettuare il conferimento direttamente presso il CCR e, successivamente, presso impianti autorizzati. In caso di rifiuti ingombranti abbandonati sul territorio comunale, questi dovranno essere prelevati dal Gestore entro 24 h dal rinvenimento a dalla segnalazione.

Articolo 19

Servizio di raccolta delle cartucce esauste di toner e/o inchiostro per stampanti e fotocopiatrici

Il Gestore è tenuto al prelievo, a chiamata, di tali frazioni presso le utenze non domestiche (uffici, scuole, tribunale, municipio, etc) dove, a cura dello stesso Gestore, sono ubicati idonei contenitori. L'onere dello smaltimento è a carico del Gestore.

Articolo 20

Servizio di raccolta dei tessili (indumenti usati)

Il Gestore dovrà provvedere alla raccolta degli indumenti usati, compresa la fornitura di n. 5 contenitori da posizionare all'interno del Centro di Raccolta. Sono a carico del Gestore e comprese nel canone:

- la fornitura e collocazione dei contenitori di tipo adeguato;
- il mantenimento in efficienza ed in condizioni di igiene dei contenitori, attraverso la necessaria manutenzione e/o sostituzione dei medesimi o relative componenti, e di eventuali sistemi hardware e software;
- lo svuotamento periodico di tutti i contenitori e dell'avvio dei rifiuti così raccolti alla relativa destinazione finale;
- l'insacchettamento degli indumenti sfusi eventualmente rinvenuti all'interno od all'esterno dei contenitori al fine di evitare il deterioramento degli indumenti fino al loro conferimento a destino e per l'ottimizzazione dei carichi;

Il servizio di raccolta dovrà essere effettuato mediante il posizionamento di contenitori metallici presso il CCR aventi le seguenti caratteristiche minimali: cassonetti in lamiera zincata di ultima generazione, prodotti con materiale antiruggine e verniciatura a polvere o liquido e con utilizzo di materiali antitossici, con spigoli arrotondati conformi alle normative di sicurezza e alle normative CE, muniti di antintrusione e anti-attaccinaggio abusivo e antiadesivo che consenta l'accesso all'interno esclusivamente agli addetti dei servizi di raccolta; la superficie esterna deve essere trattata per non consentire la polimerizzazione degli adesivi; dimensione indicativa pari a larghezza 115 cm, lunghezza 115 cm, altezza 220 cm, di capacità effettiva di circa 2 mc; come da direttiva ministeriale i cassonetti dovranno essere dotati di bande rifrangenti con strisce bianche e rosse; dovranno riportare i numeri da contattare per esigenze di servizio; dotati di maniglione per il conferimento e di dispositivi per evitare la sottrazione dei materiali conferiti dall'interno degli stessi.

Nella collocazione dei contenitori dovranno essere rispettate le normative vigenti in materia di barriere architettoniche e di sicurezza stradale.

Il Comune si riserva la facoltà di richiedere la rimozione/sostituzione dei contenitori non rispondenti ai requisiti di sicurezza previsti dalla normativa vigente, o anche nel caso in cui i contenitori si presentassero in condizioni d'uso non decorose ad insindacabile giudizio del Comune stesso.

Ogni contenitore dovrà essere provvisto di un codice di riconoscimento (es. transponder), la cui inizializzazione è a carico del Gestore.

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

I contenitori sono soggetti a svuotamento periodico e i rifiuti così raccolti sono avviati al relativo impianto di destino.

Le rotture, manomissioni o i danneggiamenti dei contenitori adibiti alla raccolta comporteranno l'immediata sostituzione a carico del Gestore, senza oneri aggiuntivi a carico del Comune.

Lo svuotamento dei contenitori, e quindi la raccolta dei rifiuti in essi contenuti, è effettuata con cadenza minima mensile e comunque ogni qualvolta dovessero risultare pieni.

Articolo 21

Servizio di raccolta degli oli vegetali esausti

Il Gestore dovrà provvedere alla raccolta degli oli vegetali esausti, compresa la fornitura di n. 6 contenitori dedicati da 800 litri di cui n. 5 da installare presso le mini-isole informatizzate e n. 1 presso il Centro di Raccolta.

I contenitori "intelligenti" da 800 lt (capacità minima) per la raccolta selettiva dell'olio vegetale esausto dovranno essere realizzati in PEHD idoneo a resistere all'aggressione degli agenti atmosferici e degli oli. La base del contenitore dovrà essere sagomata e questo ne dovrà consentire lo spostamento a pieno carico tramite carrello elevatore. La stazione dovrà essere alimentata con batteria o pannelli fotovoltaici e dotata di lettore RFID per l'apertura controllata del coperchio e per il riconoscimento utente. Il contenitore dovrà essere in grado di identificare chi conferisce, di quantificare i conferimenti ricevuti e di stabilire il livello di riempimento del contenitore stesso. Il sito deve essere accessibile da tutti i dispositivi mobili e il flusso di dati deve confluire all'interno del Sistema Informatizzato di gestione.

Sono, inoltre, a carico del Gestore e comprese nel canone:

- il mantenimento in efficienza ed in condizioni di igiene dei contenitori, attraverso la necessaria manutenzione e/o sostituzione dei medesimi o relative componenti, e di eventuali sistemi hardware e software;
- lo svuotamento periodico di tutti i contenitori e dell'avvio dei rifiuti così raccolti alla relativa destinazione finale;
- la pulizia delle piazzole ove sono collocati i contenitori provvedendo alla rimozione dei materiali per un raggio minimo di 5 metri eventualmente abbandonati esternamente ai contenitori.

Lo svuotamento dei contenitori, e quindi la raccolta dei rifiuti in essi contenuti, è effettuata con cadenza minima mensile e comunque ogni qualvolta il contenitore dovesse risultare pieno.

Le rotture, manomissioni o i danneggiamenti dei contenitori adibiti alla raccolta comporteranno l'immediata sostituzione a carico del Gestore, senza oneri aggiuntivi a carico del Comune.

Articolo 22

Servizio di raccolta di rifiuti da area mercatale, fiere, feste locali, manifestazioni folcloristiche e culturali etc.

I servizi di raccolta dei rifiuti dalle aree mercatali, da fiere e feste locali dovranno essere organizzati per garantire la massima raccolta differenziata dei rifiuti prodotti da tali eventi.

I contenitori, dovranno essere fruibili prima dell'inizio delle attività di vendita e dovranno essere svuotati e rimossi subito dopo la chiusura dello stesso in modo da garantire un sollecito ed efficiente servizio e per evitare fenomeni di abbandono indiscriminato di rifiuti. In ogni caso le operazioni di raccolta, sgombero attrezzature e spazzamento dell'area deve essere conclusa massimo **entro e non oltre le due ore** (2 ore) dalla conclusione dell'evento o al massimo entro la mattina successiva nel caso di eventi notturni. I contenitori dovranno essere svuotati e riposizionati nello stesso luogo e dovrà essere assicurata la pulizia del punto di svuotamento e ricollocazione.

Vista la particolarità del servizio da espletare, è richiesto al Gestore di presentare all'interno della propria offerta tecnica apposito piano di gestione del servizio di raccolta e di pulizia. Dovrà essere effettuato il servizio di spazzamento e lavaggio dell'area, strada, marciapiedi interessati dalle attività di vendita soprattutto dell'area

ortofrutticola/alimentare.

Il Gestore per il servizio di raccolta dei rifiuti delle feste locali, fiere, manifestazioni folcloristiche culturali anche di associazioni che hanno in gestione locali o strutture pubbliche, ecc. dovrà provvedere a fornire e posizionare, per il tempo di svolgimento della manifestazione, idonei contenitori per le diverse attività che possono essere svolte in tali manifestazioni, da collocare prima dell'inizio e rimuovere alla chiusura della manifestazione. Il Gestore dovrà altresì prevedere interventi nell'area di utilizzo delle manifestazioni/feste con l'obiettivo di ripristino "quo ante" dello stato dei luoghi. Per le modalità operative si dovranno verificare puntualmente i diversi siti di svolgimento degli stessi e concordare con l'Amministrazione committente e/o con gli organizzatori le procedure per la collocazione dei contenitori temporanei presso le diverse aree.

Il Gestore dovrà garantire il servizio di raccolta durante le fiere, manifestazioni ed eventi vai per almeno n. 10 interventi all'anno.

Nel territorio comunale di Porto Mantovano il mercato si tiene con frequenza settimanale tutti i martedì.

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

Articolo 23

Servizio di raccolta dei rifiuti da aree cimiteriali

Per quanto riguarda i rifiuti originati nel cimitero è prevista la raccolta degli stessi in forma differenziata. Il servizio dovrà essere assicurato con modalità differenti a seconda della tipologia di rifiuti prodotti. Per i rifiuti (opportunamente differenziati) costituiti da carta, cartone, plastica, ceri, lumini, ecc. (indifferenziato secco residuale), fiori e residui vegetali in genere, ecc. (frazione umida), derivanti da operazioni di pulizia da parte dei frequentatori del Cimitero, dovranno seguire le stesse modalità previste per i rifiuti urbani, privilegiando la raccolta separata ed avvio al recupero delle frazioni valorizzabili, in modo particolare per i residui di fiori. In relazione a tanto il Gestore dovrà provvedere alla fornitura di idonei contenitori differenziati da 360 litri, per forma e colore e/o per solo colore, provvisti della nomenclatura del rifiuto che possono accogliere e di cartellonistica con guida esplicativa alla differenziazione dei rifiuti derivanti da operazioni di pulizia da parte dei frequentatori del Cimitero per una corretta raccolta differenziata. I contenitori dovranno essere posizionati in punti dedicati all'interno del cimitero e dovranno essere mascherati con idoneo materiale al fine di rendere visibile i contenitori stessi. Oltre alla fornitura dei contenitori carrellati dovranno essere fornite n. 100 Big Bag per la raccolta dei rifiuti da esumazione ed estumulazione.

Le frequenze del servizio devono essere le medesime previste per la raccolta porta a porta presso le utenze. Le frequenze innanzi indicate sono valide per l'intero arco annuale ad eccezione di particolari periodi quali le festività natalizie, le festività pasquali e nel periodo della commemorazione dei defunti in cui si dovrà assicurare una frequenza giornaliera, intendendosi tali incrementi di frequenza già considerati nella determinazione dell'importo della concessione e senza che il Gestore possa pretendere alcun maggior compenso. Relativamente alle attrezzature dovrà essere garantita la fornitura integrativa occorrente e il posizionamento concordato delle medesime, cedendo a carico del concessionario tutti gli altri oneri inerenti al carico, al trasporto, alla installazione/posizionamento, ai mezzi, alla manutenzione e/o all'eventuale sostituzione in caso di avaria non riparabile e quant'altro necessario per il corretto svolgimento del servizio in quanto già riconosciuti nella determinazione dell'importo della concessione. La raccolta e l'asporto avverrà all'esterno dell'area cimiteriale.

Articolo 24

Servizio di raccolta di rifiuti abbandonati

Il Gestore dovrà provvedere al servizio di prelievo, carico, trasbordo, trasporto e conferimento dei rifiuti abbandonati che dovessero manifestarsi su strade comunali, statali e provinciali, aree pubbliche ed aree anche private sottoposte a pubblico passaggio su tutto il territorio del Comune di Porto Mantovano. L'intervento, in base ai quantitativi stimati, dovrà essere eseguito entro e non oltre le 24/48 ore dalla comunicazione del Committente e/o entro il termine assegnato dal medesimo dopo gli opportuni accordi con il Gestore e/o con gli addetti alla struttura organizzativa del medesimo. L'intervento da eseguire dovrà garantire tutte le operazioni necessarie a liberare le aree interessate dai rifiuti abbandonati. È onere del Gestore, secondo il principio della collaborazione, la sorveglianza e il controllo, per quanto di sua competenza, del territorio del centro urbano e delle zone periferiche. In particolare dovrà aver cura che gli operatori comunichino la presenza di rifiuti abbandonati e l'insorgenza di discariche abusive. Nel caso in cui i rifiuti fossero abbandonati in terreni privati prospicienti la pubblica via, il Gestore dovrà dare immediata comunicazione del fenomeno al Comune ed in particolare alla Polizia Municipale per l'effettuazione dei riscontri del caso.

Il Gestore è tenuto comunque ad effettuare operazioni di pulizia delle aree oggetto di abbandono garantendo una

frequenza minima quindicinale per n. 2 ore ad intervento con l'ausilio di n. 1 unità e di idoneo automezzo.

Per volumi inferiori ad 1 metro cubo per intervento/abbandono, il gestore dovrà provvedere alla raccolta di tutti i rifiuti abbandonati lungo le strade (buste di rifiuti abbandonate, piccoli depositi di rifiuti ai lati della strada), anche se non richiesto da parte del Comune.

Per volumi superiori ad 1 metro cubo e fino ad un massimo di volume di 5 metri cubi per intervento/abbandono, il Gestore dovrà provvedere alla rimozione di qualunque rifiuto abbandonato sul suolo pubblico (anche sul territorio), fino ad un numero di 26 interventi annui garantendo una frequenza minima quindicinale.

In caso di situazioni di abbandono superiori a 5 metri cubi il Gestore deve inoltrare al Comune 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.

Inoltre, il Gestore, compreso nel canone, deve svolgere n. 1 giornata ecologica all'anno, nelle date e luoghi indicati dal Comune, che permetta la pulizia da abbandoni di diverse aree del territorio.

Il Gestore, per tutti i rifiuti abbandonati, dovrà assicurare la rimozione possibilmente in forma differenziata e conferirli presso i centri comunali di raccolta presenti e/o presso i centri di smaltimento o recupero con oneri a proprio carico. È compresa altresì la rimozione di rifiuti inerti abbandonati fino ad un massimo di 30 mc. sulle stesse aree pubbliche. Il Gestore è obbligato, in ogni caso, a utilizzare mezzi ed attrezzature idonee alla tipologia di rifiuti da rimuovere e trasportare. Nel solo caso in cui il Gestore riscontri che i rifiuti abbandonati non sono classificabili urbani o assimilabili agli urbani provvederà a darne immediata informazione al Committente per consentire al medesimo di porre in essere ogni azione a tutela della salute pubblica e dell'ambiente. Nel caso di presenza di amianto il Gestore è comunque tenuto a segnalarlo e procedere alla messa in sicurezza provvisoria con oneri a proprio carico. Il Gestore dovrà procedere ad una mappatura dei punti di abbandono rilevati su piattaforma GIS o sulla propria piattaforma informatizzata di gestione e dovrà aggiornarla con cadenza mensile e comunque ogni qualvolta si proceda ad un intervento di rimozione.

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 del Comune.

Il gestore 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) il gestore 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 il Comune 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, il gestore dovrà richiedere al Comune l'autorizzazione per l'installazione di sistemi di video sorveglianza o fototrappole. Parimenti, se il Comune verificasse la presenza continua di smaltimenti abusivi in una o più specifiche aree, potrà richiedere l'installazione di sistemi di video sorveglianza o fototrappole a carico del gestore, con costi compresi nel canone; il gestore dovrà accettare tale richiesta senza pretendere maggiori oneri. 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 del gestore. Le immagini dovranno essere scaricate (download) e trasmesse all'Ente entro 48 ore.

Il Gestore dovrà fornire n. 5 fototrappole e relativa cartellonistica anti-abbandoni.

Articolo 25

La logistica dei trasporti e dei conferimenti ad impianto di destino

Il Gestore dovrà assicurare che ad ogni passaggio di raccolta i rifiuti devono essere trasportati nel più breve tempo possibile agli impianti autorizzati a ricevere il conferimento.

Il trasporto deve essere assicurato da automezzi le cui caratteristiche devono corrispondere alle prescrizioni ed alle autorizzazioni previste per legge e quindi tali da assicurare il rispetto delle esigenze igienico-sanitarie ed il decoro dell'ambiente urbano.

I veicoli da utilizzare per la raccolta e il trasporto devono ottemperare alle norme della circolazione stradale vigenti sul territorio, salvo speciali autorizzazioni che possono essere concesse dall'Ente competente al rilascio per agevolare lo svolgimento del servizio.

Nelle operazioni di trasporto della frazione organica si deve assicurare che la stessa non subisca compattamento al fine di evitare la rottura degli involucri con la conseguenziale perdita di liquidi. I mezzi usati per il servizio in concessione devono essere tenuti costantemente puliti per eliminare eventuali tracce di percolato.

Gli oneri per il trasporto ed il conferimento fino alle destinazioni finali sono inclusi nell'importo della concessione. Il numero di km che eccedono il limite stabilito (100 km) sarà remunerato sulla base delle schede di riferimento ripostate alla sezione III della Relazione Tecnica Illustrativa.

Articolo 26

Servizio di raccolta a chiamata

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente, che può essere effettuata via e-mail, telefonicamente, ovvero presso ogni punto di contatto messo a disposizione dal gestore, 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. *(Art.30 Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro - allegato a "testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (tgrif)" della deliberazione 18 gennaio 2022 15/2022/r/rif di ARERA).*

Il tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro (entro 15 giorni lavorativi).

Ai fini del calcolo dell'indicatore di cui al precedente comma non si considerano le prenotazioni personalizzate su richiesta dell'utente con data di ritiro successiva a quella proposta dal gestore. *(Art.31 Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata - allegato a "testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (tgrif)" della deliberazione 18 gennaio 2022 15/2022/r/rif di ARERA).*

Articolo 27

Servizio di gestione del centro di raccolta

Il Decreto Ministeriale 8 aprile 2008 ha definito per la prima volta le caratteristiche e le funzioni dei Centri di Raccolta, attribuendo ai Comuni il ruolo autorizzatorio diretto, con la possibilità di consentire il conferimento e il deposito temporaneo di un gran numero di tipologie di rifiuti urbani e assimilati. Il Decreto del Ministro n. 91 del 26 marzo 2026 – “*Disciplina dei centri di raccolta dei rifiuti urbani raccolti in modo differenziato*”, entrato in vigore il 14 maggio 2026, ha completamente rinnovato e sostituito la precedente disciplina del 2008, ridefinendo le regole tecniche, i codici dei rifiuti ammessi e le modalità operative.

La **funzione che i Centri di raccolta svolgono è strategica** in un sistema di raccolta differenziata dei rifiuti, che si basi prevalentemente, o quasi esclusivamente, sulla raccolta “porta a porta”, priva di contenitori stradali.

Il Centro Comunale di Raccolta (CCR) è un'area attrezzata al ricevimento di rifiuti urbani o loro frazione che **non prevede l'installazione di strutture tecnologiche** o processi di trattamento particolari; ha la funzione di integrare i servizi di igiene urbana e può diventare un punto di raccolta polivalente a disposizione di tutte le utenze presenti nel territorio comunale che producono rifiuti urbani o ad essi assimilati.

Un CCR deve necessariamente **prevedere la presenza costante**, nei momenti di apertura al pubblico, **di operatori** che sorvegliano il conferimento dei rifiuti e permettano un più agevole e razionale raggruppamento dei materiali prima del loro prelievo e avvio a recupero o a smaltimento.

Sul territorio comunale di Porto Mantovano è presente un Centro Comunale di Raccolta regolarmente autorizzato. In armonia con il sub punto 2.1.10 – Gestione dei centri di raccolta, dei centri di preparazione per il riutilizzo e dei centri per lo scambio e il riuso – dei CAM adottati con decreto del Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica, il Gestore:

- Dovrà mantenere il Centro Comunale di Raccolta aperto al pubblico:
 - **Da aprile a settembre il lunedì 8.30 - 12.00/16.30 - 19.30, il mercoledì 8.30 - 12.00/16.30 - 19.30, il venerdì 8.30 - 12.00 e il sabato 8.30 - 12.00/15.00 - 18.00;**
 - **Da ottobre a marzo il lunedì 8.30 - 12.00/15.30 - 17.30, il mercoledì 8.30 - 12.00/15.30 - 17.30, il venerdì 8.30 - 12.00 e il sabato 8.30 - 17.00;**
- Dovrà accettare nel centro di raccolta tutti i rifiuti di cui al DM n. 91 del 26 marzo 2026 o, se autorizzato con procedure ordinarie e tutti quelli previsti dall'autorizzazione;
- Dovrà predisporre il centro di raccolta in modo tale che i rifiuti siano raccolti per flussi omogenei, così da poter essere trasportati separatamente agli impianti di trattamento, preparazione per il riutilizzo, riciclaggio e recupero;
- Dovrà mettere a disposizione degli utenti, presso il centro di raccolta, le informazioni e le istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti (ad es. attraverso video e altri strumenti informatici, cartellonistica o materiale cartaceo) ed inoltre si potrà prevedere la distribuzione del materiale informativo;
- Dovrà garantire il funzionamento della struttura nel rispetto del regolamento comunale e degli indirizzi del Comune.

A supporto del servizio di igiene urbana sarà gestito a cura del gestore il Centro Comunale di Raccolta sito in Via Francesco II Gonzaga n. 60, al Foglio 30, mappale 68, (vedi planimetria allegata agli atti di gara) a cui potranno accedere **i cittadini, le utenze commerciali e il gestore del servizio.**

Il Centro di Raccolta è attualmente operativo e dotato, nell'area centrale, delle piazzole dove avviene lo stoccaggio dei rifiuti a terra e in container. All'estremità della zona di stoccaggio è presente una tettoia adibita al deposito di R.U.P.- R.A.E.E. Nelle aree di viabilità la pavimentazione è in conglomerato bituminoso mentre nelle aree di stoccaggio la pavimentazione è in calcestruzzo. Inoltre, il Comune di Porto Mantovano mette a disposizione del Gestore un ufficio ed i servizi igienici presenti all'interno della struttura adiacente il CCR (ASEP). L'ufficio ed i servizi igienici sono già dotati di energia elettrica per cui il nuovo Gestore dovrà provvedere a rimborsare ASEP o in caso contrario all'attivazione della nuova utenza senza nulla pretendere da parte del Comune. In alternativa il nuovo gestore potrà attrezzare il CCR con un box ufficio e servizi igienici organizzandosi in modo indipendente. All'interno del CCR dovrà essere prevista una **modalità di registrazione** dei conferimenti da parte delle utenze e proprietari di seconde case iscritte a ruolo TCP con l'esibizione della **Tessera Nazionale Sanitaria o apposita Ecocard.**

Il Centro di Raccolta dovrà essere dotato di apposito **sistema informatizzato d'identificazione degli utenti, pesatura dei rifiuti, registrazione dei conferimenti** e di gestione del sistema di premialità (**accumulo del punteggio**) in base ai quantitativi conferiti e alla tipologia di rifiuto.

Tutti i rifiuti accumulati nei containers, nelle presse e nei contenitori presenti all'interno del centro comunale saranno trasportati agli impianti di recupero e/o smaltimento negli **orari di chiusura al pubblico** del Centro di Raccolta.

Il trasporto dovrà essere effettuato mettendo in atto tutti gli accorgimenti tecnici e procedurali atti ad evitare la dispersione di rifiuti. In particolare durante il trasporto, il carico e lo scarico, dovranno essere osservate le precauzioni volte ad **evitare rotture e danni** che possano fare fuoriuscire e disperdere nell'ambiente le sostanze pericolose contenute: CFC, oli, PCB, inchiostri, toner e polveri contaminate da metalli pesanti, eventualmente disassemblando le parti mobili delle apparecchiature o le parti fragili come i tubi catodici.

Il trasporto agli impianti di recupero o smaltimento dovrà avvenire non appena si giunga al riempimento del 70% delle volumetrie rese disponibili per singola tipologia di rifiuto, così da garantire continuità nella fruizione delle volumetrie di conferimento e comunque conformemente con la vigente normativa.

Conformemente alla normativa di riferimento, il deposito dei rifiuti per tipologie omogenee dovrà essere realizzato secondo modalità appropriate e in condizioni di sicurezza; in particolare, fatte salve eventuali riduzioni volumetriche effettuate su rifiuti solidi non pericolosi per ottimizzarne il trasporto, il deposito dei rifiuti recuperabili non ne modificherà le caratteristiche, compromettendone il successivo recupero.

Dovranno essere, inoltre, adottate idonee procedure per evitare di accatastare rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) senza opportune misure di sicurezza per gli operatori e per la integrità delle stesse apparecchiature saranno depositati secondo i raggruppamenti di cui all'Allegato 1 del DM 185/2007.

L'area attrezzata potrebbe rappresentare il terminale a cui si può far confluire una parte dei materiali della raccolta differenziata organizzata sul territorio e un punto di riferimento per il conferimento diretto da parte delle utenze anche di rifiuti prodotti da attività di edilizia libera e/o “fai da te/bricolage”. La gestione di questi “impianti” ha determinato in molte esperienze nazionali un deciso passo in avanti per una corretta e fruttuosa separazione a monte dei rifiuti. Il gestore utilizzerà il CCR al fine di raggiungere i seguenti obiettivi:

- rigoroso **controllo** sui conferimenti, anche al fine di evitare abusi da parte di utenti non residenti nel comune;
- **monitoraggio puntuale** del coinvolgimento degli utenti nella raccolta differenziata in funzione di campagne informative mirate;
- integrazione ed ampliamento delle **iniziative** di raccolta differenziata già attivate, consentendo la raccolta anche di nuovi materiali;
- **ottenere sinergie** con eventuali iniziative private di raccolta differenziata (esempio: associazioni e gruppi di volontariato), disponendo di un luogo fisico dove destinare i materiali raccolti;
- **ampliare la gamma dei servizi** erogati agli utenti.

La **qualità dei materiali** raccolti presso il Centro di Raccolta è molto alta, sia per effetto del controllo immediato del gestore che divide i flussi in ingresso a seconda della loro tipologia, sia per effetto delle ulteriori fasi di selezione e/o nobilitazione cui i materiali possono essere soggetti. I quantitativi raggiungibili (valutati in termine di resa pro-capite) dipendono dal grado di informazione e, soprattutto dall'accessibilità del sito e dall'eventuale incentivazione che viene data all'utente. Alla luce delle recenti novità legislative in materia di assimilabilità dei rifiuti, l'area attrezzata può rappresentare una concreta soluzione operativa per far fronte all'aumento quantitativo (sia in peso che in volume) dei rifiuti conferiti all'ordinario servizio di raccolta rifiuti da parte anche delle attività produttive. Le operazioni primarie di gestione sono:

- **Apertura e chiusura dell'accesso** all'impianto unitamente al presidio di personale durante gli orari di apertura;
- **La registrazione informatizzata dei soggetti conferenti**, con indicazione del rifiuto conferito e del peso per la quantificazione del materiale raccolto per singolo utente;
- **La verifica e l'accettazione** dei materiali conferiti;
- **L'organizzazione funzionale** di tutti i conferimenti ammessi, compresa quella dei rifiuti solidi urbani ingombranti e assimilabili agli urbani;
- **I rapporti con i soggetti incaricati** del recupero e/o trattamento dei materiali stoccati;
- **La comunicazione informatizzata periodica all'Amministrazione Comunale** dei materiali stoccati e successivamente avviati a recupero, trattamento o smaltimento, suddivisi per tipologia.

Tali operazioni sono compiute da **operatori dedicati** professionalmente preparati e presenti negli orari di apertura dell'impianto, secondo le modalità descritte nel paragrafo specifico.

La gestione prevederà la raccolta di eventuali rifiuti abbandonati entro un raggio di 30 metri attorno al Centro Comunale di Raccolta e all'interno o durante le operazioni di svuotamento; in generale sarà effettuata quotidianamente un'accurata pulizia dell'area interessata dal contenitore nonché il corretto riposizionamento degli stessi al termine dello svuotamento.

Il Gestore dovrà provvedere, inoltre, ad effettuare gli **interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria** di seguito elencati:

- **Mantenere in piena efficienza tutti gli impianti e le strutture esistenti** all'interno del Centro Comunale di Raccolta dei rifiuti solidi urbani e speciali con particolare riferimento alle strutture ed ai manufatti edilizi, alle reti idrica e fognaria nonché elettrica posta a servizio dell'ufficio e quella di intercettazione delle acque meteoriche;
- **Provvedere all'aggiornamento del Piano di Emergenza Esterna (PPE)** con inoltro alla Prefettura di Mantova;
- **Supporto per la compilazione dell'istanza per il rinnovo dell'autorizzazione di scarico in CIS;**
- **Messa in funzione, incluso eventuali adeguamenti da valutarsi in sede di sopralluogo, dell'impianto di videosorveglianza presso il CCR;**
- **Effettuare la pulizia e sanificazione periodica** delle griglie e delle canaline di raccolta;
- **Effettuare la pulizia periodica di scerbamento** dell'area per un maggior decoro;
- **Effettuare n. 12 interventi annui** di disinfestazione che saranno comunicati in anticipo al Comune di Porto Mantovano;
- **Operare con la massima cura e puntualità** al fine di assicurare le migliori condizioni di igiene, di pulizia, di decoro e di fruibilità del Centro Comunale di Raccolta da parte dei soggetti conferenti;
- **Rimuovere e depositare in modo corretto i rifiuti**, presenti sul suolo, accidentalmente fuoriusciti dagli spazi o di contenitori dedicati.

Lo svuotamento dei contenitori depositati presso il Centro di Raccolta dovrà essere effettuato nei tempi e con le modalità stabiliti dalla normativa vigente in materia. Si provvederà allo svuotamento e trasporto e smaltimento in discarica delle acque meteoriche dalla vasca di raccolta nel CCR con il codice CER 16.10.02 (Soluzione acquosa di scarto). Lo smaltimento sarà in capo al gestore.

Durante il periodo di apertura della struttura, il gestore dovrà assicurare la presenza del seguente personale:

- 1) **N. 1 (uno) addetto** che curerà le registrazioni di carico e scarico dei rifiuti, la compilazione dei formulari e terrà i contatti con le varie imprese per il ritiro dei rifiuti dal CCR. Per le operazioni elementari di sollevamento, trasporto e deposito materiali e di selezione differenziata dei rifiuti, nonché della pulizia del centro e con compiti di vigilanza, controllo e deposito, nei vari containers e contenitori dei rifiuti che le varie utenze conferiranno direttamente al CCR.

Gli operatori dovranno essere adeguatamente formati per lo svolgimento di tutte le attività relative alla gestione del Centro di Raccolta e dovranno essere muniti di idonea divisa, di tesserino identificativo e di ogni altro dispositivo di protezione individuale adeguato al servizio da svolgere conforme alla normativa vigente in materia di sicurezza.

In via generale il personale adibito provvederà a:

- a) Verificare che l'utente sia compreso nella platea degli utenti di Porto Mantovano;
- b) Effettuare un accurato controllo visivo dei carichi ai fini dell'ammissione;
- c) Pesare i rifiuti conferiti separatamente per tipologia;
- d) Registrare la pesatura sull'apposito computer, previo utilizzo della Card (o tessera sanitaria nazionale) in possesso dell'utente;
- e) Negare l'assenso al conferimento dei rifiuti che non rientrano tra le tipologie ammesse;
- f) Rilasciare all'utente, ad avvenuto conferimento del rifiuto, uno scontrino riportante la data, la quantità e la tipologia del rifiuto conferito;
- g) Segnalare all'Ufficio preposto ogni e qualsiasi disfunzione venga rilevata sia con riferimento alle strutture sia con riferimento alla organizzazione e alla funzionalità dei servizi;
- h) Eseguire e rispettare le disposizioni del DM n. 9 del 26/03/2026 e le altre norme applicabili all'attività di gestione;
- i) Assicurare la tenuta dei registri di carico e scarico e dei formulari rifiuti nel rispetto delle disposizioni normative relative alle comunicazioni periodiche dei dati da inserire sul portale regionale di competenza;
- j) Gestire il Centro di Raccolta nel rispetto delle norme vigenti in materia di sicurezza;
- k) Rispettare le prescrizioni di legge in materia di prevenzione degli infortuni e di igiene del lavoro.

Il Centro di Raccolta è una struttura strategica per la gestione di tutti quei rifiuti che hanno una specifica destinazione di recupero e/o smaltimento (Raee, Ingombranti ecc), e per l'accumulo temporaneo dei materiali prelevati nel circuito "porta a porta" (Organico, Carta e Cartone, Plastica, Vetro ecc.).

Il Gestore, entro 6 mesi dalla sottoscrizione del contratto di Concessione, provvederà alla redazione di **un report di verifica** che consentirà al CCR di essere in grado di esplicitare le attività ivi previste dalle norme vigenti.

Nelle aree di lavoro e di transito si dovrà provvedere all'installazione di idonea cartellonistica di sicurezza e di dispositivi di controllo per impedire l'accesso alle aree di lavoro a persone e mezzi non autorizzati.

Presso il Centro di Raccolta dovranno essere messe a disposizione degli utenti le informazioni e le istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti (ad es. attraverso video e altri strumenti informatici, cartellonistica o materiale cartaceo) (CAM, cap. 2.1.10).

L'informatizzazione del Centro di Raccolta attraverso l'impiego di tecnologie per l'individuazione degli utenti e la quantificazione dei singoli conferimenti, presenta interessanti opportunità di **ottimizzazione gestionale**, consentendo in particolare:

- La valutazione dei quantitativi delle diverse tipologie di rifiuti conferite dai diversi utenti, al fine anche dell'eventuale tariffazione puntuale sulla base di tariffe diversificate per tipologie di rifiuti o utenze;
- L'attivazione di strumenti incentivanti gli utenti alla differenziazione dei rifiuti, quali ad es. l'assegnazione di "punti" in relazione ai quantitativi di rifiuti differenziati conferiti e la conseguente attribuzione di premi o di sconti tariffari;
- Il controllo degli accessi, in termini numerici e di quantitativi conferiti, da parte di alcune categorie produttrici di rifiuti assimilati (quali giardinieri e imprese edili), al fine di prevenire conferimenti anomali di quantitativi di rifiuti particolarmente elevati, in eccesso rispetto ai limiti definiti per l'assimilazione degli stessi;

Il gestore **entro 6 mesi dalla sottoscrizione del contratto di Concessione** dovrà provvedere alla dotazione del Centro di Raccolta di apposito software gestionale atto a ricevere i dati quantitativi dal sistema di pesatura elettronica. Il sistema sarà composto da:

- Un lettore di tessera magnetica;
- Una piattaforma per la pesatura dei rifiuti differenziati;
- Uno schermo/tastiera per la selezione del tipo di rifiuto conferito;
- Una piccola stampante per l'emissione dello scontrino.

Il Software dovrà consentire:

- Di indicare i tipi di rifiuti conferibili al Centro di Raccolta, immagini, punti, unità di misura e frazioni

ammesse e non ammesse;

- La visualizzazione di movimenti giornalieri di conferimento riportanti il codice utente, il tipo di rifiuto, le date di consegna e ritiro, la quantità, il costo e i punti accumulati;
- Il riepilogo dei movimenti per utente;
- L'elenco delle anagrafiche autorizzate a conferire presso il Centro di Raccolta;
- Di configurare le periferiche collegate al sistema mediante l'indicazione dei parametri di collegamento;
- L'inserimento dei dati del CCR e abilitazione delle funzioni disponibili all'interno del sistema.

Tutte le persone fisiche intestatarie della TCP e i proprietari di seconde case che intenderanno utilizzare il Centro di Raccolta potranno accedervi utilizzando la **TESSERA SANITARIA e/o ECOCARD dedicata**.

L'utente (domestico o non domestico) potrà recarsi al Centro di Raccolta negli orari e giorni di apertura al pubblico, consegnare la tessera sanitaria (o la Ecocard) per l'identificazione all'operatore addetto al presidio che la inserisce nell'apposito lettore procedendo alla selezione del rifiuto attraverso uno schermo interattivo contenente tutte le tipologie previste.

Sarà effettuata la pesata e rilasciato uno scontrino indicante sia i dati del conferimento di quel giorno sia quelli riepilogativi effettuati fino a quel momento.

Il gestore, nell'ottica della sensibilizzazione e del coinvolgimento attivo dell'utenza nei confronti del Servizio di Igiene Urbana, dovrà fornire - entro la fase di start up (3 mesi) - una **App dedicata** che riporterà informazioni dettagliate sulle modalità di conferimento presso il Centro di Raccolta presente sul territorio comunale (orari di apertura, tipologie di rifiuto conferibili, utenti abilitati, ecc.). La funzione di geo-localizzazione di cui dovrà essere dotata l'applicazione consentirà all'utenza di individuare esattamente il Centro di Raccolta.

Articolo 28

Gestione del Centro del Riuso

Per favorire lo scambio di beni aventi ancora vita utile e, quindi, riutilizzabili, si prevede la realizzazione di un punto di eco-scambio, detto anche "solidale" perché darà la possibilità anche di raccogliere beni da destinare a fasce deboli e/o ad associazioni no profit impegnate nel campo socio-assistenziale.

La possibilità di individuare appositi spazi destinati al riutilizzo di prodotti o alla preparazione per il loro riutilizzo, è prevista all'art. 180-bis del D. Lgs 152/2006 (Testo Unico Ambientale), al comma 1-bis, il quale recita: "Ai fini di cui al comma 1, i comuni possono individuare anche appositi spazi, presso i centri di raccolta di cui all'articolo 183, comma 1, lettera mm), per l'esposizione temporanea, finalizzata allo scambio tra privati, di beni usati e funzionanti direttamente idonei al riutilizzo. Nei centri di raccolta possono altresì essere individuate apposite aree adibite al deposito preliminare alla raccolta dei rifiuti destinati alla preparazione per il riutilizzo e alla raccolta di beni riutilizzabili. Nei centri di raccolta possono anche essere individuati spazi dedicati alla prevenzione della produzione di rifiuti, con l'obiettivo di consentire la raccolta di beni da destinare al riutilizzo, nel quadro di operazioni di intercettazione e schemi di filiera degli operatori professionali dell'usato autorizzati dagli enti locali e dalle aziende di igiene urbana".

Il gestore dovrà mantenere il Centro del Riuso aperto al pubblico negli stessi giorni ed orari del Centro Comunale di Raccolta.

L'attivazione del centro di eco-scambio solidale perseguirà le seguenti finalità:

- Riduzione dei rifiuti da avviare a smaltimento o recupero;
- Valorizzazione dei beni, prolungandone il ciclo di vita oltre le necessità del primo utilizzatore e superando la cultura dell'usa e getta;
- Valorizzazione dei beni anche a fini di solidarietà verso le fasce di popolazione più deboli;
- Contrasto del fenomeno del rovistamento nei cassonetti o nei luoghi di conferimento dei rifiuti, eliminando così potenziali situazioni di pericolo e danneggiamenti alle strutture.

L'attività del centro di eco-scambio solidale si svilupperà mediante lo scambio di beni usati e funzionanti direttamente idonei al riutilizzo: l'attività sarà svolta **su una specifica area**, individuata dal gestore e ratificata dalle Amministrazioni del Comune di Porto Mantovano.

Qualora, per dimostrate motivazioni accolte dal Comune, il Gestore provasse l'impossibilità a reperire una specifica area **avrà in ogni caso garantire l'attivazione del Centro del Riuso "virtuale"**.

I beni potranno essere conferiti dai privati cittadini, enti, associazioni, ecc. residenti o con sede nel territorio del Comune di Porto Mantovano, aventi la titolarità del bene e la contestuale autonoma volontà di consegnarlo, sotto forma di donazione, al Centro del eco-scambio Solidale affinché, mediante la cessione gratuita a terzi, ne possa essere prolungato il ciclo di vita.

I conferitori potranno consegnare presso il centro di eco-scambio solidale qualsiasi oggetto nuovo o usato, integro, funzionante e in condizioni per essere efficacemente utilizzato per gli usi, gli scopi e le finalità originarie del bene

medesimo. Si riporta di seguito un elenco esplicativo anche se non esaustivo:

- a) Giocattoli per bambini;
- b) Libri;
- c) Vestiti e scarpe per bambini;
- d) Vestiti e scarpe per adulti;
- e) Accessori per bambini (limitatamente a passeggini, seggioloni, carrozzine, tricicli, piccole biciclette, seggiolini per auto);
- f) Biancheria da casa (limitatamente a coperte, lenzuola, tovaglie, asciugamani, piccoli tappeti, copri cuscini);
- g) Accessori da cucina (limitatamente a piatti, pentole, bicchieri, posate, accessori non elettrici, utensili);
- h) Apparecchi elettronici (limitatamente a monitor, TV, computer, cellulari);
- i) Oggettistica (limitatamente a cancelleria, piccoli attrezzi da giardinaggio, vasi per i fiori, lampadari, quadri, borsette, valigie).

Circa le modalità di consegna si precisa che il conferitore, recandosi nell'apposita area, trasferirà il bene all'addetto del Centro del eco-scambio solidale che lo prenderà in carico, previa verifica di conformità, e lo depositerà all'interno dell'area preposta; la verifica di conformità sarà effettuata dall'addetto del centro sulla base di criteri oggettivi legati all'effettiva appetibilità del bene.

La presa in carico dell'oggetto sarà eseguita tramite registrazione informatizzata su apposita sezione della **piattaforma informatizzata** che consentirà la visualizzazione anche sulla sezione dell'applicazione dedicata al riuso. La consegna di beni al Centro del eco-scambio solidale è un gesto volontario per il quale non è dovuto il riconoscimento di alcun contributo in denaro o altre utilità. I beni devono essere portati all'interno del Centro del Riuso Solidale direttamente dal conferitore, previa liberatoria, essendo esclusa ogni attività di facchinaggio da parte del gestore.

Tutti i beni che vengono presi in carico, in quanto presentano i requisiti di conformità, dovranno essere **catalogati in un apposito elenco** e gestiti in formato elettronico attraverso la piattaforma.

I beneficiari del bene potranno essere privati cittadini, enti ed associazioni di volontariato, organismi non profit, residenti o aventi sede nel territorio Comune di Porto Mantovano, che preleveranno un bene dal Centro del Riuso Solidale al fine di utilizzarlo personalmente senza finalità di lucro.

Sarà fatto assoluto divieto prelevare beni da parte di operatori dell'usato. Per ciascun bene prelevato dal Centro del Riuso Solidale dovrà essere prodotta apposita liberatoria.

Trascorso il periodo massimo di sei mesi di permanenza di un oggetto presso il Centro del Riuso Solidale senza che alcun utente ne abbia manifestato l'interesse, il personale potrà devolverlo ad Associazioni senza fini di lucro individuate dal Comune di Porto Mantovano.

La comunicazione agli utenti (utenze domestiche e non domestiche presenti sul territorio) delle informazioni utili relative alle modalità di accesso e utilizzo del Centri del Riuso Solidale è assicurata mediante:

- In fase di start up:
 - a) Predisposizione di una pagina dedicata sul sito internet del gestore;
 - b) Pubblicità sui quotidiani e le emittenti locali;
 - c) Distribuzione di materiale informativo cartaceo (brochures);
 - d) Apposizione di manifesti all'interno del territorio comunale.
- In fase di follow up:
 - e) Predisposizione di una pagina dedicata sul sito internet del gestore;
 - f) Utilizzo di slogan dedicati da applicare sugli automezzi furgonati dedicati alla raccolta degli ingombranti e dei RAEE.

È necessario che le attività "ordinarie" del Centro del Riuso Solidale siano affiancate da **eventi periodici da programmare** nel corso del primo anno di gestione e che possano essere riproposti nei successivi. Tali eventi saranno organizzati con la collaborazione del mondo dell'Associazionismo laico e religioso.

Anche attraverso l'utilizzo dell'**App dedicata** distribuita gratuitamente dal gestore sarà possibile vita accedere al punto di eco-scambio solidale utilizzando la funzionalità della sezione dedicata al riuso. Attraverso questa sezione sarà possibile pubblicare uno o più oggetti e cederli a chi è interessato a riutilizzarli. Il cedente sarà ricontattato direttamente dall'utente interessato per programmare comodamente la consegna dell'oggetto.

TITOLO II – SERVIZI DI PULIZIA

CAPO I – SERVIZI DI SPAZZAMENTO

Articolo 29

Spazzamento: caratteri generali

La pulizia delle strade è un servizio fondamentale nella realtà urbana odierna: traffico, mobilità, pendolarismo e commercio sono alcuni dei fattori all'origine della produzione dei rifiuti stradali, che vanno asportati con regolarità e metodo per garantire igienicità e decoro delle strade del centro urbano.

Per il Comune di Porto Mantovano sono previste le seguenti modalità di attuazione dei servizi di spazzamento stradale ed igiene urbana così strutturato:

- Lo spazzamento manuale e meccanizzato di tutti i rifiuti esterni giacenti su strade e aree pubbliche e/o soggette ad uso pubblico;
- Spazzamento, ritiro e trasporto rifiuti delle zone interessate da mercati;
- Lo spazzamento delle aree interessate da mercati, fiere, sagre e manifestazioni con ritiro e trasporto dei rifiuti solidi urbani ed assimilati e dotazione dei contenitori necessari per il servizio di raccolta dei rifiuti;
- Espletamento del servizio di spazzamento meccanizzato in occasione di ricorrenze particolari, manifestazioni civili e religiose nelle zone urbane interessate (prima, durante e dopo le manifestazioni);
- Lavaggio delle strade e dei marciapiedi
- Altri servizi complementari.

Possono essere richiesti interventi di spazzamento al di fuori della ordinaria programmazione su disposizione del RUP e/o del DEC.

L'operatore economico, in caso di particolare sporcizia (residui, terriccio, presenza di erba infestante, ecc.) sui bordi o sulle sezioni stradali di vie al confine comunale, dovrà procedere alla rimozione anche sul lato non rientrante nel territorio comunale.

Il gestore dovrà fornire alla SA una programmazione per ogni intervento previsto.

Il gestore dovrà provvedere, durante le operazioni di spazzamento, anche all'esecuzione delle seguenti attività:

- Rimozione di tutti i rifiuti giacenti su suolo pubblico. Lo spazzamento riguarderà le strade di pertinenza comunale. Qualora non esistano i marciapiedi, lo spazzamento riguarderà tutta l'area delimitata dai muri degli stabili ivi presenti;
- Segnalazione alla SA della presenza di rifiuti diversi da quelli precedentemente menzionati che non è possibile rimuovere ed avviare allo smaltimento utilizzando le tecniche precedentemente descritte;
- Pulizia superficiale di griglie e caditoie;
- Rimozione di tutte le deiezioni di animali esistenti su suolo pubblico;
- Svuotamento dei cestini gettacarte e sostituzione del sacco interno allorquando lo stesso si presenterà pieno. Si dovrà procedere allo svuotamento anche di cestini eventualmente posizionati sul territorio comunale successivamente all'espletamento della gara.

Articolo 30

Spazzamento meccanizzato

Il servizio di spazzamento meccanizzato previsto per il Comune di Porto Mantovano è organizzato su dieci zone operative come di seguito indicate:

- 1) ZONA A — PERCORSO PRINCIPALE FISSO:** Strada Cisa; via Martiri della Libertà; piazza Martiri della Libertà; via Roma (compreso il cortile della scuola); via Martorelli; via Gramsci; piazzale Veronesi; via Monteverdi (compreso il cortile della scuola); piazzale Stazione; via Marconi; piazzale Sant'Antonio; via Don Minzoni; piazzale Togliatti; via Don Sturzo; via Francesco II Gonzaga; via Brodolini; via Canova; via Fratelli Kennedy (compreso il cortile della scuola); via Picasso; via Manzoni; via Papa Giovanni XXIII; piazza dei Marinai; piazza della Resistenza; via Martiri di Bologna; via Moro; viale Partigiani; via Torino (tratto compreso tra via Martiri di Bologna e viale Partigiani).
- 2) ZONA B — ZONA MERCATO:** Piazza dei Marinai; piazza della Resistenza.
- 3) ZONA C — MONTATA CARRA:** Via Prampolini; via King; via De Gasperi; via Einaudi; via Rossa; via Segni; via Lenin; via Amato; via Morandi; via Bosco; via Sabbadini; via Don Maltini; via Magellano; via Menotti; via Occorsio; via Tobagi; via Gonzaga; via Nievo; via Trieste; via Pirandello; via Rossellini; via Ottona; via Montale; via Pasolini; via Dalla Chiesa; via Edison; via Giulio Romano; via Battisti; via Di

- Vittorio; strada Castelletto; strada D'Antona; strada Spinosa.
- 4) **ZONA D — ZONA SGARZARI:** Via Treves; via Boccaccio; via Frank; via De' Medici; via Bellini; via Don Bertoldi; via Gobetti; via Croce; via Neruda; via Secchia; via Maritain; via Montessori; via Calvi; via Fermi; via Canova; via Cellini; via Vittorino da Feltre.
 - 5) **ZONA E — BANCOLE:** Via Mazzini; via Marzabotto; via Piave; via Montegrappa; via Garibaldi; via Cavour; via Bixio; via Bonomi; via Da Vinci; via Lasagna; via Mincio; via Fratelli Rosselli; via Ferri; via De Amicis; via IV Novembre; via Repubblica; via Turati; via Po.
 - 6) **ZONA F — ZONA MANTOVANELLA:** Via Mitterand; via Spadolini; via Avogadro; via Alessandrini; via Labriola; via Volta; via D'Este; strada Mantovanella; via Giulio Cesare; via Mameli; via D'Acquisto; via Ruffilli; via La Torre; via Tarantelli; via Vespucci; via De Giovanni; via Matteotti; via Bettinelli; via Massaia; via Puccini; via Vivaldi; via Donizetti.
 - 7) **ZONA G — SOAVE:** Frazione di Soave.
 - 8) **ZONA H — SANT'ANTONIO:** Via Cassarà; via Amendola; via La Pira; via Palme; via Tolstoj; via Cechov; via Rodari; via Ungaretti; via Alighieri; via Zambelli; via Vittorio Veneto; via Don Mazzolari; via Manzù; via Deledda; via Moravia; via Speri; via Pellico; via San Francesco d'Assisi; via Verdi; via San Pio X; via Foscolo; via Leopardi; via Pascoli; via Carducci; piazza Galilei; via Virgilio.
 - 9) **ZONA I — CÀ ROSSA:** Via Alfieri; via Virgilio; via Pavese; via Petrarca; via Macchiavelli; via Dugoni; via Venezia; via Firenze; via Genova; via Milano; via Torino (tratto compreso tra via Bersaglieri e via Papa Giovanni XXIII); via Cà Rossa; via Mantegna; via XXV Aprile; via Don Cani; via Biagi; via Calipari; via Bersaglieri.
 - 10) **ZONA L — ZAI MARTINELLI E STRADA DOSSO:** Via De Chirico; strada Ottona; strada Scura; via Taviani; via Berlinguer; strada Dosso; via Caduti del Lavoro; via Gandhi; via Brandt; via Guttuso; via Wojtyla; via Torino; viale Partigiani; via Buoizzi.

In allegato alla relazione tecnico illustrativa sono riportate le cartografie delle suddette zone di spazzamento, che ne costituisce parte integrante e sostanziale. La zonizzazione e gli elenchi costituiscono livello minimo di servizio.

Il servizio di spazzamento meccanizzato si articola in due regimi distinti:

- il **regime ordinario – da gennaio alla prima settimana di ottobre** – per cui il servizio si svolge su cinque giornate settimanali;
- il **regime autunnale – da ottobre a dicembre** – per cui dalla prima settimana piena di ottobre il servizio raddoppia per far fronte alla caduta delle foglie nei viali e nelle aree alberate, si attiva il doppio turno e viene aggiunta la giornata del mercoledì. L'assegnazione delle zone diventa completamente fissa: ogni zona ha il proprio giorno della settimana. Nel regime autunnale tutte e dieci le zone sono servite con cadenza settimanale, e la zona A conserva la doppia frequenza.

Nella tabella seguente è riportato il numero minimo di interventi annui per ciascuna zona.

Zona	Denominazione	Interventi minimi regime ordinario	Interventi minimi regime autunnale	Totale minimo annuo
A	Percorso principale fisso	77	25	102
B	Zona mercato	39	13	52
C	Montata Carra	13	14	27
D	Zona Sgarzari	14	13	27
E	Bancole	13	12	25
F	Zona Mantovanella	15	12	27
G	Soave	19	14	33
H	Sant'Antonio	14	14	28
I	Cà Rossa	13	13	26
L	ZAI Martinelli e strada Dosso	13	11	24
TOTALE		230	141	371

Tabella n. 1 – Frequenze minime di spazzamento meccanizzato

L'intervallo massimo fra due interventi successivi sulla medesima zona non può superare le tre settimane nel regime ordinario e le due settimane nel regime autunnale. Il superamento del termine costituisce inadempimento contrattuale e comporta l'applicazione delle relative penali.

Ciascun intervento ha durata non inferiore a sei ore operative continuative. Il servizio è svolto nelle fasce orarie 05.00-11.30 per il turno mattutino e 12.00-18.30 per il turno pomeridiano.

Per lo spazzamento meccanizzato sarà impiegata la squadra tipo composta da **n. 1 autista** e **n. 1 operatore a terra - dotato di soffiatore elettrico** - con l'ausilio di **n. 1 spazzatrice da 5 mc.**

La spazzatrice sarà dotata di due spazzole, una per ogni lato, con caratteristiche tecniche tali da permettere lo spazzamento lungo i bordi dei marciapiedi e intorno alle piante dei viali.

La spazzatrice, inoltre, dovrà possedere un sistema di abbattimento polveri PM10 e PM2,5 che permetta almeno i livelli di filtrazione di seguito specificati, secondo il ciclo di prova conforme alla norma EN15429-3 e successive modifiche (Criteri Ambientali Minimi p.to 5.1.3):

Level **	0.8 ≤ E PM	< 1.6 (mg/m³)/ Kg
Level *	1.6 ≤ E PM	(mg/m³)/ Kg

Dimensioni e peso del mezzo devono essere tali da non creare problemi di alcun genere alla pavimentazione stradale, rotture o anomalie. La raccolta dei rifiuti deve avvenire tramite le spazzole che convogliano i detriti verso il centro della macchina, dove è presente la bocca di aspirazione che attira i rifiuti all'interno del vano di carico.

Nel servizio sono ricompresi gli oneri di trasporto e smaltimento dei rifiuti provenienti dalla pulizia delle strade.

I serbatoi delle spazzatrici non dovranno essere caricati da emungimenti cittadini (fontane, idranti, ecc.).

Il gestore attiverà una campagna di comunicazione per informare i cittadini in merito alle modalità di espletamento dei servizi di spazzamento meccanizzato e delle eventuali modifiche apportate allo stesso. Gli strumenti di veicolazione delle comunicazioni ai cittadini saranno: la sezione dedicata ai servizi di spazzamento del portale web e sull'App dedicata, cartellonistica, volantini, informazione attraverso mass-media locali, ecc. In particolar modo, l'Applicazione invierà con notifica "push", agli automobilisti interessati dalle operazioni di spazzamento meccanizzato, un messaggio di preavviso di divieto di sosta.

Articolo 31 Spazzamento manuale

Lo spazzamento manuale, a supporto della spazzatrice, per la pulizia dei parchi pubblici con svuotamento cestini e la pulizia dell'area mercatale, dovrà essere effettuato mediante l'impiego di **n. 2 unità per sei giorni alla settimana**, più precisamente:

- lunedì: percorso principale Porto Mantovano, zona B4-B5
- martedì: zona A3, Piazza Resistenza, Piazza dei Martiri, Parcheggi limitrofi, Scuole medie di via Monteverdi, Scuole elementari di via Roma, Scuole elementari di via Kennedy
- mercoledì: Pista ciclabile S.S. Cisa, Pista ciclabile Strada Dosso, Pista ciclabile via F.lli Kennedy, Pista ciclabile via F. Gonzaga, zona A1 – A2 – B6
- giovedì: zona B4 – B5
- venerdì: zona A3
- sabato: zona A1 – A2 – B6

Di seguito si riporta l'elenco delle **vie**, dei **parchi** e delle **aree verdi** suddivise per zone che dovranno essere oggetto di spazzamento manuale.

- **Zona A1 – A2 – B6:** Parco Don Sturzo, Parco Via Treves, Parco Via Neruda/Via Maritain, Area verde Via Neruda/S.S. Cisa (ex canneto), Area verde Via Don Bertoldi/ S.S. Cisa, Parco Via Montessori, Aree verdi laterali ciclabile di collegamento Parco Montessori/S.S. Cisa, Parco Via Calvi/Via Cavour, Area verde centrale Piazza Pace, Area verde Strada Martorelli/Via F.lli Rosselli, Parco "Mantovanella" Via D'Este/Via Belgiardino, Area verde Via Spadolini, Area verde Via D'Acquisto, Area verde Via Don Sturzo, Area verde "Palestra Polivalente" via Einaudi/ Via Don Sturzo, Parco via Einaudi, Parco Via Nievo, Parco "Falcone e Borsellino" Strada Canove/Via Tobagi, Area verde incrocio Strada Spinosa/Strada Canova/Via F. Gonzaga II, Area verde Via Picasso, Area verde rotatoria Via Picasso, Area verde Strada Ottona, Area verde Via Svevo, Aree verdi laterali Via F. Gonzaga II, (da incrocio con Strada Spinosa a parco "Ceresare"), Parco "Ceresare" Via F. Gonzaga II.
- **Zona B4 – B5:** Area verde incrocio Via Manzoni/Via Pellico/Via S. Francesco, Parco Manzoni/Via Zambelli/Via Alighieri, Parco Petrarca/Via Manzoni, Parco Via Veneto/Via Rodari, Area verde F.lli Kennedy/Via Don Mazzolari (compresa area cani), Area verde Via Bartali, Area verde rotatoria Piazzale Drasso, Area verde Piazza della Resistenza/Piazza dei Marinai, Parco Via Moro/Via Martiri di Bologna, Parco "Cà Rossa" via Calipari/via Biagi, Area verde ingresso campi calcio "Cà Rossa", Via Bersaglieri, Aree verdi parcheggio Via Calipari/Via Biagi, Parco "Zucca" Viale Partigiani, Area verde Strada Dosso.
- **Zona A3:** Parco "XXV Aprile" Via Pietri/Via Martelli, Parco Via Costituzione, Area verde Piazza Allende, Area verde Via Pertini, Area verde Via Donatori del Sangue/Via G. da Padova, Area verde Via Londra/Via Berlino. (Ex C.S.I.), Area verde rotatoria.

Ogni operatore, dovrà avere in dotazione:

- motocarro con vasca (tipo Ape Car) per agevolare gli spostamenti;
- scopa ergonomica idonea alla raccolta dei rifiuti anche negli angoli, con spazzante in fili in polipropilene a sezione ovale, manico in alluminio liscio con guaina protettiva, completa di attacco con posizioni variabili con sistema a frizione molleggiato;
- paletta con impugnatura ergonomica regolabile in altezza, scopetto per la raccolta dei cumuli dei rifiuti spazzati con spazzante con fili in polipropilene a sezione a croce e manico in alluminio; ferro specifico, opportunamente sagomato, per la pulizia delle bocche di lupo o caditoie, in modo da garantire il deflusso delle acque piovane;
- zappetta per il diserbo;
- pinza prensile e apposito contenitore monouso a chiusura ermetica per la raccolta delle siringhe abbandonate sul suolo pubblico, buste per cestini gettacarte.

Nei periodi di perdita del fogliame e in particolari periodi dell'anno, gli operatori addetti allo spazzamento saranno dotati di mezzi **soffiatori ad alimentazione elettrica** di nuova generazione e a basso impatto sia per l'ambientale.

Articolo 32

Metodologia di espletamento del servizio di lavaggio delle strade e dei marciapiedi

Il servizio di lavaggio e disinfezione delle strade, piazze e marciapiedi, con pavimentazione permanente, compresi all'interno del perimetro urbano, dovrà essere effettuato con la spazzatrice da 5 mc dotata di barra lavastrada ed attrezzatura di tipo Sweezy-Jet sostenuta a terra da operatore manuale. Le operazioni di lavaggio dovranno essere effettuate dai muri di confine dei fabbricati o dalle recinzioni, e se presenti, marciapiedi, panchine e cestini portarifiuti compresi. Nello svolgimento del servizio, gli addetti dovranno avere cura di non recare alcun disagio alla cittadinanza. Gli orari per le operazioni di lavaggio dovranno essere concordati con il Committente; in generale dovranno essere svolte nelle primissime ore mattutine. Il servizio di lavaggio dovrà prevedere l'uso esclusivamente di acqua non potabile prelevata da pozzi di proprietà o nella disponibilità del Gestore che verranno indicati in fase di partecipazione alla procedura di affidamento del servizio di igiene urbana. L'acqua dovrà essere additivata con idonei prodotti detergenti e disinfettanti, non inquinanti e compatibili con le vigenti disposizioni legislative in materia, e comunicando al Comune la tipologia di detergenti e disinfettanti che si intendono utilizzare. Il Gestore dovrà effettuare il lavaggio di tutte le strade e dei marciapiedi con una frequenza minima pari a n. 1 (uno) passaggio al mese. Il servizio di lavaggio dei sottopassaggi, dei sovrappassaggi e dei porticati riguarda tutte le aree calpestabili (per esempio, area antistante, ingresso, scalinate, scivoli, corridoi, ecc.), i corrimani, le pareti rivestite di manto lavabile fino a un'altezza di un metro, ecc. Il servizio deve essere svolto con idonee attrezzature anche meccanizzate e con prodotti detergenti che consentano di ottenere elevati standard di pulizia e di disinfezione. I prodotti detergenti devono essere in regola con la normativa comunitaria e nazionale di riferimento e in possesso delle prescritte autorizzazioni e certificazioni rilasciate dalle autorità competenti. Tali prodotti non devono danneggiare le superfici sulle quali sono utilizzati.

Articolo 33

Pulizia dell'area mercatale e dell'area interessata da manifestazioni e/o da eventi

Per il mercato settimanale del martedì dovrà essere **garantita l'apertura e la chiusura nonché la pulizia e il lavaggio del suolo**. I servizi di pulizia e ripristino della fruibilità delle aree dovranno iniziare immediatamente dopo la fine dell'evento e completarsi **entro e non oltre due ore** (2 ore) dalla conclusione dell'evento o al massimo entro la mattina successiva nel caso di eventi notturni; tali servizi comprendono tutti i servizi necessari per garantire il completo ripristino dell'area.

Tale servizio dovrà essere garantito anche durante lo svolgimento degli eventi e/o manifestazioni per almeno n. 10 interventi all'anno.

Articolo 34

Svuotamento dei cestini gettacarte

Il servizio di svuotamento dei cestini gettacarte dovrà avvenire in concomitanza con le attività di spazzamento. All'interno dei cestini gettacarte, già esistenti e quelli di nuova fornitura, per limitarne il contatto con lo sporco, dovranno essere inseriti sacchetti neri in PELD fissati con un elastico all'esterno dello stesso per evitare che questo cada all'interno. Sarà cura degli operatori lo svuotamento dei sacchetti collocati all'interno dei suddetti cestini gettacarte e alla loro sostituzione in caso di necessità.

Il Gestore dovrà realizzare una planimetria in formato vettoriale su base GIS con l'individuazione di tutti i cestini

gettacarte ubicati sul territorio comunale e alla numerazione degli stessi. Tale cartografia dovrà essere accessibile sulla sezione dedicata dell'App che sarà fornita dal Gestore e sarà messa a disposizione delle utenze.

Articolo 35

Raccolta delle deiezioni canine

Lo svuotamento dei cestini per la raccolta delle deiezioni canine dovrà avvenire in concomitanza con lo svuotamento dei gestini gettacarte evitando così situazioni di cestini traboccanti.

Tutti i cestini dovranno essere costantemente mantenuti in buono stato di conservazione e di efficienza a cura e spese del Gestore. All'interno di ciascun cestino sarà inserito un sacchetto a perdere di materiale plastico che sarà sostituito ad ogni svuotamento.

Il Gestore dovrà realizzare una planimetria in formato vettoriale su base GIS con l'individuazione di tutti i cestini per la raccolta delle deiezioni canine ubicati sul territorio comunale e alla numerazione degli stessi. Tale cartografia dovrà essere accessibile sulla sezione dedicata dell'App che sarà fornita dal Gestore e sarà messa a disposizione delle utenze.

Articolo 36

Sanificazione dei cestini gettacarte e dei cestini per le deiezioni canine

Con frequenza minima trimestrale, i cestini gettacarte e quelli per le deiezioni canine dovranno essere oggetto di lavaggio interno ed esterno con specifici prodotti disinfettanti ed enzimatici abbattitori di odori, con asportazione di eventuali adesivi e cancellazione di scritte irregolarmente apposte.

Articolo 37

Servizio di rimozione di carogne e carcasse animali

Il Gestore dovrà prelevare le carogne di animali abbandonate su aree pubbliche, e comunque entro 3 ore dalla segnalazione da parte del RUP e/o DEC, e alla eliminazione delle stesse sulla base della normativa vigente.

Per tale servizio dovranno essere impiegati dal Gestore particolari attrezzature e materiali e devono essere attuate le necessarie precauzioni sanitarie per consentire agli operatori di effettuare le operazioni in assoluta sicurezza, al fine di non causare inconvenienti per se e/o per i cittadini.

Il Gestore a prelievo completato della carcassa provvederà anche alla disinfestazione ed igienizzazione dell'area con formulati disinfettanti.

Per la migliore gestione dei ritrovamenti delle carcasse di animali, il Gestore dovrà essere provvisto di autorizzazione secondo il Reg UE 1069\2009 e disporre di automezzo idoneo.

Inoltre dovrà dotarsi di lettore di microchip per rilevare l'eventuale appartenenza a privati.

Le carcasse oggetto di servizio di ritiro sono animali di piccola taglia quali ad esempio cani, gatti etc.

Gli oneri di smaltimento sono a carico del Gestore.

Articolo 38

Servizio di pulizia e disostruzione delle caditoie

La pulizia di pozzi, pozzetti e manufatti analoghi ha lo scopo di ripristinarne la perfetta efficienza idraulica, consentendo alle stesse di operare al massimo delle proprie capacità.

All'interno del comune di Porto Mantovano sono presenti circa 5.000 caditoie di cui circa la metà presentano la vasca di contenimento. Il servizio di pulizia di tutte le caditoie presenti sul territorio comunale di Porto Mantovano dovrà essere eseguito da una squadra composta da un autista e un operatore attrezzata con autobotte di espurgo dotata di canal jet e pompa di aspirazione. Nel servizio sono ricompresi gli oneri di trasporto e smaltimento che le analisi propedeutiche al prelievo.

Il Gestore dovrà provvedere alla pulizia delle caditoie con vasca di contenimento per n. 2 (due) volte all'anno e per n. 1 (uno) volta all'anno per le restanti caditoie. A dimostrazione dell'avvenuta esecuzione dell'attività, oltre alla segnalazione visiva su ciascuna caditoia oggetto di pulizia (vernici spray), dovrà essere redatta una apposita rendicontazione documentata mediante **report fotografici geolocalizzati** dei siti di svolgimento delle attività e **report del percorso effettuato dall'automezzo**.

In merito a tale servizio si precisa che, qualora il servizio idrico integrato attivi la pulizia delle caditoie all'interno delle proprie attività, il suddetto servizio verrà rimodulato in base alle effettive necessità del territorio comunale in termini quantitativi e qualitativi.

CAPO II - SERVIZI COMPLEMENTARI

Articolo 39

Pronto intervento – reperibilità

Almeno un addetto dovrà essere posto in reperibilità ed essere rintracciabile per servizi di pronto intervento, anche in orario pomeridiano o notturno sia nei giorni feriali che festivi (comprese le domeniche) al fine di interventi a tutela ambientale o della pubblica incolumità. L'addetto alla reperibilità dovrà essere in grado di prelevare ed utilizzare i mezzi d'opera occorrenti al servizio richiesto.

Il Gestore dovrà indicare ad inizio della concessione un responsabile del servizio che garantirà la corretta esecuzione dello stesso. Gli interventi devono essere attivati prontamente e comunque entro e non oltre un'ora dalla segnalazione operativa da parte del Comune.

Per l'attività di pronto intervento il Gestore 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 dal Comune 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.
- 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 del Comune;
- c) pubblicare sulla Carta della qualità di cui all'Articolo 5 del TQRIF i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento.

TITOLO III – ATTIVITA' DI REPORTING E SENSIBILIZZAZIONE

Articolo 40

Redazione della carta dei servizi

Il Gestore deve redigere la carta dei servizi. Essa deve enunciare le regole di organizzazione e di erogazione dei servizi, stabilire i livelli di qualità delle prestazioni e individuare gli strumenti messi a disposizione delle utenze per le comunicazioni con il Gestore e con il Comune di Porto Mantovano, anche con riguardo alla presentazione di eventuali reclami o alla segnalazione di disservizi.

La carta deve rappresentare, quindi, un irrinunciabile elemento di trasparenza nel rapporto con i cittadini. Essa deve contenere disposizioni in merito alla qualità dei servizi pubblici, alle condizioni di tutela delle utenze, nonché alle procedure di indennizzo per il mancato rispetto dei livelli qualitativi previsti.

La carta dei servizi deve essere elaborata dal Gestore con contenuti semplici e chiari e, al tempo stesso, precisi e completi, non tralasciando la particolare cura della presentazione grafica.

Essa deve comprendere almeno la trattazione dei seguenti argomenti:

- a) validità e diffusione della carta;
- b) profilo aziendale;
- c) principi fondamentali;
- d) *standard* di qualità del servizio;
- e) raccolta dei RUR;
- f) raccolta dei rifiuti differenziati;
- g) attività di spazzamento;
- h) comportamento del personale;
- i) tutela dell'utenza e procedure di reclamo e di rimedio;
- l) valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza.

Il documento deve avere dimensioni di 15 x 21 cm (o formato simile, da concordare con il Committente), essere autocopertinato, composto di un adeguato numero di pagine e impaginato in quadricromia. Il testo deve essere corredato di immagini per rendere chiari e più facilmente percepibili i concetti espressi.

Il Gestore deve provvedere alla stampa in quadricromia di un numero idoneo di copie della carta dei servizi e alla consegna a tutti gli utenti domestici e non domestici. Il Gestore deve consegnare, inoltre, un adeguato numero di copie della carta dei servizi al Comune di Porto Mantovano da tenere a disposizione del pubblico.

Il Gestore deve produrre una versione della carta dei servizi in formato elettronico idonea alla stampa e consegnarla al Comune di Porto Mantovano e una versione della carta dei servizi in formato elettronico destinata alla diffusione via *internet* sui siti *web* del Comune e del Gestore, al fine di garantire la massima diffusione dei contenuti del documento, così come previsto dalla Legge. All'interno della Carta dei Servizi dovrà essere ben chiara la descrizione delle attività di avvio (start up), delle modalità di consegna ad ogni utenza delle attrezzature e forniture, del centro servizi, della tecnologia RFID.

Articolo 41

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, il gestore della raccolta e trasporto dovrà:

- 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 da parte del gestore del pronto intervento;
- b) pubblicare sulla Carta della qualità di cui all'Articolo 5 del presente TQRIF i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento. (*Art.48.1 - allegato a "testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (tqrif)" della deliberazione 18 gennaio 2022 15/2022/r/rif di ARERA*).

Il numero telefonico per il pronto intervento potrà essere dedicato anche al pronto intervento di altri servizi di pubblica utilità (ad esempio, gas o servizio idrico), ma non anche ad attività che non siano di pronto intervento o abbiano una finalità diversa (ad esempio, attività commerciali). In tali casi il gestore potrà utilizzare un risponditore automatico con opzione di scelta del servizio cui è riferita la chiamata tramite tastiera purché esclusivamente attinente a servizi di pronto intervento. È tuttavia necessario che, nel caso in cui il chiamante non effettui alcuna scelta tramite tastiera, lo stesso venga comunque messo in contatto con un operatore. (*Art.48.2 - allegato a "testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (tqrif)" della deliberazione 18 gennaio 2022 15/2022/r/rif di ARERA*)

Articolo 42

Rapporti con il Comune e con l'utenza

Il Gestore, pertanto, nell'organizzazione dei servizi generali tecnico-amministrativi, dedicati al servizio di igiene urbana nel Comune di Porto Mantovano, dovrà assicurare un costante e continuo contatto con il Comune mediante gli strumenti ritenuti più idonei quali linee telefoniche, casella di posta elettronica per consentire lo scambio di informazioni e dati; un costante e continuo contatto con l'Utenza mediante:

- attivazione di linea telefonica gratuita "numero verde", accessibile anche da telefono cellulare, per la raccolta di segnalazioni, reclami, prenotazione di servizi a richiesta, ricevere informazioni sui servizi svolti e sulla fatturazione, ecc. Detto servizio dovrà essere assicurato con operatore almeno nella fascia antimeridiana e con segreteria telefonica 24/24; tale servizio dovrà essere svolto ottemperando alle disposizioni del TQRIF, con monitoraggio e successiva iscrizione sul Registro di Qualità dei Servizi nel "tempo medio di attesa per il servizio telefonico" come definito da ARERA.
- indirizzo di posta elettronica per consentire la rapida acquisizione di informazioni relative ai servizi di igiene urbana, la prenotazione di servizi a richiesta, i solleciti e quant'altro connesso con la comunicazione permanente con l'utenza;
- il flusso continuo dei dati relativi a: predisposizione di atti amministrativi e/o informativi necessari al Comune per statistiche, indagini procedure di rimozione rifiuti, MUD (almeno dieci giorni prima della scadenza di legge), formulari e quant'altro sia utile e di supporto alle funzioni tecniche-amministrative del Committente con esclusione delle firme per atti che prevedono espressamente la sottoscrizione da parte dell'Autorità o soggetto competente; comunicazioni di competenza del Gestore relative ai termini e modalità di rilevamento e trasmissione dei dati per il catasto rifiuti; quantitativi di RSU raccolti distinti per frazione; quantitativi rifiuti recuperati distinti per frazione; destinazione finale dei rifiuti; percorrenze e report di tracciabilità; programmazione dei servizi e/o modifiche dei percorsi di servizio che comportino anche variazioni nei giorni

di intervento. Le eventuali modifiche si dovranno preventivamente concordare con il Comune di Porto Mantovano; propri conteggi revisionali; variazioni di personale; liste semestrali del personale operante sul territorio; giustificativi versamenti contributivi, assicurativi e previdenziali; segnalazioni di irregolarità da parte degli utenti; quantificazione e variazione utenze (annualmente) per l'adeguamento dei report comunali per l'applicazione della TCP.

Il Gestore, inoltre, dovrà impegnarsi entro la fase di start up: a predisporre, su supporto informatico .shp, l'ubicazione delle singole tipologie di attrezzature (carrellati e cassonetti carrellati) gestite dalle utenze condominiali e attività commerciali con l'indicazione della tipologia di attrezzatura, della quantità e del codice/numerazione di identificazione; a predisporre, su supporto informatico .shp con layer differenti, le singole tipologie di attrezzature gestite in proprio (cestini stradali portarifiuti, contenitori per farmaci, contenitori per pile, ecc.) con l'indicazione della tipologia di attrezzatura, della quantità e del codice/numerazione di identificazione.

Il Gestore, altresì, dovrà tenere costantemente aggiornato il supporto informatico di cui al punto precedente provvedendovi almeno con cadenza annuale. Le variazioni che comportino integrazioni e/o modifiche dei punti di posizionamento delle attrezzature gestite in proprio dovranno essere preventivamente concordate con il Comune di Porto Mantovano. L'Operatore economico interessato ad adire alla concessione sulla scorta dell'esperienza acquisita e delle proprie valutazioni, provvederà, in fase di predisposizione del progetto-offerta, a dettagliare le proprie proposte in ordine ai rapporti con il Comune e l'utenza.

Articolo 43

Informazioni al pubblico sull'andamento del servizio

Il Gestore deve fornire e installare, in modo che siano ben visibili al pubblico, all'esterno e all'interno degli ambienti della sede principale del Municipio, delle ASL e delle scuole site nel territorio Comunale di Porto Mantovano appositi cartelloni che informino che il servizio di gestione dei rifiuti è svolto nel rispetto dei Criteri Ambientali Minimi. I cartelloni di dimensioni di almeno cm 70 x 100 devono riportare almeno le seguenti informazioni:

- a) la dicitura "Concessione conforme ai Criteri Ambientali Minimi di cui al Decreto del Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica 7 aprile 2025";
- b) i dati annuali relativi alla produzione dei rifiuti urbani (quantità espresse in kg/abitante/anno e in percentuale sul totale) suddivisi per frazione merceologica;
- c) la percentuale di raccolta differenziata;
- d) la destinazione dei rifiuti e il tipo di operazione di trattamento subita.

Il progetto dei cartelloni deve essere presentato al Comune di Porto Mantovano entro tre mesi dalla stipulazione del contratto indicando anche i luoghi dove saranno collocati. Il Comune può richiedere modifiche al progetto dei cartelloni e ai luoghi di ubicazione degli stessi. Il Gestore deve provvedere a tali modifiche. Entro sei mesi dalla stipulazione del contratto i cartelloni devono essere collocati nei luoghi stabiliti.

Articolo 44

Campagna di comunicazione e di sensibilizzazione

Tra gli obiettivi da perseguire per sviluppare sempre al meglio la qualità del servizio, c'è quello di formare, informare, educare e sensibilizzare l'utenza a prestare la più ampia attenzione e collaborazione nell'eseguire una corretta differenziazione dei rifiuti prodotti per un sempre maggiore riciclo degli stessi.

A tale scopo dovranno essere. A tal fine viene richiesto ai concorrenti che parteciperanno alla gara in oggetto, di predisporre un progetto di campagna informativa e di sensibilizzazione chiara e trasparente che il Gestore, su base annua, sarà tenuto ad eseguire per il Comune di Porto Mantovano e che dovranno essere esplicitati nell'offerta tecnica.

Il Gestore è tenuto a realizzare la compagna di comunicazione e sensibilizzazione alle utenze del territorio per l'avvio dei nuovi servizi e negli anni successivi secondo le modalità indicate in sede di offerta tecnica ed in conformità ai requisiti di cui al DM 7 aprile 2025.

Per ogni annualità di vigenza contrattuale, il Gestore sarà tenuto a sottoporre al Comune un Piano dettagliato delle attività di comunicazione, entro l'11° mese dell'anno precedente, per la sua approvazione. Nel caso in cui il Comune non si ritenga soddisfatto dalle iniziative proposte dal gestore per la comunicazione, potrà richiedere la liquidazione del contributo di cui sopra e gestire direttamente o tramite terzi le varie iniziative, ciò senza nulla a pretendere da parte del Gestore. Tutti i materiali cartacei dovranno essere realizzati in carta riciclata certificata. Non sarà ammesso il ricorso alla carta ecologica. Eventuali gadget o strumenti di comunicazione non cartacei dovranno comunque essere realizzati in materiale riciclato.

Le campagne annuali dovranno essere mirate al consolidamento: della cultura dell'ambiente; della cultura della

differentiazione e del riciclo; dell'uso dei servizi e delle attrezzature disponibili.

Il Gestore pertanto sarà tenuto a:

- a) Organizzare e promuovere una capillare campagna informativa nella fase di avvio del servizio (startup), comunicando agli utenti domestici e non domestici le modalità di espletamento di tutti i servizi, il corretto utilizzo delle attrezzature (bidoncini e contenitori condominiali, sacchetti biodegradabili e in polietilene, ecc.), le indicazioni relative a orari e frequenze dei servizi suddivisi per zone, ubicazione e orari di apertura dei centri di raccolta, le modalità per usufruire del servizio domiciliare di ritiro dei rifiuti ingombranti e quant'altro utile ad una corretta informazione e partecipazione degli utenti al servizio.
- b) Il Gestore dovrà consegnare a tutte le utenze documentazione cartacea, concordata con la SA, illustrativa del servizio comprendente il calendario esplicativo dei giorni di raccolta di ogni materiale;
- c) Organizzare la consegna dei contenitori a tutte le utenze domestiche e non domestiche per la fase di avvio (start-up) del servizio e definire le modalità per il reintegro dei sacchi una volta che le utenze avranno finito le dotazioni iniziali;
- d) Promuovere iniziative di comunicazione capillare ogni qualvolta dovessero cambiare i termini del servizio;
- e) Promuovere ogni anno iniziative di informazione, comunicazione e sensibilizzazione intese a rendere più partecipi gli utenti al problema dell'igiene urbana e, più in generale a quello della tutela dell'ambiente e della differenziazione del rifiuto;
- f) Attuare iniziative educative rivolte alla popolazione scolastica, con il coinvolgimento di associazioni ambientaliste e di volontariato presenti sul territorio;
- g) Promuovere idonea campagna di sensibilizzazione specifica rivolta alle Utenze non domestiche.

Il Gestore si impegna a realizzare, entro il 1° dicembre di ogni anno, un calendario informativo rivolto agli utenti, che dovrà essere pari al numero delle utenze maggiorato del 10%.

In tale calendario dovranno essere contenute tutte le informazioni utili a consentire la fruizione del servizio di raccolta dei rifiuti e raccolta differenziata da parte degli utenti e dovrà prevedere, per ogni giorno dell'anno e per ogni zona di territorio del Comune, il servizio per ogni materiale di raccolta. Il calendario dovrà riportare le informazioni su eventuali variazioni dei giorni di raccolta in occasione delle festività ricorrenti per tutta la durata dell'anno successivo.

Il calendario dovrà essere redatto in lingua italiana, inglese, francese ed indiana e dovrà ricomprendere il mese di gennaio dell'anno successivo.

Rientra nella fornitura a cura del gestore anche la distribuzione ad ogni utenza entro il 15 dicembre di ogni anno del calendario di cui al precedente comma e del materiale informativo, compreso quello eventualmente predisposto dal Comune di Porto Mantovano.

Il progetto offerta dovrà contenere una concreta proposta di programmazione delle attività suddette per tutta la durata della concessione, con indicazione dei mezzi di comunicazione e delle risorse che si prevede di impiegare, nonché della cadenza temporale.

Nel caso in cui il personale da utilizzare nell'attività di sensibilizzazione non sia dipendente del Gestore, questa dovrà fornire alla SA indicazioni esaustive riguardo alle modalità di collaborazione di tale personale.

Il Gestore dovrà fornire ed installare, in modo che siano ben visibili al pubblico, all'esterno e all'interno degli ambienti di ingresso degli edifici pubblici, delle scuole primarie e secondarie, delle strutture sanitarie, ecc.), appositi cartelloni che informino il pubblico che il servizio di gestione dei rifiuti urbani è svolto nel rispetto dei criteri ambientali minimi definiti dal Ministero dell'Ambiente, riportando i dati annuali della produzione dei rifiuti, della raccolta differenziata e della destinazione dei rifiuti raccolti (CAM, cap. 2.1.17).

Entro tre mesi dalla stipula del contratto il Gestore deve fornire alla SA, per accettazione, il progetto dei cartelloni, comprensivo dell'indicazione della loro collocazione. I cartelloni devono essere realizzati e collocati nelle sedi previste entro sei mesi dalla stipulazione del contratto.

In ossequio a quanto appena riportato, la pianificazione degli interventi di comunicazione da attivare nel territorio oggetto di gara ai fini di un corretto avviamento del nuovo servizio di raccolta differenziata dei rifiuti in modalità "porta a porta", dovrà avvenire attraverso la comunicazione diffusa a tutti gli utenti del servizio (Cittadini singoli, scuole, famiglie, gruppi o associazioni, utenze non domestiche) degli aspetti afferenti l'avvio del servizio (tempi, luoghi, riferimenti normativi e amministrativi, comportamenti da seguire etc.) e attraverso la sensibilizzazione costante dell'utenza (avvalendosi di mezzi di comunicazione tradizionali, educazione e formazione, incontri pubblici, campagne di sensibilizzazione collaterali etc.).

Il Gestore deve prevedere nelle attività di comunicazione la disponibilità, in forma gratuita al Comune e a tutte le utenze, di un'applicazione informativa per dispositivi Android ed iOS (smartphone e tablet).

Gli obiettivi che il Comune intende raggiungere con l'utilizzo dell'applicazione sono:

- che tale applicazione diventi uno strumento di partecipazione attiva delle utenze del territorio anche ai fini del miglioramento del servizio di igiene urbana;

- che tale applicazione sia facilmente riconoscibile ed utilizzabile sia da parte delle utenze residenti che non residenti (flussi turistici, ecc.);
- che tale applicazione sia in linea con i principi dell'economia circolare permettendo al cittadino di ottenere informazioni in merito allo stesso prodotto prima che diventi rifiuto, facilitando in tal modo lo sviluppo di azioni virtuose relative agli acquisti sostenibili ed alla riduzione dei rifiuti.

Per il raggiungimento degli obiettivi sopra esposti, tale applicazione dovrà essere di "ultima generazione", ovvero dovrà contenere i seguenti strumenti minimi:

- glossario/dizionario dei rifiuti aggiornato in base alle indicazioni degli utenti;
- geolocalizzazione delle utenze;
- calendario delle raccolte domiciliari, anche differenti su più zone del territorio comunale;
- interattività con gli utenti, per permettere una comunicazione bidirezionale tra Cittadini e il Comune di Porto Mantovano o Gestore tramite applicazione attraverso:
- comunicazioni push dalla SA ai Cittadini, comprese notifiche per erogazione servizi prossimi all'utenza (programmazione spazzamenti con divieti di sosta, presenza CCR, presenza ed apertura sportelli informativi, eventi/azioni di comunicazione e sensibilizzazione, ecc.),
- invio richieste di informazioni dai Cittadini verso il servizio e ricezione delle risposte/feedback,
- possibilità da parte dell'utente di richiesta servizi a chiamata e conferma da parte del Gestore di indicazione della data di prelievo;
- possibilità per l'utenza di autenticarsi tramite tessera sanitaria o codice identificativo del contenitore iscritto nel ruolo TCP;
- possibilità di inviare all'utenza profilata, nella giornata precedente di ritiro, un promemoria chiedendo di comunicare l'intenzione o meno di conferire il proprio rifiuto e possibilità di trasmettere tale comunicazione al sistema informativo del Gestore;
- funzionalità che permettano all'utente di verificare ed autocertificare l'associazione tra utenza, contenitore, TAG e codice univoco, o possibilità da parte dell'utente di conoscere la propria posizione in merito all'applicazione della tariffa puntuale o metodi simili attivati dal Comune di Porto Mantovano o dal Gestore, attraverso il numero di conferimenti per tipologia di rifiuto soggetto a contabilizzazione, altre azioni di riduzione rifiuti contabilizzate (riutilizzo, ecc.), esiti eventuali controlli ispettivi, valutazione dell'impatto ambientale conseguente ed eventuale scontistica applicata dal Comune, o garantire il collegamento al portale web in capo al Gestore, previsto nel sistema informativo duale di cui al presente Disciplinare Tecnico Prestazionale, in modo da rendere fruibile alle utenze le informazioni ivi contenute.

Inoltre, visto il Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica amministrazione 2017- 2019 approvato con DPCM del 31 maggio 2017, visto che l'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) ha delineato un percorso di qualificazione per i fornitori Software as a service (SaaS) della Pubblica Amministrazione (PA), affinché le stesse possano adottare servizi Cloud omogenei e di qualità, e che le qualificazioni assicurano che i servizi Software as a service (SaaS) per il Cloud della Pubblica Amministrazione siano sviluppati e forniti secondo criteri minimi di affidabilità e sicurezza considerati necessari per i servizi digitali pubblici, *l'applicazione informativa per dispositivi Android ed Apple deve avere acquisito qualificazione AgID ed essere iscritta tra i fornitori AgID di Software as a service (SaaS) della Pubblica Amministrazione ed inserita nel Cloud Marketplace AgID* secondo quanto disposto dalle Circolari AgID n. 2 e n.3 del 9 aprile 2018.

Articolo 45

Piano di prevenzione e riduzione dei rifiuti per il Comune di Porto Mantovano

Uno degli obiettivi dell'amministrazione comunale è quello di ridurre la quantità di rifiuti prodotti nei prossimi anni. **A tal fine viene richiesto ai concorrenti che parteciperanno alla gara in oggetto, di affiancare alle azioni di sensibilizzazione un piano di prevenzione e riduzione dei rifiuti per il Comune di Porto Mantovano che dovrà essere esplicitato nell'offerta tecnica.** Gli obiettivi da raggiungere sono:

- La minimizzazione della produzione di rifiuti (riduzione dei consumi di prodotti usa e getta e ad alto contenuto di imballaggio);
- La drastica riduzione dell'utilizzo delle discariche;
- La riduzione del consumo di risorse ambientali e la produzione di scarichi e rifiuti;
- L'aumento della raccolta differenziata di RSU.

Le politiche di riduzione devono necessariamente prevedere interventi di informazione e di educazione ambientale sui singoli cittadini e sulle categorie economiche, in quanto la produzione di rifiuti dipende in gran parte dall'adozione di comportamenti corretti e virtuosi da parte di tutte le parti interessate, dal sistema economico-produttivo allo stile di vita dei singoli cittadini. Alcuni esempi di azioni da poter prevedere sono: la promozione del Green Public Procurement (Acquisti pubblici verdi); il rafforzamento del progetto di minimizzazione dei rifiuti

cartacei nel Comune di Porto Mantovano da parte di uffici e aziende private; la promozione di buone pratiche legate agli Ecoacquisti; la partecipazione al progetto per la vendita sfusa di detergenti presso la Grande distribuzione; le borse per la spesa: EcoShoppers; la promozione dell'utilizzo di pannolini ecocompatibili; l'allungamento della vita beni ingombranti e durevoli. Al fine di poter portare a compimento il piano dovranno essere attivati tavoli di lavoro, consulenze o altro in modo da giungere a documenti condivisi per la riduzione dei rifiuti all'origine. **Si ribadisce l'importanza della commistione tra piano di riduzione e la campagna di sensibilizzazione e informazione.**

TITOLO IV – GESTIONE DELLA TARIFFA CORRISPETTIVA PUNTUALE E RAPPORTI CON L'UTENZA

Articolo 46

Oggetto e principi generali della gestione tariffaria

A decorrere dalla data di avvio della concessione, il Concessionario applica e riscuote la tariffa corrispettiva puntuale (di seguito TCP) di cui all'art. 1, comma 668, della Legge 27 dicembre 2013, n. 147 e s.m.i., nel rispetto del Regolamento comunale per l'applicazione della TCP, delle tariffe approvate dal Comune di Porto Mantovano, del Piano Economico Finanziario (PEF) e della regolazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), con particolare riferimento a:

- Metodo Tariffario Rifiuti per il periodo regolatorio 2026-2029 (MTR-3), di cui alla Deliberazione 397/2025/R/RIF e s.m.i.;
- Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), di cui alla Deliberazione 15/2022/R/RIF e s.m.i.;
- Testo unico per la regolazione della qualità tecnica (RQTR), di cui alla Deliberazione 374/2025/R/RIF e s.m.i.;
- disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani (TITR), di cui alla Deliberazione 444/2019/R/RIF e s.m.i.;
- criteri di articolazione dei corrispettivi (TICSER), di cui alla Deliberazione 396/2025/R/RIF e s.m.i.;
- disciplina del bonus sociale rifiuti.

Le disposizioni di cui al comma precedente si intendono comprensive dei successivi provvedimenti normativi e regolatori che le modifichino, integrino o sostituiscano nel corso della concessione, ivi compresi i metodi tariffari relativi ai periodi regolatori successivi al 2026-2029. Tali provvedimenti si intendono automaticamente recepiti e il Concessionario è tenuto ad adeguarvi la propria organizzazione e i propri standard entro i termini da essi previsti, senza necessità di modifica del contratto. Gli eventuali effetti economici dell'adeguamento sono riconosciuti esclusivamente attraverso il PEF, nei limiti e secondo i criteri del metodo tariffario tempo per tempo vigente. Ogni rinvio contenuto nel presente Titolo alla «regolazione ARERA vigente» o al «metodo tariffario ARERA vigente» si intende riferito ai provvedimenti di cui al presente articolo, nel testo tempo per tempo in vigore.

La gestione tariffaria comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti attività:

- acquisizione, bonifica, aggiornamento e custodia della banca dati delle utenze;
- ricevimento e istruttoria delle dichiarazioni di attivazione, variazione e cessazione e delle istanze di riduzione e agevolazione;
- calcolo, emissione e recapito dei documenti di riscossione e gestione degli incassi;
- gestione di reclami, rettifiche, rimborsi e rateizzazioni;
- solleciti, recupero stragiudiziale e coattivo dei crediti e gestione del contenzioso;
- gestione delle utenze non domestiche che avviano autonomamente a recupero i propri rifiuti urbani;
- predisposizione dei dati per il PEF, reportistica e supporto agli uffici comunali.

Il rischio di mancato incasso della TCP è a carico del Concessionario e costituisce elemento del rischio operativo trasferito ai sensi dell'art. 177 del D.Lgs. 31 marzo 2023, n. 36 e s.m.i. Il Comune non presta alcuna garanzia in ordine agli insoluti, salvo quanto eventualmente riconosciuto nel PEF nei limiti stabiliti dal metodo tariffario ARERA vigente.

Restano in capo al Comune l'approvazione del Regolamento TCP e delle tariffe, le funzioni di Ente territorialmente competente ai fini della validazione del PEF, nonché la vigilanza sull'attività del Concessionario, esercitata anche per il tramite del Direttore dell'Esecuzione del Contratto.

Il software di gestione della TCP, interoperabile con il sistema di misurazione puntuale di cui all'art. 13 e con la banca dati utenze, è scelto dal Concessionario, che ne sostiene integralmente i costi di licenza, gestione, manutenzione e adeguamento alle modifiche normative e regolatorie per l'intera durata della concessione, senza oneri aggiuntivi per il Comune.

Entro la data di avvio del servizio il Concessionario nomina un Referente della gestione tariffaria, quale interlocutore unico degli uffici comunali per tutte le attività di cui al presente Titolo.

Articolo 47

Sportello tariffa e personale dedicato

Ad integrazione di quanto previsto all'art. 10, il Concessionario garantisce uno sportello fisico ubicato nel territorio del Comune di Porto Mantovano, presso locali individuati a propria cura e spese e preventivamente concordati con il Comune, accessibile alle persone con disabilità. L'orario minimo di apertura è di 18 ore settimanali, di cui almeno un'apertura pomeridiana settimanale fino alle ore 18:00. Nei trenta giorni successivi all'emissione di ciascun documento di riscossione l'orario di apertura è incrementato di almeno 6 ore settimanali. È garantita la possibilità di prenotare l'appuntamento tramite numero verde e sportello online.

Presso lo sportello fisico sono sempre disponibili per gli utenti, anche in formato cartaceo: la modulistica di cui all'art. 49; la carta di cui all'art. 40; il calendario annuale delle raccolte; le informazioni sulle modalità di accesso al Centro di raccolta e al Centro del riuso; il materiale informativo delle campagne di comunicazione e sensibilizzazione di cui all'art. 44, ivi comprese le iniziative ambientali e le azioni di prevenzione dell'abbandono dei rifiuti.

Per le attività di cui al presente Titolo il Concessionario impiega personale qualificato e dedicato al Comune di Porto Mantovano, in numero e con impegno orario adeguati a garantire il rispetto degli standard di qualità previsti dalla regolazione ARERA vigente e degli obblighi del presente Titolo, assicurando in ogni caso le seguenti funzioni:

- coordinamento della gestione tariffaria, affidato al Referente di cui all'art. 46, con adeguata esperienza nella gestione di tariffe o tributi sui rifiuti;
- front office, per il presidio dello sportello fisico durante l'intero orario di apertura e la gestione delle richieste pervenute tramite numero verde, posta elettronica e sportello online;
- back office, per l'aggiornamento della banca dati, l'emissione dei documenti di riscossione, rettifiche, rimborsi e rateizzazioni, solleciti e recupero crediti, nonché la gestione delle utenze non domestiche di cui all'art. 52;
- supporto legale, interno o esterno all'organizzazione del Concessionario, per il recupero coattivo dei crediti e il contenzioso.

Il Concessionario assicura la sostituzione del personale assente, in modo da garantire la continuità del servizio, e la formazione degli operatori sul Regolamento TCP, sulla regolazione ARERA e sulla protezione dei dati personali. Il concorrente indica nell'offerta tecnica l'organizzazione e la dotazione di personale proposte, con le relative qualifiche e l'impegno orario, che costituiscono obbligo contrattuale e sono oggetto di valutazione.

Lo sportello online di cui all'art. 10 comprende un'area riservata, accessibile con SPID, PASSWORD e CIE, che consente all'utente almeno di: consultare la propria posizione e i documenti di riscossione emessi; visualizzare lo storico degli svuotamenti e dei conferimenti rilevati ai fini della misurazione puntuale; verificare i pagamenti effettuati e pagare online; scaricare la modulistica; verificare l'associazione tra la propria utenza, i contenitori assegnati e i relativi transponder, segnalando eventuali discordanze; consultare gli esiti dei controlli sui conferimenti che lo riguardano; presentare dichiarazioni, istanze e reclami e seguirne lo stato di lavorazione. Le medesime funzioni sono rese disponibili anche tramite applicazione per dispositivi mobili.

Articolo 48

Numero verde, posta elettronica e PEC dedicati

Il numero verde di cui agli artt. 10 e 42, gratuito da rete fissa e mobile, prevede un'opzione dedicata a «Tariffa, bollette e pagamenti», gestita da operatori formati sulla TCP. Il servizio con operatore è garantito almeno dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e in almeno due pomeriggi settimanali, nel rispetto del tempo massimo di attesa previsto dalla regolazione ARERA vigente.

Prima dell'avvio del servizio il Concessionario attiva una casella di posta elettronica e una casella di posta elettronica certificata dedicate esclusivamente alla gestione tariffaria del Comune di Porto Mantovano, per informazioni sui documenti di riscossione, sui pagamenti, sui solleciti e sul contenzioso. Tutte le richieste, da qualsiasi canale pervenute, sono registrate in un sistema di gestione delle pratiche che ne traccia data di ricevimento, stato e data di risposta, consultabile dal Comune.

I recapiti dello sportello, del numero verde e delle caselle dedicate sono riportati in ogni documento di riscossione, nella Carta dei servizi e sul sito internet del Concessionario. Il Concessionario non può indirizzare agli uffici comunali le richieste relative alla TCP, salvo quelle rientranti nella competenza esclusiva del Comune.

Articolo 49

Banca dati e dichiarazioni di attivazione, variazione e cessazione

Poiché la TCP è applicata dal primo giorno della concessione, il Concessionario acquisisce dal Concessionario uscente, prima dell'avvio del servizio, la banca dati delle utenze soggette alla TCP e ne garantisce l'utilizzo per la prima emissione dei documenti di riscossione nei termini previsti dal Regolamento TCP. Nei primi mesi di gestione ne effettua la bonifica e l'incrocio con l'anagrafe della popolazione residente, con i dati catastali e con l'abbinamento dei contenitori dotati di transponder di cui all'art. 13. Entro novanta giorni dall'avvio del servizio trasmette al Comune un rapporto sulle anomalie rilevate e sulle azioni correttive adottate.

La banca dati consente l'estrazione, per ciascuna utenza, almeno dei seguenti dati: codice utenza; cognome e nome o ragione sociale; codice fiscale e/o partita IVA; indirizzo completo (codice comunale della via, toponimo, numero civico, eventuale lettera e interno); unità immobiliare di riferimento (foglio, particella e subalterno catastali); superficie e categoria tariffaria; contenitori assegnati e relativi codici identificativi; svuotamenti rilevati. Deve essere garantita la relazione univoca tra utenza, indirizzo, unità immobiliare e contenitori. I dati sono resi disponibili in un tracciato compatibile con i sistemi informativi del Comune; ove necessario, il Concessionario mette a disposizione un tecnico informatico per assicurarne l'interoperabilità.

Le dichiarazioni di attivazione, variazione e cessazione possono essere presentate presso lo sportello fisico, tramite lo sportello online, a mezzo posta elettronica o PEC e a mezzo posta. Il Concessionario predispone la relativa modulistica, conforme alla regolazione ARERA vigente e al Regolamento TCP, previa approvazione del Comune, e la rende disponibile presso lo sportello, sul proprio sito internet e sul sito del Comune.

Il Concessionario risponde alle dichiarazioni nei tempi previsti dalla regolazione ARERA vigente e consegna o ritira le attrezzature per la raccolta, con aggiornamento contestuale della banca dati, secondo quanto previsto dall'art. 2. Le dichiarazioni producono effetti dalla data di inizio o di cessazione del possesso o della detenzione, secondo il Regolamento TCP.

Il Comune fornisce al Concessionario, con cadenza almeno mensile, le variazioni anagrafiche (immigrazioni, emigrazioni, decessi, cambi di residenza e di composizione dei nuclei familiari) e, ove disponibili, le informazioni provenienti dallo Sportello Unico per le Attività Produttive. Il Concessionario incrocia tali dati con la banca dati e con le altre fonti disponibili, invita i soggetti non dichiaranti a regolarizzare la propria posizione e, in caso di mancato riscontro, procede all'iscrizione d'ufficio con addebito degli importi dovuti per le annualità pregresse, nei limiti dei termini di prescrizione e secondo il Regolamento TCP. Gli esiti dell'attività di recupero dell'evasione sono rendicontati con cadenza semestrale.

Il Concessionario svolge inoltre un controllo sistematico della coerenza tra il servizio effettivamente fruito, come risultante dai dati di misurazione dei conferimenti, e la posizione tariffaria delle utenze, al fine di individuare fenomeni di evasione o elusione e anomalie quali, a titolo esemplificativo, conferimenti registrati su utenze cessate o su contenitori non abbinati, utenze attive prive di conferimenti per periodi prolungati, volumi conferiti incoerenti con la categoria o la superficie dichiarata. Gli esiti sono rendicontati nel report semestrale di cui all'art. 53.

Il Concessionario gestisce inoltre le istanze di riduzione e agevolazione previste dal Regolamento TCP e applica il bonus sociale rifiuti secondo la disciplina ARERA vigente.

Articolo 50

Documenti di riscossione e incassi

Il Concessionario emette i documenti di riscossione con i contenuti minimi e nel rispetto delle scadenze di pagamento previsti dalla regolazione ARERA vigente, garantendo almeno due rate a scadenza semestrale. Il conguaglio della quota variabile, determinata in base agli svuotamenti misurati, è effettuato con le modalità e la periodicità previste dal Regolamento TCP. Alle utenze titolari di partita IVA il documento di riscossione è emesso anche in formato elettronico.

Ogni documento di riscossione riporta in modo chiaro, oltre ai contenuti obbligatori:

- la distinzione tra quota fissa e quota variabile e le tariffe unitarie applicate;
- il numero di svuotamenti rilevati per ciascuna frazione soggetta a misurazione, la volumetria o il numero minimo di svuotamenti addebitati e la modalità di calcolo della quota variabile puntuale;
- le riduzioni e agevolazioni applicate;
- la situazione dei pagamenti relativi ai documenti precedenti, con l'indicazione di eventuali importi non pagati.

Sono a carico del Concessionario tutti gli oneri di elaborazione, stampa, imbustamento e recapito dei documenti di riscossione, dei solleciti e delle comunicazioni agli utenti, sia in forma cartacea sia tramite posta elettronica, PEC o applicazione per dispositivi mobili, ferma restando la ripetibilità nei confronti dell'utente moroso delle sole spese previste dal Regolamento TCP.

Il Concessionario garantisce almeno una modalità di pagamento gratuita, assicura il pagamento tramite la piattaforma pagoPA e consente la domiciliazione bancaria. Gestisce rettifiche, rimborsi e rateizzazioni nei tempi e nei casi previsti dalla regolazione ARERA vigente e dal Regolamento TCP.

Gli incassi sono registrati e riconciliati con le singole posizioni; i flussi di emissione e incasso sono messi a disposizione del Comune secondo quanto previsto dall'art. 53.

Articolo 51

Solleciti, recupero crediti, contenzioso e svalutazione dei crediti

In caso di mancato pagamento il Concessionario adotta la seguente procedura minima, i cui costi sono posti a carico dell'utente moroso nei limiti del Regolamento TCP:

- sollecito di pagamento, inviato entro sessanta giorni dalla scadenza con modalità che ne attestino il ricevimento, con un termine per il pagamento non inferiore a quindici giorni;
- diffida e messa in mora, inviata entro centoventi giorni dalla scadenza, con applicazione degli interessi previsti dal Regolamento TCP;
- avvio del recupero coattivo, entro dodici mesi dalla scadenza della rata insoluta e comunque in tempo utile a evitare la prescrizione, per i crediti di importo superiore alla soglia minima stabilita dal Regolamento TCP.

Il recupero coattivo è effettuato, in considerazione della natura corrispettiva della TCP, con gli strumenti previsti dall'ordinamento civile, quale il ricorso per decreto ingiuntivo, ovvero, ove previsto dal Regolamento TCP e consentito dalla normativa vigente, avvalendosi di soggetti abilitati alla riscossione ai sensi della normativa vigente. Prima di avviare il recupero coattivo il Concessionario offre la rateizzazione nei casi previsti dal Regolamento TCP. Il Concessionario gestisce in nome proprio, a proprie cure e spese, il contenzioso relativo all'applicazione e alla riscossione della TCP e tiene indenne il Comune da ogni onere conseguente. Aderisce alle procedure di conciliazione stragiudiziale previste dalla regolazione vigente. Comunica tempestivamente al Comune i contenziosi che riguardino l'interpretazione del Regolamento TCP o la legittimità delle tariffe.

I crediti derivanti dall'applicazione della TCP sono iscritti nel bilancio del Concessionario e svalutati secondo i principi contabili e la normativa fiscale vigenti. Ai fini tariffari, gli accantonamenti e le perdite su crediti sono riconosciuti nel PEF esclusivamente nei limiti e secondo i criteri del metodo tariffario ARERA vigente, e le perdite solo dopo l'esperimento documentato delle procedure di recupero. Con cadenza annuale il Concessionario trasmette al Comune un prospetto dei crediti distinti per anno di emissione e per anzianità, con l'indicazione del tasso di riscossione, delle azioni di recupero in corso, degli importi svalutati e di quelli dichiarati inesigibili.

Alla scadenza della concessione i crediti TCP maturati restano di titolarità del Concessionario uscente, che ne prosegue il recupero, ferma restando la consegna della banca dati di cui all'art. 53.

Articolo 52

Utenze non domestiche che avviano a recupero i rifiuti urbani e gestione dei formulari

Il Concessionario riceve e istruisce le comunicazioni delle utenze non domestiche che scelgono di servirsi del servizio pubblico per una parte dei propri rifiuti urbani ovvero di conferirli integralmente al di fuori del servizio pubblico ai sensi della normativa ambientale vigente, entro i termini e con le modalità stabiliti dal Regolamento TCP e dalla normativa vigente. Verifica la completezza della comunicazione (contratto con il soggetto autorizzato, codici EER, quantità stimate), aggiorna la banca dati, provvede al ritiro delle attrezzature non più necessarie e applica la riduzione o l'esclusione della quota variabile dalla decorrenza prevista.

Entro il termine fissato dal Regolamento TCP le utenze interessate trasmettono al Concessionario la rendicontazione dei rifiuti avviati a recupero nell'anno precedente, corredata dei formulari di identificazione dei rifiuti (anche in formato digitale, ove obbligatorio) e dell'attestazione rilasciata dal soggetto che ha effettuato il recupero. Il Concessionario:

- verifica la coerenza delle quantità dichiarate con la superficie, la categoria di attività e i quantitativi attesi;
- calcola la riduzione spettante ed effettua i conguagli, recuperando le riduzioni indebitamente applicate;
- esegue controlli documentali e sopralluoghi a campione su almeno il 10% delle utenze interessate ogni anno;
- conserva in archivio digitale la documentazione ricevuta, consultabile dal Comune.

Con cadenza annuale, e comunque in tempo utile per la predisposizione del PEF, il Concessionario trasmette al Comune l'elenco delle utenze interessate, i quantitativi avviati a recupero e il relativo effetto economico sulle entrate tariffarie. Il Concessionario segnala altresì al Comune le superfici produttive di rifiuti speciali escluse dall'applicazione della TCP, previa verifica della relativa documentazione.

Articolo 53

Collaborazione con il Comune, reportistica e statistiche

Il Concessionario predispone il PEF secondo il metodo tariffario ARERA vigente, corredato della relazione di accompagnamento, della dichiarazione di veridicità e dei dati richiesti dalla regolazione, nei tempi indicati dal Comune e comunque in tempo utile per la validazione e l'approvazione delle tariffe nei termini di legge. Il PEF comprende i costi amministrativi di accertamento, riscossione e contenzioso, e il totale delle poste in esso riportate è riconciliato con le corrispondenti poste del bilancio del Concessionario. In caso di inerzia del Concessionario, il Comune, che abbia richiesto i dati e gli atti necessari, ne dà comunicazione ad ARERA per l'attivazione delle procedure di diffida e intimazione previste dalla regolazione, informandone contestualmente il Concessionario, fermi restando l'applicazione delle penali e il risarcimento del maggior danno. Fornisce inoltre supporto tecnico al Comune per la determinazione dell'articolazione tariffaria, mediante simulazioni dell'impatto sulle diverse categorie di utenza, e per la redazione delle proposte di deliberazione e delle modifiche al Regolamento TCP, la cui adozione resta di esclusiva competenza degli organi comunali.

Il Concessionario trasmette al Comune:

- con cadenza mensile, un report su documenti di riscossione emessi, incassi, insoluti, dichiarazioni ricevute, richieste e reclami, chiamate al numero verde e tempi di risposta;
- con cadenza semestrale, un report sul recupero dei crediti, sul contenzioso e sul recupero dell'evasione;
- con cadenza annuale, una relazione sulla gestione tariffaria comprensiva degli indicatori di qualità previsti dalla regolazione ARERA vigente e del prospetto dei crediti di cui all'art. 51.

Il Concessionario fornisce al Comune i dati necessari per gli adempimenti verso ARERA, per l'applicativo regionale O.R.So., per il MUD e per le altre rilevazioni statistiche e istituzionali, e predispone gli atti e i dati richiesti dal Comune per rispondere a richieste di accesso, interrogazioni consiliari e richieste di altre autorità, entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta, salvo termini più brevi imposti dalla legge.

Il Comune dispone di un accesso web in sola consultazione al software di gestione tariffaria, con possibilità di estrazione integrale dei dati. Il Concessionario partecipa a incontri almeno trimestrali con gli uffici comunali per la verifica dell'andamento della gestione.

Il trattamento dei dati personali avviene nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali; i rispettivi ruoli del Comune e del Concessionario sono definiti nel contratto di concessione. Alla scadenza della concessione, o in caso di sua cessazione anticipata, il Concessionario consegna al Comune entro trenta giorni la banca dati completa e aggiornata delle utenze, dei conferimenti e delle posizioni contabili, in formato aperto, e collabora con il soggetto subentrante per il passaggio di consegne.

L'inosservanza degli obblighi di cui al presente Titolo comporta l'applicazione delle penali previste dal Capitolato speciale e dal contratto di concessione.