

# COMUNE DI SANT'AGNELLO

Città Metropolitana di Napoli

---

## Comando Polizia Locale

Servizio integrato di igiene urbana  
Tel 081 5332205 / 5332266  
Mail: [antonio.maresca@arubamail.it](mailto:antonio.maresca@arubamail.it)  
Pec: [poliziale.santagnello@asmepec.it](mailto:poliziale.santagnello@asmepec.it)



## *Servizio integrato di igiene urbana* *Piano esecutivo di gestione*

### RIFERIMENTI IDENTIFICATIVI ED ECONOMICI DELLA PROCEDURA

CIG: 8828397FA9\_V / COD. UNIVOCO DI FATTURAZIONE: NUEGEJ  
IMPORTO COMPLESSIVO PRESUNTIVO: 4.575.350,94  
DURATA CONTRATTUALE: ANNI TRE

## PREMESSA

Questo documento ha lo scopo di illustrare il piano esecutivo finalizzato alla gestione integrale ed integrata dei rifiuti urbani.

Il piano esecutivo qui di seguito riportato si riferisce agli elementi indicativi di base che il Fornitore deve considerare come minimi ed indispensabili nella formulazione del progetto tecnico dei "servizi integrati" ai quali potrà aggiungere miglioramenti e potenziamenti.

Le scelte di base per ottenere una migliore gestione del ciclo dei rifiuti urbani originano dai seguenti principi ispiratori:

- **tutela ambientale e sviluppo sostenibile:**  
la gestione del ciclo dei rifiuti deve prioritariamente garantire la massima tutela dell'ambiente e prevedere un modello orientato ai principi dello sviluppo sostenibile, non essendo più sufficiente solo che i rifiuti vengano gestiti in modo corretto ma è necessario che il sistema debba essere impostato in modo da orientare i comportamenti dei cittadini verso il raggiungimento dei fini della selezione e della riduzione dei rifiuti prodotti;
- **sviluppo innovativo:**  
in una società complessa ed in rapida evoluzione, al pari dei rifiuti da essa prodotti, l'elemento innovativo che contraddistingue le realtà dinamiche è quello del continuo sviluppo legato alla capacità di riconoscere le esigenze, individuare scelte innovative e concretizzarle in termini di servizi al cittadino-utente;
- **presenza (territorialità):**  
riuscire ad avvicinare il cittadino-utente al gestore del servizio è sicuramente uno degli elementi fondamentali nell'effettuazione di un servizio importante come quello legato ai rifiuti urbani, in modo che l'utente-cliente possa ricevere una risposta adeguata a qualsiasi esigenza connessa ai servizi stessi.

Su tali presupposti, le scelte fondamentali del presente piano hanno la finalità di raggiungere gli obiettivi previsti dalle norme nella riduzione del rifiuto da smaltire ed, in particolare, nel rispetto dei principi e della gerarchia delle priorità stabilite dalle direttive della Comunità Europea e dalla legislazione statale in materia ambientale riassunti all'art. 1, comma 2, della Legge Regionale n.14/2016:

- a) prevenzione, quale insieme degli interventi volti a ridurre all'origine la produzione di rifiuti;
- b) preparazione per il riutilizzo, volto a favorire reimpiego dei prodotti o componenti da non considerarsi rifiuti;
- c) recupero con finalità diverse dal riciclo, compresa la produzione di energia;
- d) smaltimento, quale sistema residuale e minimale del rifiuto, non trattabile, di cui alle precedenti lett. b) e c).

La stessa Regione Campania riconosce la validità dei principi dell'economia circolare, per cui i rifiuti di un processo di produzione e consumo circolano come nuovo ingresso nello stesso o in un differente processo dando vita ad un nuovo modello di produzione e consumo che mira alla eliminazione dei rifiuti, attraverso una progettazione innovativa di alto livello di materiali, riutilizzo delle merci, ricondizionamento del prodotto, rigenerazione dei componenti.

Tali obiettivi si possono raggiungere solo contribuendo ad incentivare la riduzione dell'uso di materie prime vergini ed il mantenimento delle risorse all'interno del ciclo produttivo il più a lungo possibile, per offrire ai consumatori prodotti durevoli ed innovativi in grado di generare risparmi e migliorare la qualità della vita.

Per il raggiungimento dei principi e delle finalità sopra esposte, questo Ente si propone di superare gli obiettivi minimi previsti dalla Legge Regionale n. 14/2016 che sono i seguenti:

- a) la raccolta differenziata al 75% (minimi previsti dalla citata normativa regionale: 65%);

b) per ciascuna frazione differenziata l'80% di materia effettivamente recuperata (minimi previsti dalla citata normativa regionale: 70%).

Per il raggiungimento di tali obiettivi sono previsti nel presente piano esecutivo, nei servizi minimi ed ordinari, strumenti e progetti che mirano:

- allo svolgimento di un servizio informativo a mezzo call center;
- alla predisposizione e gestione di un progetto di riuso e ricollocazione dei beni funzionanti;
- all'incentivazione della quantità della raccolta differenziata;
- alla fornitura di kit di buste per la raccolta differenziata attraverso distributori automatici, nonché di contenitori/secchielli .

A questi servizi di base vanno aggiunti quelli migliorativi, disciplinati nel sistema dell'offerta economicamente più vantaggiosa, attribuendo maggior punteggio alla ditta che offrirà tali servizi aggiuntivi e migliorativi, sotto il profilo sia tecnico che qualitativo e quantitativo, diretti:

- a fornire esatta informazione ed educazione dell'utenza al regolare conferimento dei rifiuti anche attraverso un adeguato controllo sulle difformità delle modalità di conferimento;
- a migliorare la qualità del rifiuto raccolto in modo differenziato attraverso l'installazione di appositi raccoglitori "intelligenti" (dotati di adeguata tecnologia che consenta una lettura del rifiuto conferito in modo da selezionarlo a seconda della qualità dello stesso) da collocarsi su vari punti del territorio comunale, integrati da un sistema premiale a favore del cittadino virtuoso;

il tutto come meglio descritto nel capitolato speciale d'appalto.

## Art. 1) OGGETTO DEL SERVIZIO

Oggetto del presente piano esecutivo è la gestione integrata del servizio di igiene urbana.

Esso è riferito alla "gestione dei rifiuti", come di seguito classificati, prodotti sul territorio comunale, per i quali il Comune ha l'obbligo della raccolta, del trasporto, del recupero e del conferimento per lo smaltimento.

Per rifiuto si intende qualsiasi sostanza od oggetto di cui il detentore si disfi o abbia l'intenzione o l'obbligo di disfarsi.

Rientrano nella categoria di rifiuti urbani di cui all'art. 183, comma 1, lett. b-ter) del D. Lgs. n. 152/2006 e ss.mm.ii. i seguenti:

1. I rifiuti domestici indifferenziati e da raccolta differenziata, ivi compresi: carta e cartone, vetro, metalli, plastica, rifiuti organici, legno, tessili, imballaggi, rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche, rifiuti di pile ed accumulatori e rifiuti ingombranti, ivi compresi materassi e mobili;
2. I rifiuti indifferenziati e da raccolta differenziata provenienti da altre fonti che sono simili per natura e composizione ai rifiuti domestici indicati nell'allegato L-quater prodotti dalle attività riportate nell'allegato L-quinques;
3. I rifiuti provenienti dallo spazzamento delle strade e dallo svuotamento dei cestini portarifiuti;
4. I rifiuti di qualunque natura o provenienza, giacenti sulle strade ed aree pubbliche o sulle strade ed aree private comunque soggette ad uso pubblico o sulle spiagge marittime e sulle rive dei corsi d'acqua;
5. I rifiuti della manutenzione del verde pubblico, come foglie, sfalci d'erba e potature di alberi, nonché quelli risultanti dalla pulizia dei mercati;
6. I rifiuti provenienti da aree cimiteriali, esumazioni ed estumulazioni, nonché gli altri rifiuti provenienti da attività cimiteriale diversi da quelli di cui ai punti 3,4 e 5;

A questo punto si passa all'esame specifico della tipologia del rifiuto urbano e dei servizi oggetto del presente piano di gestione:

### Rifiuti urbani:

1. Organico - a titolo esemplificativo: rifiuti biodegradabili di giardini e parchi, rifiuti alimentari e di cucina prodotti da nuclei domestici, ristoranti, alberghi, uffici, attività all'ingrosso, mense, servizi di ristorazione e punti vendita al dettaglio nonché rifiuti equiparabili prodotti dagli impianti dell'industria alimentare.
2. Secco riciclabile (oppure rifiuto differenziato) – rifiuto per il quale sia possibile recuperare materia, ovvero rifiuto reimpiegabile, previo trattamento nei cicli produttivi per realizzare nuovi oggetti uguali allo scarto (carta, vetro, metalli, plastica, ecc.) oppure per essere utilizzato per produrre nuovi materiali (legno, tessuti).
3. Secco non riciclabile (oppure rifiuto indifferenziato o secco residuo) – parte dei rifiuti solidi urbani che, a causa della loro natura, non possono essere avviati al riciclaggio ma devono essere smaltiti in discarica, in un termovalorizzatore o in un impianto in cui si produce il combustibile derivato dai rifiuti.
4. Indumenti usati – rifiuto costituito da prodotti tessili utilizzati per il vestiario ed accessori per l'abbigliamento.
5. Oggetti di riuso in quanto funzionanti (quali bici, giocattoli, tv ed oggettistica in genere).
6. Ingombranti – rifiuto che residua da tutte le raccolte differenziate, avente dimensioni unitarie tali da non poter essere conferito all'ordinario sistema di raccolta del secco residuo.
7. Rifiuti elettronici RAEE – fanno parte di questa categoria di rifiuti tutti gli elettrodomestici e dispositivi elettronici a fine vita di cui il possessore intenda disfarsi in quanto guasti, inutilizzati o obsoleti e dunque destinati all'abbandono. Tali rifiuti vanno trattati correttamente e destinati al recupero differenziato dei materiali di cui sono composti,

- come il rame, ferro, acciaio, alluminio, vetro, argento, oro, piombo, mercurio ecc. Gli stessi sono catalogati e raggruppati nelle categorie R1, R2, R3, R4 e R5.
8. Rifiuti provenienti da aree cimiteriali – rifiuti provenienti da esumazione ed estumulazione, nonché gli altri rifiuti provenienti da attività cimiteriale diversi da quelli di cui ai punti 3, 4 e 5 dell'art. 183 lett. b-ter del D.Lgs. n.152/2006 e ss.mm.ii.
  9. R.U.P. - rifiuti urbani pericolosi – a titolo esemplificativo: Barattoli di colore, vernici, colle, solventi; Pile esauste (stilo, a bottone); Farmaci scaduti e contenitori con residui di medicinali; Cartucce di inchiostro e toner; Bombolette spray; Solventi chimici di uso domestico (es. trielina); Antiparassitari, insetticidi, topicidi di uso domestico; Oli esausti (oli e grassi vegetali ed animali usati nella preparazione di cibi per friggitoria, cottura, condimento od altro).
  10. Rifiuti vegetali provenienti da diserbo stradale e da pulizia di aree verdi quali giardini e parchi di proprietà comunale ed aree cimiteriali.

Il piano esecutivo di gestione comprende i seguenti servizi integrati:

- a) Raccolta rifiuti solidi urbani
- b) Spazzamento:
- c) Trasporto in impianti specializzati
- d) Fornitura buste, distributori automatici e contenitori
- e) Gestione area adibita a centro di raccolta dei rifiuti in maniera differenziata

## Art. 2)

### ARTICOLAZIONE BASE DEL SERVIZIO

L'appalto ha per oggetto la disciplina e l'effettuazione dei seguenti servizi:

#### a) RACCOLTA:

- a.1) raccolta con il sistema "porta a porta" dei rifiuti solidi urbani distinti nella "frazione organica" provenienti da fabbricati o da altri insediamenti civili in genere e dalle utenze commerciali ed artigianali;
- a.2) raccolta con il sistema "porta a porta" dei rifiuti solidi urbani distinti nella "frazione secco riciclabile" (oppure rifiuto differenziato): multimateriale, vetro, carta, cartone, ecc., provenienti da fabbricati o da altri insediamenti civili in genere e dalle utenze commerciali ed artigianali;
- a.3) raccolta con il sistema "porta a porta" dei rifiuti solidi urbani distinti nella "frazione secco non riciclabile" (oppure rifiuto indifferenziato o secco residuo) provenienti da fabbricati o da altri insediamenti civili in genere e dalle utenze commerciali ed artigianali, oltre il servizio integrativo relativo alla raccolta dei rifiuti igienici assorbenti (pannolini e pannoloni) per far fronte alle esigenze di alcune categorie sensibili (anziani, disabili e degenti) che si dovessero trovare in difficoltà dovendone smaltire un notevole numero;
- a.4) raccolta indumenti usati con consegna presso l'area adibita a centro di raccolta;
- a.5) raccolta oggetti di riuso in quanto funzionanti (quali bici, giocattoli, tv ed oggettistica in genere) con consegna presso l'area adibita a centro di raccolta;
- a.6) raccolta con il sistema "porta a porta" su chiamata a domicilio o consegna presso l'area adibita a centro di raccolta, di rifiuti solidi ingombranti quali beni di consumo durevoli, di arredamento, di impiego domestico, di uso comune e simili;
- a.7) raccolta rifiuti elettronici RAEE, su chiamata a domicilio o consegna presso l'area adibita a centro di raccolta, di quelli di grosse dimensioni elencati nelle categorie R1, R2 e R3, mentre relativamente a quelli di piccole dimensioni, elencati nelle categorie R4 e R5, gli stessi dovranno essere conferiti esclusivamente presso il centro di raccolta;
- a.8) raccolta rifiuti provenienti da aree cimiteriali da esumazione ed estumulazione su chiamata da parte della Stazione appaltante;
- a.9) R.U.P. – rifiuti urbani pericolosi – per quanto riguarda questa tipologia di rifiuti bisogna fare distinzione tra quelli, come le pile ed i farmaci scaduti che vanno conferiti nei punti di raccolta situati sul

territorio urbano (negli appositi contenitori) ed i restanti che vanno invece conferiti presso l'area adibita a centro di raccolta;

a.10) raccolta di rifiuti urbani vegetali provenienti da diserbo stradale e da pulizia aree verdi quali giardini pubblici, parchi comunali ed aree cimiteriali (verde e ramaglie) su chiamata da parte della Stazione appaltante.

b) SPAZZAMENTO:

b.1) spazzamento delle strade, piazze, vie, viali, marciapiedi, porticati, spiagge, aree verdi, aree private gravate da servitù di pubblico passaggio o aperte al pubblico;

b.2) svuotamento dei cestini portarifiuti e servizio di pulizia e disinfezione degli stessi;

b.3) pulizia delle aree adibite a mercato settimanale, fiere, mostre e/o esposizione e strade interessate da eventi particolari (processioni, manifestazioni culturali, turistiche, religiose);

b.4) rimozione discariche abusive e raccolta rifiuti abbandonati, anche ingombranti, su richiesta specifica della stazione appaltante.

c) TRASPORTO:

c.1) trasporto in impianti autorizzati alle operazioni di recupero delle singole frazioni merceologiche dei rifiuti derivanti dai servizi sopra elencati;

c.2) trasporto in impianti autorizzati di smaltimento finale della "frazione secco non riciclabile".

d) FORNITURA kit buste e secchielli per la raccolta differenziata, distributori automatici dei kit di buste nonché contenitori di vario tipo e misure.

e) SERVIZIO gestione area adibita a centro di raccolta dei rifiuti differenziati.

### Art. 3)

#### CARATTERE DEL SERVIZIO

I servizi oggetto di appalto sono ad ogni effetto "servizi pubblici" e, pertanto, non potranno essere sospesi e/o abbandonati.

In caso di sospensione e/o abbandono, anche parziale, la Stazione appaltante potrà senz'altro sostituirsi per l'esecuzione d'ufficio in danno al Fornitore.

Il servizio deve essere sempre assicurato sia in caso di emergenze di qualsiasi genere che in caso di eventuali chiusure dei centri di raccolta dei rifiuti differenziati e/o delle discariche/piattaforme/termovalorizzatori.

### Art. 4)

#### INDICAZIONI GENERALI SUL SERVIZIO ED ORGANIZZAZIONE DELLO STESSO

##### Raccolta rifiuti solidi urbani

Per quanto riguarda la raccolta dei rifiuti solidi urbani in forma differenziata (frazioni organica e secco riciclabile) e della frazione secco non riciclabile di cui alle lettere a1), a2), a3), a6) e a7) (solo R1, R2 e R3) di cui al precedente art. 2, il servizio viene svolto, con la modalità del "porta a porta", su tutto il territorio comunale anche nelle strade a percorribilità pedonale, secondo le seguenti direttive seguendo lo schema di differenziazione tra utenze domestiche ed utenze commerciali:

##### UTENZE DOMESTICHE

- Frazione organica:

- o alimentari e di cucina 3 volte/settimana
- o rifiuti biodegradabili di giardini e parchi 1 volta/settimana

- Frazione secco riciclabile:
  - o multimateriale (plastica, alluminio, banda stagnata e piccoli materiali ferrosi) 3 volte/settimana
  - o vetro 1 volta/settimana
  - o carta e cartone 2 volte/settimana
- Frazione secco non riciclabile 1 volta/settimana
  - o igienici assorbenti 2 volte/settimana (previa registrazione presso il Comando di Polizia Locale)

I predetti servizi devono essere espletati nelle ore notturne (dalle ore 01.00 alle ore 05.00).

Il Fornitore ha l'obbligo di provvedere al ritiro di tutti i rifiuti in parola depositati su suolo pubblico e privato, soggetto a servitù di pubblico passaggio, sciolti, in sacchetti e in contenitori di raccolta.

#### UTENZE COMMERCIALI

- Frazione organica:
  - o alimentari e di cucina prodotti da ristoranti, alberghi, attività all'ingrosso, mense, punti di vendita alimentari al dettaglio e proven. da industria alimentare
  - periodo dal 01/11 al 31/03* 3 volte/settimana
  - periodo dal 01/04 al 31/10* 6 volte/settimana
- Frazione secco riciclabile:
  - o multimateriale (plastica, alluminio, banda stagnata e piccoli materiali ferrosi) 2 volte/settimana
  - o vetro
    - periodo dal 01/11 al 31/03* 1 volta/settimana
    - periodo dal 01/04 al 31/10* 2 volte/settimana
  - o carta e cartone 4 volte/settimana
- Frazione secco non riciclabile
  - periodo dal 01/11 al 31/03* 1 volta/settimana
  - periodo dal 01/04 al 31/10* 2 volte/settimana

I predetti servizi devono essere espletati nelle ore notturne (dalle ore 01.00 alle ore 05.00) ad eccezione della raccolta del vetro che, nel periodo dal 01/04 al 31/10, dovrà essere effettuata nelle ore pomeridiane (dalle ore 14.00 alle 16,00).

Il Fornitore ha l'obbligo di provvedere al ritiro di tutti i rifiuti in parola depositati su suolo pubblico e privato, soggetto a servitù di pubblico passaggio, sciolti, in sacchetti ed in contenitori di raccolta.

Inoltre per le utenze alberghiere e grandi utenze commerciali i rifiuti devono essere ritirati all'interno delle strutture essendo vietato il posizionamento dei contenitori di medie/grandi dimensioni sulla pubblica strada.

Si richiede, infine, che l'organizzazione del servizio debba essere strutturata in modo autonomo e distinto per le due diverse utenze (domestiche e commerciali) anche al fine di dare alla Stazione appaltante la possibilità di poter effettuare valutazioni e controlli sulla quantità e qualità del servizio, il tutto per migliorare ed implementare la percentuale di raccolta differenziata.

#### Raccolta indumenti usati

E' fatto obbligo per il Fornitore di provvedere al ritiro degli indumenti usati che l'utenza consegnerà presso l'area adibita a centro di raccolta due volte alla settimana.

### **Raccolta oggetti di riuso**

Tale servizio consiste nel ritiro, presso l'area adibita a centro di raccolta, di beni ancora funzionanti (tipo TV, PC, bici, giocattoli, oggettistica in genere, ecc.) e la distribuzione degli stessi con precedenza all'utenza residente che ne faccia richiesta, mediante un progetto che il Fornitore dovrà predisporre secondo un piano informativo ed una gestione informatizzata dello stesso.

### **Raccolta ingombranti**

Il Fornitore ha l'obbligo di provvedere al ritiro dei rifiuti in parola su chiamata a domicilio una volta alla settimana o presso l'area adibita a centro di raccolta due volte alla settimana.

### **Raccolta rifiuti elettronici RAEE**

Il Fornitore ha l'obbligo di provvedere al ritiro dei rifiuti in parola su chiamata a domicilio una volta alla settimana o presso l'area adibita a centro di raccolta due volte alla settimana per quelli di grosse dimensioni, elencati nelle categorie R1, R2 e R3, mentre relativamente a quelli di piccole dimensioni, elencati nelle categorie R4 e R5, il Fornitore dovrà garantirne il ritiro esclusivamente presso il centro di raccolta due volte a settimana.

### **Raccolta provenienti da aree cimiteriali**

Il Fornitore ha l'obbligo di provvedere al ritiro dei rifiuti in parola, come specificati alla lett. a), punto 8, art. 1 del presente piano esecutivo, depositati negli appositi contenitori, su chiamata della Stazione appaltante, in ragione dell'attività cimiteriale di esumazione ed estumulazione.

### **Raccolta R.U.P. – rifiuti urbani pericolosi**

Relativamente a tale tipologia, si specifica che il Fornitore ha l'obbligo di raccolta delle pile e dei farmaci scaduti dagli appositi contenitori distribuiti sul territorio comunale, con cadenza settimanale; mentre per i restanti, così come elencati alla lett. a), punto 9, art. 1 del presente piano esecutivo, dovrà garantirne il ritiro, per le sole utenze domestiche, almeno due volte a settimana, presso l'area adibita a centro di raccolta.

### **Raccolta rifiuti urbani vegetali provenienti da diserbo stradale e da pulizia aree verdi quali giardini e parchi pubblici ed aree cimiteriali (verde e ramaglie)**

Relativamente alla raccolta dei rifiuti come sopra individuati, che non comprendono quelli derivanti dall'attività lavorativa, la stessa dovrà avvenire, mediante la consegna del materiale in parola, presso l'area adibita a centro di raccolta.

### **Spazzamento delle strade, marciapiedi, piazze, vie, viali, aree verdi, aree private, gravate da servitù di pubblico passaggio o aperte al pubblico**

Il servizio deve essere espletato secondo l'articolazione riportata nell'allegato B) con l'impiego di spazzatrici e /o manualmente e con personale in numero sufficiente, teso a garantire la pulizia del suolo pubblico (ivi compresi slarghi, aiuole, muretti ecc.) e di quello privato soggetto a servitù di pubblico passaggio – comprese le aree destinate alla sosta dei veicoli.

Lo stesso comprende tutte le operazioni ad esso inerenti, da eseguirsi anche con l'ausilio di motoscopa (sia di dimensioni grandi che piccole e soffiatoi), con particolare riferimento:

- alla raccolta di tutti i rifiuti, immondizie, fogliame, polvere, fanghiglia ecc.;



- alla immediata raccolta (da effettuarsi con personale di pronta reperibilità) di tutto ciò che, per qualsiasi motivo, compreso l'abbandono ed il getto abusivo di piccole dimensioni, si trovi ad ingombrare o deturpare il suolo (comprese le deiezioni canine che dovranno essere rimosse mediante idoneo strumento di prelievo e con un ciclo operativo differenziato da quello dello spazzamento nonché eventuali carcasse di animali).

Si richiede che tutte le attrezzature impegnate dovranno essere di tipo silenzioso, omologate CE, al fine di evitare inquinamento acustico e fastidi nelle ore notturne.

#### **Svuotamento dei cestini portarifiuti e servizio di pulizia e disinfezione**

Il servizio deve essere espletato quotidianamente ed assicurare anche la fornitura e sostituzione delle buste in polietilene interne al contenitore, nonché la pulizia, disinfezione e piccola manutenzione dei cestini portarifiuti.

#### **Pulizia delle aree adibite a mercato settimanale, fiere, mostre, e/o esposizioni temporanee e strade interessate da eventi particolari**

Il Fornitore deve assicurare interventi destinati alla pulizia delle zone interessate dalle manifestazioni di cui al titolo, con contestuale ritiro dei rifiuti con l'utilizzo di personale e mezzi che rispondano a pieno alle esigenze del caso.

Tale attività deve assicurare la pulizia accurata delle strade interessate da eventi specifici quali mercato settimanale, processioni e/o manifestazioni culturali, turistiche, religiose, con personale presente anche durante l'intero svolgimento degli eventi stessi.

#### **Rimozione discariche abusive e raccolta rifiuti abbandonati anche ingombranti**

Il Fornitore deve assicurare il servizio di rimozione e di disinfezione di discariche abusive nonché la raccolta di materiali ingombranti abbandonati sul suolo pubblico, su richiesta specifica della stazione appaltante.

Tale tipo di servizio riguarda anche l'abbandono dei rifiuti pericolosi, quali l'amianto per i quali il Fornitore dovrà assicurare la immediata messa in sicurezza mediante idoneo confezionamento e stoccaggio in luogo protetto ed autorizzato, l'immediata sanificazione del sito dove tali rifiuti sono stati abbandonati, la stesura del programma di smaltimento ed il relativo trasporto presso i centri autorizzati al trattamento con oneri e spese a suo carico.

#### **Trasporto in impianti autorizzati alle operazioni di recupero delle singole frazioni merceologiche derivanti dalla raccolta dei rifiuti in forma differenziata (frazioni organica e secco riciclabile)**

Il servizio deve assicurare il trasporto dei rifiuti in un impianto autorizzato alle operazioni di recupero delle singole frazioni merceologiche.

#### **Trasporto in impianto autorizzato di smaltimento finale derivante dalla raccolta della frazione secco non riciclabile o rifiuto indifferenziato**

Il servizio deve assicurare, per i giorni di raccolta come sopra previsti, il trasporto dei rifiuti in un impianto autorizzato allo smaltimento finale.

#### **Fornitura kit buste e contenitori**

La fornitura in parola deve assicurare all'utenza i quantitativi di kit di buste per la raccolta dei rifiuti in forma differenziata, del secchiello di raccolta della frazione organica nonché dei vari contenitori previsti per le altre tipologie di raccolta così come riportati nell'allegato "C".

Tale fornitura dovrà avvenire nel rispetto di un apposito programma di distribuzione che dovrà prevedere la consegna di distributori automatici di buste per la raccolta in forma differenziata (nel numero previsto dal progetto offerta prodotto in sede di gara).

#### **Servizio gestione area adibita a centro di raccolta dei rifiuti in maniera differenziata**

Spetta al Fornitore la gestione dell'area adibita a centro di raccolta del Comune garantendo che in tale attività siano perseguiti le finalità previste dalla legge e per le quali la stessa è stata realizzata.

Tutti gli oneri relativi e conseguenti a tale servizio (attrezzature, impiantistica, autorizzazioni, adeguamenti legislativi, manutenzione ordinaria e straordinaria, personale e servizi, luce, acqua, telefono ecc.) sono a carico del Fornitore, comprese:

- lo svolgimento di un servizio informativo per l'utenza, a mezzo call center ed attraverso specifici canali informativi web;
- la predisposizione e diffusione della "Carta dei servizi";
- la predisposizione e gestione di un "progetto di riuso e ricollocazione beni funzionanti";
- la predisposizione di un progetto di gestione con campagne di incentivazione per un miglioramento del servizio di raccolta differenziata rivolte alle utenze domestiche.

#### **Servizio diserbo stradale**

Il servizio consiste prevalentemente nella programmazione e gestione della manutenzione ordinaria del diserbo delle strade e vie cittadine pubbliche e ad uso pubblico del Comune.

#### **Pulizia e disintasamento caditoie comunali**

Il servizio consiste nella pulizia e disintasamento di un numero minimo di 2100/anno caditoie di raccolta delle acque meteoriche presenti sulle strade del territorio comunale e nel cimitero comunale.

#### **Pulizia arenili comunali**

Il servizio consiste nella pulizia delle aree demaniali in concessione al Comune mediante l'utilizzo di mezzi specifici, meccanici e manuali, in grado di garantire l'adeguata ed accurata pulizia, il mantenimento ed il decoro delle stesse, da effettuarsi 4 volte/anno.

#### **Spazzamento viali interni al cimitero comunale**

Il servizio consiste nello spazzamento di tutti i viali del cimitero comunale (comprese aree ampliamento), da effettuarsi tre volte/settimana ad eccezione.

### **Art. 5)**

#### **SERVIZI BASE**

Il dettaglio organizzativo dei servizi minimi da assicurare è riportato negli allegati al presente atto:

1. "A" - Raccolta differenziata
2. "B" - Spazzamento stradale
3. "C" - Fornitura buste e contenitori
4. "D" - Gestione area adibita a centro di raccolta dei rifiuti in maniera differenziata
5. "E" - Sistema ambientale di qualità
6. "F" - Servizi integrativi

**Art. 6)****PERSONALE, ATTREZZATURE ED ONERI A CARICO DEL FORNITORE**

Il Fornitore si obbliga ad assicurare i servizi oggetto di appalto secondo l'articolazione riportata nel precedente art. 4).

In tale ambito, sono a suo carico tutti gli oneri relativi e conseguenti all'espletamento, in perfetta conformità delle norme contrattuali, del servizio oggetto del presente piano esecutivo, con l'impiego di uomini e mezzi in numero sufficiente a garantire il rispetto dei prescritti tempi di attuazione, il tutto secondo quanto meglio dettagliato nel capitolato speciale d'appalto.

In particolare, nell'espletamento del servizio in parola, sono a carico del Fornitore:

**a.** Il personale addetto:

- alla guida degli automezzi;
- alla raccolta dei rifiuti;
- allo spazzamento delle strade;
- ai servizi integrati oggetto di appalto

**b.** Gli automezzi, per la raccolta di ogni tipologia di rifiuti e tutto il materiale e le attrezzature occorrenti per l'appalto del servizio, gli automezzi per lo spazzamento delle strade, nonché tutte le attrezzature ed i macchinari occorrenti alla realizzazione ed alla perfetta esecuzione dei servizi oggetto del presente appalto;

**c.** La manutenzione, gestione e funzionamento degli automezzi impegnati;

**d.** Tutti gli oneri relativi all'attività dei processi, adempimenti ed interventi per la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro, come previsto dal piano aziendale predisposto ai sensi del D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i., nonché tutti gli oneri ed interventi relativi e conseguenti all'attuazione del relativo piano di sicurezza;

**e.** La fornitura di divise e materiale antinfortunistico al personale di cui alla lettera a), prevista dalla vigente normativa in materia di sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro;

**f.** Gli oneri previdenziali, assistenziali, erariali e retributivi dovuti al personale in attuazione dei contratti collettivi nazionali di categoria e degli accordi aziendali;

**g.** Tutte le spese relative e conseguenti alla raccolta, trasporto, allontanamento e consegna presso le discariche / piattaforme / termovalorizzatori ed i riciclatori istituiti dalla vigente normativa, nonché i tempi di sosta per l'ingresso a tali centri;

**h.** Tutte le spese relative e conseguenti alla fornitura dei kit di buste e dei contenitori da distribuire all'utenza per la raccolta differenziata dei rifiuti;

**i.** Tutte le spese per i locali di deposito, logistica e di amministrazione (nell'ambito del territorio della penisola sorrentina) inerenti o conseguenti l'espletamento dell'appalto in parola, con impegno a comunicare l'ubicazione degli stessi nonché a renderli operativi entro la data di stipula del contratto;

**j.** La gestione, la manutenzione, il funzionamento, i carburanti, i lubrificanti nonché tutte le spese relative alla manutenzione ordinaria e straordinaria di automezzi di proprietà del Fornitore, ivi compresi il personale occorrente per il loro impiego e funzionamento;

**k.** La gestione di eventuali "emergenze rifiuti", ivi compreso l'impiego di personale straordinario e di metodologie alternative di intervento;

**l.** Tutte le spese relative e conseguenti alla gestione e manutenzione dell'area adibita a centro di raccolta differenziata;

**m.** La predisposizione delle attività volte al raggiungimento delle soluzioni di qualità ambientali e del sistema di qualità nell'espletamento del servizio secondo i principi e le procedure elencate nell'allegato "E".

**Art. 7)****GESTIONE PARCO MEZZI ED ATTREZZATURE.**

Tutte le spese di manutenzione, funzionamento, gestione ed utilizzazione del parco mezzi e delle attrezzature sono anch'esse a carico del Fornitore.

Lo stesso dovrà provvedere alla pulizia e disinfezione quotidiana di tutti gli automezzi e le attrezzature in uso per i servizi oggetto del presente piano esecutivo mantenendo le stesse in uno stato sanitario sicuro, decoroso ed efficiente.

La Direzione del servizio procederà, periodicamente, all'ispezione degli automezzi e delle attrezzature, segnalando al Fornitore eventuali anomalie e/o disservizi riscontrati, disponendo la sostituzione per quelli ritenuti indecorosi e/o fatiscenti e/o rumorosi e/o non rispondenti alla vigente normativa in materia di sicurezza.

Le spese, i costi e gli oneri per la sostituzione di automezzi e/o attrezzature non più utilizzabili nel corso dell'appalto sono interamente a carico del Fornitore che non potrà richiedere alla Stazione appaltante né revisione dell'importo contrattuale né rimborsi o pagamenti straordinari.

Su ogni automezzo dovrà essere apposta la seguente dicitura:

Servizio integrato di igiene urbana  
Gestione Comune di Sant'Agnello

La Direzione del servizio dovrà avere libero accesso ai locali deposito, parcheggio, nonché agli spazi destinati alla movimentazione dei rifiuti, al fine di espletare controlli periodici.

La suindicata Direzione potrà avvalersi, a proprio insindacabile giudizio, della collaborazione delle forze dell'ordine e/o di servizi pubblici specializzati per tali attività.

#### **Art. 8)**

##### **PERSONALE.**

Il personale addetto ai servizi di che trattasi non potrà essere utilizzato per altre mansioni o adibito a servizi diversi.

Sulla divisa (tasca destra esterna del giubbotto invernale o camicia estiva) dovranno essere apposte le scritte come riportate nel precedente art. 7.

#### **Art. 9)**

##### **COMPORAMENTO DEL PERSONALE.**

Il personale in servizio dovrà mantenere un contegno corretto e riguardoso verso i cittadini, la Direzione del servizio e le autorità.

Ove lo stesso dovesse assumere un comportamento ritenuto sconveniente o irrispettoso, la Direzione del servizio provvederà a darne comunicazione scritta al Fornitore, il quale, se richiesto, dovrà provvedere ad adottare i provvedimenti sanzionatori previsti dal C.C.N.L.

#### **Art. 10)**

##### **DISCARICA E RICICLAGGIO DEI RIFIUTI.**

I rifiuti solidi urbani raccolti, relativi alla frazione organica ed alla frazione secco non riciclabile (tipologie individuata nell'allegato "A" – punto A – con la catalogazione A.1 e A.3), sono di proprietà della Stazione appaltante e saranno trasportati, a cura e spese del Fornitore, presso impianti di recupero per la frazione organica e di smaltimento e/o discarica/piattaforma/termovalorizzatore autorizzati per la frazione secco non riciclabile.

Tutti gli altri rifiuti solidi urbani, individuati e catalogati come di seguito nell'allegato "A", raccolti in forma differenziata:

multi materiale, vetro, carta e cartone A.2; gli indumenti usati A.4; i rifiuti ingombranti A.6; i rifiuti pericolosi A.9; i rifiuti vegetali provenienti da aree pubbliche A.10; resteranno di proprietà del Fornitore e dovranno essere trasportati e recuperati, a cura e spese dello stesso, presso i riciclatori autorizzati dalla legge all'esercizio di tale attività.

Eventuali variazioni dovranno essere preventivamente comunicate, giustificate ed autorizzate dalla Direzione del servizio.

#### **Art. 11)**

##### **QUANTITÀ DI RIFIUTI DA PRELEVARE.**

Il Fornitore, nell'effettuazione dei servizi oggetto di appalto, è obbligato alla raccolta, secondo le indicazioni di cui al precedente art. 4, di tutti i rifiuti previsti dall'appalto nell'ambito dell'intero territorio comunale indipendentemente dalla loro quantità complessiva.

Si precisa che l'ammontare dei rifiuti da ritirare e/o ritirati, non potrà in nessun caso dar corso a revisione del canone mensile o richiesta di rimborso di spese.

#### **Art. 12)**

##### **TRASPORTO A DISCARICA E PRESSO RICICLATORI**

Tutte le spese relative al trasporto a smaltimento e/o a recupero presso i relativi impianti dei rifiuti di proprietà della Stazione appaltante, nonché quelle relative al trasporto a recupero dei rifiuti di proprietà del Fornitore, sono a completo carico dello stesso che non potrà accampare richieste di adeguamento del costo del servizio per le eventuali variazioni dei siti di conferimento e/o per la sosta in attesa di conferimento.

Il Fornitore sarà considerato unico responsabile degli adempimenti, previsti dalla normativa vigente, relativi al SISTRI – Sistema Tracciabilità Rifiuti - assumendone ogni responsabilità civile, penale ed erariale.

#### **Art. 13)**

##### **DETERMINAZIONE TIPOLOGICA DELLE STRADE**

I servizi oggetto di appalto dovranno essere effettuati su tutte le strade ed i luoghi pubblici o soggetti a servitù di pubblico passaggio insistenti sul territorio, indipendentemente dalla loro natura, classificazione e/o destinazione.

Le suindicate strade sono state riportate nell'allegato B).

#### **Art. 14)**

##### **DISCIPLINA DEL SERVIZIO**

Il Fornitore dovrà attenersi a tutte le norme di legge e di regolamento vigenti in materia, delle quali, con la firma del contratto, dichiara, anche tacitamente, di essere pienamente a conoscenza.

Il Fornitore, inoltre, deve attenersi a tutte le disposizioni impartite dalla Direzione del Servizio.

#### **Art. 15)**

##### **DIREZIONE DEL SERVIZIO**

La Direzione del servizio oggetto di appalto è affidata al Funzionario Direttivo della Terza Unità Organizzativa Complessa. La suindicata Direzione si avvarrà del supporto dei propri uffici per le specifiche competenze in materia di vigilanza (controllo del servizio e della conformità dello stesso alle norme contrattuali) e di gestione amministrativa (catalogazione, trattamento dei dati relativi alla movimentazione dei rifiuti ecc.).

I poteri, le competenze e le individuazioni di tali unità saranno determinate con decreto della Direzione del servizio.

#### **Art. 16)**

##### **INIZIO DEL SERVIZIO**

La decorrenza dei servizi di cui al presente piano esecutivo dovrà risultare da apposito verbale redatto contestualmente alla firma del contratto in contraddittorio tra la Stazione appaltante (rappresentata

dalla Direzione del servizio) ed il legale rappresentante del Fornitore, il tutto come meglio specificato nel capitolato speciale d'appalto.

Nel suindicato verbale dovranno essere riportati:

- a - gli estremi degli automezzi utilizzati;
- b - i nominativi e le qualifiche del personale impegnato;
- c - l'elencazione delle attrezzature utilizzate (escluso il materiale di consumo);
- d - il domicilio, mail / pec del Fornitore, recapiti telefonici;
- e - la consegna dell'area adibita a centro di raccolta con la relativa documentazione a corredo.

Allo stesso dovranno essere allegati i seguenti documenti:

- copie autentiche delle carte di circolazione degli automezzi;
- copie autentiche delle polizze assicurative riferite ai suindicati automezzi.

#### **Art. 17)**

#### **COSTITUZIONE IN MORA**

Per tutte le inadempienze del Fornitore relative agli obblighi contrattuali, saranno applicate le penali come disciplinate dal capitolato speciale d'appalto.

*SERVIZIO INTEGRATO DI IGIENE URBANA*

**ALLEGATO "A"**

*RACCOLTA DIFFERENZIATA*

## LA RACCOLTA DEI RIFIUTI

### A) TIPOLOGIA DI RACCOLTA RR.SS.UU.

- A.1 Raccolta R.U. organico
- A.2 Raccolta R.U. secco riciclabile (differenziata vetro)
- A.2.1 Raccolta R.U. secco riciclabile (differenziata multi materiale: plastica, alluminio, banda stagnata e piccoli materiali ferrosi)
- A.2.2 Raccolta R.U. secco riciclabile (differenziata: carta e cartone)
- A.3 Raccolta R.U. secco non riciclabile o indifferenziato o secco residuo
- A.4 Raccolta indumenti usati
- A.5 Raccolta oggetti di riuso in quanto funzionanti (quali bici, giocattoli, tv ed oggettistica in genere)
- A.6 Raccolta R.U. ingombranti
- A.7 Raccolta R.U. elettronici RAEE
- A.8 Raccolta rifiuti provenienti da aree cimiteriali
- A.9 Raccolta R.U.P.
- A.10 Raccolta R.U. vegetali provenienti da diserbo stradale
- A.11 Rimozione discariche abusive e raccolta rifiuti abbandonati anche ingombranti, compresi i rifiuti pericolosi (amianto ecc.), su richiesta specifica della stazione appaltante

### B) RACCOLTA DIFFERENZIATA RIFIUTI

La raccolta differenziata dei rifiuti deve essere effettuata mediante il sistema “porta a porta” su tutto il territorio comunale e con un’organizzazione del servizio strutturata in modo autonomo e distinto per le due diverse utenze domestiche e commerciali seguendo le indicazioni minime di base di seguito indicate per le predette utenze, precisando che la stazione appaltante avrà la facoltà di variare il calendario settimanale di raccolta nel rispetto del numero degli interventi settimanali complessivi previsti.



**DIMENSIONAMENTO DELLA RACCOLTA UTENZE DOMESTICHE**

<i>Rifiuti</i>	<i>Lunedì</i>	<i>Martedì</i>	<i>Mercoledì</i>	<i>Giovedì</i>	<i>Venerdì</i>	<i>Sabato</i>	<i>Domenica</i>
<i>Rifiuto organico</i>							
<i>Rifiuto organico (alimentari e di cucina)</i>		<b>X</b>			<b>X</b>		<b>X</b>
<i>Rifiuto organico (giardini)</i>				<b>X</b>			
<i>Rifiuto secco riciclabile</i>							
<i>Vetro</i>				<b>X</b>			
<i>Differenziata multimateriale: plastica, alluminio, banda stagnata e piccoli materiali ferrosi</i>			<b>X</b>				<b>X</b>
<i>Carta e cartone</i>		<b>X</b>			<b>X</b>		
<i>Indumenti usati</i>	<i>Due volte/settimana con consegna presso l'area adibita a centro di raccolta</i>						
<i>Oggetti di riuso in quanto funzionanti</i>	<i>Due volte/settimana con consegna presso l'area adibita a centro di raccolta</i>						
<i>Ingombranti</i>	<i>Su chiamata a domicilio o due volte/settimana con consegna presso l'area adibita a centro di raccolta</i>						
<i>RAEE cat. R1, R2 e R3</i>	<i>Su chiamata a domicilio o due volte/settimana con consegna presso l'area adibita a centro di raccolta</i>						
<i>RAEE cat. R4 e R5</i>	<i>Due volte/settimana con consegna presso l'area adibita a centro di raccolta</i>						
<i>Rifiuto secco non riciclabile</i>							
<i>Rifiuto secco non riciclabile</i>	<b>X</b>						
<i>Rifiuto igienico assorbente</i>	<b>X</b>				<b>X</b>		

Le indicazioni dei giorni riportati nella tabella si riferiscono a quelli di conferimento da parte dell'utenza

**DIMENSIONAMENTO DELLA RACCOLTA UTENZE COMMERCIALI**

<i>Rifiuti</i>	<i>Lunedì</i>	<i>Martedì</i>	<i>Mercoledì</i>	<i>Giovedì</i>	<i>Venerdì</i>	<i>Sabato</i>	<i>Domenica</i>
<i>Rifiuto organico</i>							
<i>Rifiuto organico</i> <i>- periodo dal 01/11 al 31/03</i>		<b>X</b>			<b>X</b>		<b>X</b>
<i>- periodo dal 01/04 al 31/10</i>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>		<b>X</b>
<i>Rifiuto secco riciclabile:</i>							
<i>Vetro</i> <i>- periodo dal 01/11 al 31/03</i>			<b>X</b>				
<i>- periodo dal 01/04 al 31/10</i>	<b>X</b>			<b>X</b>			
<i>Differenziata multimateriale: plastica, alluminio, banda stagnata e piccoli materiali ferrosi</i>			<b>X</b>				<b>X</b>
<i>Carta e cartone</i>		<b>X</b>		<b>X</b>	<b>X</b>		<b>X</b>
<i>Rifiuto secco non riciclabile</i>							
<i>Rifiuto secco non riciclabile</i> <i>- periodo dal 01/11 al 31/03</i>	<b>X</b>						
<i>- periodo dal 01/04 al 31/10</i>	<b>X</b>			<b>X</b>			

Le indicazioni dei giorni riportati nella tabella si riferiscono a quelli di conferimento da parte dell'utenza

**DIMENSIONAMENTO DELLA RACCOLTA RIFIUTI PERICOLOSI  
SOLO PER LE UTENZE DOMESTICHE**

Rifiuti	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Oli esausti	Due volte/settimana con consegna presso l'area adibita a centro di raccolta						
Pile esauste /farmaci scaduti	Conferimento negli appositi contenitori la cui raccolta dovrà avvenire ogni martedì						
Toner/inchiostro stampanti	Due volte/settimana con consegna presso l'area adibita a centro di raccolta						

**DIMENSIONAMENTO DELLA RACCOLTA RIFIUTI PROVENIENTI DA AREE CIMITERIALI**

Rifiuti	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Rifiuti provenienti da aree cimiteriali	Su chiamata da parte della Stazione appaltante						

**DIMENSIONAMENTO DELLA RACCOLTA RIFIUTI VEGETALI PROVENIENTI DA DISERBO STRADALE E  
PULIZIA AREE VERDI PUBBLICHE**

Rifiuti	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Rifiuti vegetali	Su chiamata da parte della Stazione appaltante o consegna presso l'area adibita a centro di raccolta						

**C) SERVIZI MIGLIORATIVI**

Per quanto riguarda i servizi migliorativi ed aggiuntivi, previsti all'art. 5, punti A1, A2 e A3 del capitolato speciale d'appalto, si precisa quanto segue:

- A1 assicurare un servizio di reperibilità per interventi urgenti: tale servizio dovrà garantire un pronto intervento, su chiamata della Direzione del servizio, da assicurare in una fascia oraria giornaliera che il Fornitore indicherà nel proprio piano esecutivo di gestione;
- A2 progetto controllo regolarità nella modalità di conferimento dei rifiuti: tale progetto dovrà prevedere interventi migliorativi, sotto il profilo qualitativo, quantitativo e tecnico, sia riguardo l'esatta informazione ed educazione dell'utenza al regolare conferimento dei rifiuti (ad esempio: a mezzo strumenti cartacei/telematici atti a fornire le informazioni necessarie all'utenza per il raggiungimento degli scopi riportati al successivo paragrafo D); a mezzo materiale informativo illustrante l'ideale conferimento ed utilizzo di sacchetti adeguati ad ogni tipologia del rifiuto conferito; a mezzo qualsiasi altra iniziativa diretta a fornire una adeguata educazione all'utenza sul corretto conferimento dei rifiuti raccolti in modo differenziato, ecc.) sia riguardo ai controlli da effettuare sulla eventuale difformità nelle modalità di conferimento da parte dell'utenza stessa (ad esempio ispezioni dirette alla verifica dell'esatto confezionamento del rifiuto nei modi, negli orari e nei giorni previsti, ecc.).

Nel citato progetto si dovranno prevedere, altresì, forme di avvisi, in via primaria, contenenti contestazioni, direttamente all'utenza, di irregolare conferimento del rifiuto con contestuale segnalazione al Comando di Polizia Locale delle irregolarità rilevate al fine di consentire a quest'ultimo il perfezionamento dell'attività di indagine ed il conseguenziale avvio di procedimento sanzionatorio.

- A3 – progetto per un miglioramento della qualità della raccolta differenziata plastica e vetro: l'obiettivo del progetto è quello di sensibilizzare la popolazione alla raccolta differenziata ed al riciclo del materiale nella più ampia finalità della salvaguardia ambientale, prevedendo anche un sistema premiale a favore del cittadino virtuoso consistente, ad esempio, nella erogazione di buoni di acquisto da spendere nelle attività commerciali del territorio o altra tipologia di premialità, interamente a carico del Fornitore, escluse quelle relative ad imposte e tasse di competenza dell'Ente. Tale miglioramento potrebbe essere realizzato attraverso l'installazione di appositi raccoglitori dotati di adeguata tecnologia che consenta una lettura del rifiuto conferito in modo da selezionarlo a seconda della qualità dello stesso. Tale sistema permetterebbe al Fornitore di ottenere una raccolta specifica, per settore merceologico, di qualità superiore e, di conseguenza, ottenere anche vantaggi economici al momento della sua cessione ai centri di conferimento.

#### **D) ATTIVITA' DI INFORMAZIONE E RICERCA**

Dall'analisi delle esperienze di altri Enti emerge con chiarezza che, contestualmente all'attività di pianificazione e gestione del servizio di raccolta differenziata, si devono prevedere iniziative di comunicazione rivolte ai cittadini.

L'atteggiamento e l'orientamento dei cittadini risultano elementi determinanti per il successo delle politiche di gestione dei rifiuti.

I cittadini sono protagonisti sia nella fase di produzione dei rifiuti, attraverso l'acquisto ed il consumo dei beni, sia nell'attività di conferimento in maniera differenziata.

I principali obiettivi dell'attività di informazione sono:

- Coinvolgere e sensibilizzare
- Informare
- Educare

#### **COINVOLGERE E SENSIBILIZZARE**

Nella gestione dei rifiuti è necessario ottenere il coinvolgimento di tutti i soggetti allo scopo di favorire la giusta sensibilità che porti ad una corretta acquisizione di responsabilità atta a stimolare la partecipazione fattiva e diretta degli stessi.

Tale attività consente di creare le condizioni necessarie per lo sviluppo di corrette politiche di gestione dei rifiuti dalla fase di pianificazione fino a quella di gestione del sistema.

#### **INFORMARE**

L'azione informativa diretta a tutti i soggetti, operatori ed utenza, deve essere in grado di fornire gli elementi adeguati affinché l'intero sistema possa avere un corretto ed ottimale funzionamento.

#### **EDUCARE**

L'attività di educazione ambientale rappresenta un passaggio imprescindibile nel processo di formazione della coscienza ambientale dei cittadini. Tale attività deve essere intrapresa nelle scuole, in collaborazione con gli insegnanti, per diffondere messaggi sulla salvaguardia ambientale ed informare circa le concertazioni di tutela che ognuno può realizzare.

L'attività di comunicazione e di informazione per risultare efficace deve essere:

- Bidirezionale

- Costante
- Coordinata
- Propositiva

#### *BIDIREZIONALE*

L'efficacia di una campagna di comunicazione è determinata non soltanto dalla abilità di diffondere messaggi, ma anche e soprattutto dalla capacità di individuare esigenze ed aspettative del cittadino/utente. In questo senso la comunicazione a "due vie" rappresenta un elemento strategico fondamentale per il successo dei programmi e delle attività della Stazione appaltante.

#### *COSTANTE*

Da alcune indagini è emerso che ad una diminuzione dell'attività di informazione corrisponde un calo di interesse e di coinvolgimento dei soggetti. Azioni sporadiche di comunicazione, anche se utili, non ottengono un coinvolgimento duraturo.

#### *COORDINATA*

L'attività di comunicazione deve essere opportunamente progettata perché tutte le azioni intraprese siano coordinate e riconducibili al soggetto promotore che deve essere chiaramente identificato.

#### *PROPOSITIVA*

Attraverso l'attività di comunicazione si devono formulare concrete proposte operative perché il coinvolgimento possa avvenire sul piano dell'azione positiva.

Per quanto concerne i destinatari dell'attività di comunicazione, è necessario che essi siano individuati con precisione per calibrare contenuti e modalità di trasferimento delle informazioni.

I principali interlocutori possono essere classificati nelle seguenti categorie:

#### - MONDO DELL'IMPRENDITORIA

Industrie

Laboratori artigiani

Esercizi commerciali

#### - ASSOCIAZIONI

Associazioni industriali

Associazioni artigianali

Associazioni del commercio

Associazioni ambientaliste

Associazioni del volontariato

#### - CITTADINI

Scuole

Comitati di cittadini

Opinion leader

#### - MASS MEDIA

Stampa, radio, tv

Carta dei servizi

Il materiale prodotto e le attività di promozione da realizzare sono numerose e risultano calibrate a seconda del contenuto della comunicazione e del pubblico a cui si rivolge.

Alcune delle azioni possono riguardare:

- Convegni
- Seminari
- Incontri con la stampa
- Campagne pubblicitarie
- Informazione diretta ai cittadini
- Attività nelle scuole (giochi, animazioni)
- Tavole rotonde a tema

- Ufficio informazioni
- Centro documentazione
- Osservatorio comunale

Gli strumenti predisposti:

- Video comunicati
- Brochure, manifesti, locandine, newsletter
- Manuale di gestione
- Utilizzo dei canali informativi web
- Attivazione sezione dedicata sul sito istituzionale dell'Ente con utilizzo di interfaccia utente per segnalazioni, reclami, informazioni, contatti ecc.

Nella tabella sottoriportata sono poste in relazione le azioni suggerite con gli strumenti di comunicazione:

<i>AZIONI / STRUMENTI</i>	<i>VIDEO</i>	<i>BROCHURE</i>	<i>NEWS LETTER</i>	<i>MANIFESTI</i>	<i>INTERNET</i>	<i>CARTA DEI SERVIZI</i>
<i>CONVEGNI</i>	*	*	*	*	*	
<i>SEMINARI</i>	*	*	*		*	*
<i>INCONTRI STAMPA</i>		*		*	*	
<i>CAMPAGNE PUBBLICIT.</i>	*			*	*	
<i>INFORMAZ. AI CITTAD.</i>	*	*	*	*	*	
<i>ATTIVITA' SCUOLE</i>	*			*	*	
<i>TAV. ROTONDE</i>	*		*		*	
<i>UFF. INFORMAZ.</i>		*		*	*	
<i>CENTRO DI DOCUMENT.</i>	*				*	*
<i>OSSERVAT. COM.LE</i>		*				*
<i>VIDEO CONFERENZE</i>					*	
<i>CANALI INFORMATIVI WEB</i>					*	
<i>SEZIONE SITO</i>					*	

*SERVIZIO INTEGRATO DI IGIENE URBANA*

**ALLEGATO "B"**

*SPAZZAMENTO STRADE*

## A) INDICAZIONI GENERALI

Il servizio in parola attiene alla pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi di proprietà comunale o gravato da servitù di pubblico passaggio comprese le aree interne al cimitero comunale) mediante spazzamento manuale e/o meccanizzato; lo stesso comprende tutte le operazioni ad esso inerenti, da eseguirsi anche con l'ausilio di spazzatrice, motoscopa e soffiatoi, con particolare riferimento alla raccolta di tutti i rifiuti, immondizie, fogliame, polvere, fanghiglia ecc..

Si richiede che tutte le attrezzature impegnate siano in possesso di dichiarazione di conformità CE e di tipo silenziato al fine di evitare inquinamento acustico e fastidi nelle ore notturne.

La frequenza minima indicativa di spazzamento è indicata nella tabella che segue per quanto riguarda la categoria B1.

La frequenza di svuotamento dei cestini stradali dislocati sul territorio cittadino deve essere quotidiana.

Il livello qualitativo del servizio, inteso come completezza dell'attività di spazzamento, viene rilevato sistematicamente; a tale scopo saranno effettuate attività di monitoraggio settimanale.

La Stazione appaltante si riserva la possibilità di attivare un piano di sosta alternativa per meglio ottimizzare lo spazzamento delle aree destinate alla sosta degli autoveicoli.

L'eventuale mancato rispetto della frequenza programmata è giustificato solamente per i seguenti impedimenti:

- lavori e cantieri stradali
- condizioni meteorologiche che possano determinare pericolo per l'incolumità dei lavoratori; tali situazioni sono esaminate e valutate in contraddittorio tra la Direzione del servizio ed il rappresentante del Fornitore in presenza di stato di allerta segnalato dalla Prefettura di Napoli.

Il servizio deve essere assicurato anche per le aree temporaneamente interessate dallo svolgimento di attività commerciali e da manifestazioni varie, turistiche, religiose che interessano le strade e/o piazze cittadine con personale presente durante l'intero svolgimento delle stesse.



## DETERMINAZIONE INDICATIVA DEL SERVIZIO

### B) PULIZIA STRADALE

#### B.1 SPAZZAMENTO STRADALE

B.1a giorni 7/7 settimanali

B.1b giorni 3/7 settimanali

B.1c giorni 1/7 settimanali

B.1d giorni 7/7 con doppio intervento giornaliero (mattina/pomeriggio per le Piazze centrali, Marinella e Colli)

#### B.2 PULIZIA AREE ADIBITE A MERCATO

B.3 PULIZIA AREE OCCASIONALMENTE ADIBITE A FIERE – MOSTRE E/O ESPOSIZIONI E/O MANIFESTAZIONI IN GENERE (religiose e/o culturali/turistiche) con cadenza giornaliera dimensionata alle esigenze e durata della manifestazione e con personale presente durante lo svolgimento della stessa.

B.4 PULIZIA, SVUOTAMENTO E DISINFETTAZIONE CESTINI PORTARIFIUTI  
Il servizio di svuotamento deve essere effettuato quotidianamente mentre la relativa disinfezione deve avvenire due volte al mese.

B.5 PULIZIA DELLE AIUOLE E VASI PUBBLICI  
Il servizio deve essere effettuato durante lo spazzamento delle strade e delle piazze, con la stessa periodicità e consiste nella pulizia e rimozione dei rifiuti abbandonati nelle aiuole e nei vasi di proprietà comunale.

B.6 RIMOZIONE DISCARICHE ABUSIVE E RACCOLTA RIFIUTI ABBANDONATI  
Il servizio deve assicurare l'intervento di rimozione di discariche abusive sul pubblico territorio del Comune nonché la raccolta dei rifiuti abbandonati, anche ingombranti, compresi i rifiuti pericolosi (amianto), su richiesta specifica della stazione appaltante.

B.7 Per quanto riguarda i servizi migliorativi ed aggiuntivi, previsti all'art. 5, punti B1, B2 e B3 del capitolato speciale d'appalto, si precisa quanto segue:

- B1 servizio di immediato spazzamento con raccolta: per servizio di immediato spazzamento con raccolta si intende un servizio, disciplinato in modo da essere autonomo, in aggiunta rispetto al regolare servizio di spazzamento
- B2 servizi aventi caratteristiche correlate alle materie in appalto (quali, a titolo puramente esemplificativo: lavaggio stradale, fornitura attrezzature specifiche non previste nell'elenco, come ad esempio mezzi per il prelievo automatizzato deiezioni canine, ecc.) i quali, se offerti, dovranno essere oggetto di specifico e definito piano di interventi che, ad ogni buon fine, deve assicurare l'esecuzione di un servizio costante tale da garantirne l'esatto adempimento per tutta la durata contrattuale prevedendo in particolare il numero di interventi necessari, con costante manutenzione, al fine di garantire un efficiente stato di decoro e pulizia. Tali servizi saranno valutati solamente se ne viene programmata l'attività con continuità al fine di assicurare il raggiungimento dello scopo e viene indicato il personale aggiuntivo che ne curerà l'espletamento.

Il servizio deve assicurare lo spazzamento e la pulizia delle strade secondo la seguente articolazione:

Strada				
	7\7gg B.1a	3\7gg B.1b	1\7gg B.1c	Il interv. giorn B.1d
Corso Italia	X			
Golfo Pecoriello			X	
Nuovo Rione Cappuccini	X			
Piazz. Circumvesuviana	X			X
Piazza Matteotti	X			X
Piazza S. Agnello	X			X
Piazzetta Angri	X			X
Piazzetta Liberta'	X			X
Piazzetta Marinella (per. magg. sett)	X X			X
Piazzetta C. Sagristani	X			
Via Rosola			X	
Via Tordara			X	
Via Trasaella		X		
Trav. Selva			X	
Via Iomm.Grande Traverse		X		
Via A. Balsamo	X			
Via Angri	X			
Via Armieri			X	
Via Belvedere			X	
Via Cappuccini	X			
Via Cepano			X	
Via V.Ferraro		X		
Via Cocumella	X			
Via Colli di Fontanelle		X		
Via Crawford	X			
Via dei Gerani	X			
Via Diaz	X			X
Via F.S. Ciampa	X			
Via F.S. del Giudice		X		
Via Ferrella			X	
Via Frevignone			X	
Via Iommella Grande	X			
Via Iommella Piccola	X			
Via La Rocca			X	
Via Lepantine			X	
Via M. Castellano	X			
Via M. Lauro	X			
Via M. Paturzo		X		
Via M.B. Gargiulo	X			
Via Maianiello	X			
Via Maiano	X			
Via Maiano Vecchio		X		
Via Mostrano			X	
Via Nastro Azzurro			X	
Via Nastro D'Argento			X	
Via Occulto			X	
Via Paola Zancani	X			
Via Passarano			X	

Strada				
	7\7gg	3\7gg	1\7gg	Il interv. giorn
Via Passaturo			X	
Via Pietrapiana			X	
Via Pozzillo			X	
Via Raffaele Fiorentino	X			
Via S. Giuseppe	X			
Via S. Sergio	X			
Via S. Vito		X		
Via S. Martino		X		
Viale dei Pini	X			
Viale Don Minzoni	X			X
Viale Iovine		X		
Vico I Cappuccini		X		
Piazzetta Trasaelle		X	X	
Piazzetta Belvedere			X	
C.so Italia (tratto tra P.zza Sant'Agnello e P.zza Matteotti)	X			X
Spiaggia Marina di Cassano (periodo maggio/settembre)		X		
Discesa pedonale spiaggia Marinella (periodo maggio/settembre)		X		

*SERVIZIO INTEGRATO DI IGIENE URBANA*

**ALLEGATO "C"**

*FORNITURA BUSTE, DISTRIBUTORI AUTOMATICI  
E CONTENITORI*

## FORNITURA E DISTRIBUZIONE BUSTE E CONTENITORI

L'attività di cui al presente allegato "C" si riferisce alla fornitura annuale e distribuzione alle utenze domestiche ed alle piccole utenze commerciali (esclusi alberghi e ristoranti), di kit di buste per la raccolta differenziata, distinte per tipologia di raccolta, a mezzo appositi distributori automatici, di contenitori per la raccolta dell'umido e degli oli esausti, nonché, su richiesta dell'utenza, di minicompostiere, di kit per raccolta deiezioni canine e di kit per fumatori.

Inoltre, materiale oggetto di fornitura riguarda anche i contenitori per la raccolta dei rifiuti urbani pericolosi ed in particolare per pile e farmaci scaduti.

### C.1 – TIPOLOGIA KIT BUSTE PER RIFIUTO UTENZE DOMESTICHE

C.1a - Buste biodegradabili e compostabili idonee per lo smaltimento della frazione organica, senza stampa – lt. 20 circa

C.1b - Buste LDPE NU Giallo con la seguente stampa "Comune di Sant'Agnello – Raccolta Carta e Cartone" – misura 50+10+10x90 cm. - grammi da 30 a 32

C.1c - Buste LPDE Viola con la seguente stampa "Comune di Sant'Agnello – Raccolta Plastica – Alluminio" – misura 50+10+10x90 cm. - grammi da 30 a 32

C.1d - Buste LPDE Azzurro con la seguente stampa "Comune di Sant'Agnello – Raccolta Vetro" – misura 50+10+10x90 cm. - grammi da 30 a 32

C.1e - Buste LDPE NU Grigio con la seguente stampa "Comune di Sant'Agnello – Raccolta Secco non riciclabile" – misura 50+10+10x90 cm. - grammi da 30 a 32

### C.2 - TIPOLOGIA BUSTE PER RIFIUTO PICCOLE UTENZE COMMERCIALI

C.2a - Buste LDPE NU Giallo con la seguente stampa "Comune di Sant'Agnello – Raccolta Carta e Cartone" – misura 50+10+10x90 cm. - grammi da 30 a 32

C.2b - Buste LPDE Viola con la seguente stampa "Comune di Sant'Agnello – Raccolta Plastica – Alluminio" – misura 50+10+10x90 cm. - grammi da 30 a 32

C.2c - Buste LPDE Azzurro con la seguente stampa "Comune di Sant'Agnello – Raccolta Vetro" – misura 50+10+10x90 cm. - grammi da 30 a 32

C.2d - Buste LDPE NU Grigio con la seguente stampa "Comune di Sant'Agnello – Raccolta Secco Indifferenziato" – misura 50+10+10x90 cm. - grammi da 30 a 32

Utenze domestiche:

Dovranno essere forniti N. 22.600 kit/anno di buste per la raccolta differenziata. Ogni kit dovrà essere così composto:

- n. 20 buste Raccolta Carta e Cartone
- n. 24 buste Raccolta Plastica – Alluminio
- n. 12 buste Raccolta Vetro
- n. 20 buste Raccolta Secco Indifferenziato
- n. 16 buste biodegradabili e compostabili raccolta frazione umida

Piccole utenze commerciali:

Dovranno essere forniti N. 1.500 kit/anno di buste per la raccolta differenziata. Ogni kit dovrà essere così composto:

- n. 20 buste Raccolta Carta e Cartone
- n. 24 buste Raccolta Plastica – Alluminio
- n. 12 buste Raccolta Vetro
- n. 16 buste Raccolta Secco Indifferenziato

C.3 - TIPOLOGIA CONTENITORE PER RIFIUTO

- C.3a Contenitore raccolta R.U. umido in polietilene colore verde
- C.3b Contenitore raccolta oli
- C.3c Contenitore raccolta pile in polietilene materiale trasparente
- C.3d Contenitore raccolta farmaci in polietilene colore bianco
- C.3e Contenitore raccolta cimiteriali in cartone con contenitore in plastica all'interno
- C.3f Contenitore raccolta carta / indifferenziato in cartone per uso interno uffici pubblici
- C.3g Mini compostiere

C.4 - TIPOLOGIA CONTENITORE

<b>C.3a</b>	<b>C.3b</b>	<b>C.3c</b>	<b>C.3d</b>	<b>C.3e</b>	<b>C.3f</b>	<b>C.3g</b>
300 lt 150 lt 15 lt	5 lt.	70 lt.	70 lt.	80 lt.	50	10-30

C.5 QUANTITA' RICHIESTE:

<b>Tipologia contenitore</b>	<b>Dimensione Lt.</b>	<b>Quantità Richiesta Annua</b>
C.3a Contenitore raccolta R.U.O. umido	300	10
	150	40
	15	500
C.3b Contenitore raccolta oli esausti	5	500
C.3c Contenitore raccolta pile	70	10
C.3d Contenitore raccolta farmaci	70	10
C.3e Contenitore raccolta cimiteriali	80	50
C.3f Eco box	50	40
C.3g Mini compostiere	10-30	100

C.6 FORNITURA DI MINISCARRABILE CHIUSO PER STOCCAGGIO PROVVISORIO  
CONTENITORI CIMITERIALI

<b>Quantità richiesta</b>
Uno

C.7 FORNITURA DI DISTRIBUTORI AUTOMATICI DI BUSTE PER LA RACCOLTA DIFFERENZIATA

<b>Quantità minima richiesta</b>
Tre

Dovranno assicurare la distribuzione delle buste per la raccolta differenziata in relazione alle quantità programmate ed utilizzati dall'utenza con il supporto del Codice Fiscale (tessera sanitaria) in ragione dell'iscrizione nel ruolo della riscossione del tributo. Apposito SW dovrà consentire, mediante connessione di rete (sia fissa che mobile), la verifica e la programmazione della distribuzione delle buste all'utenza. In fase di prima installazione dovranno essere assicurate la programmazione dell'apparecchiatura, il caricamento della banca dati contribuente e le modalità di aggiornamento.



*SERVIZIO INTEGRATO DI IGIENE URBANA*

**ALLEGATO "D"**

*GESTIONE CENTRO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI IN MANIERA DIFFERENZIATA*

Con delibera di G.C. n. 206 del 26/11/2009 è stato approvato il progetto esecutivo per la realizzazione del centro di raccolta dei rifiuti in maniera differenziata del Comune di Sant'Agnello, individuata alla Via Nastro D'Argento e con determina n. 81/2011 è stato approvato lo stato finale dei lavori.

La Legge Regionale 26 maggio 2016 n. 14 ad oggetto "Norme di attuazione delle disciplina europea e nazionale in materia di rifiuti" ha dettato le disposizioni di riassetto della gestione dei rifiuti solidi urbani e di pianificazione regionale in materia di rifiuti speciali e per la bonifica dei siti inquinati in coerenza con la normativa dell'Unione Europea e con la legislazione statale, nel rispetto delle norme vigenti in materia di consultazione e partecipazione dei cittadini e dei soggetti interessati.

L'art. 10 della citata L.R. dispone che le funzioni di organizzazione del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani spettano ai Comuni che le esercitano in forma associata; il successivo art. 23 disciplina l'organizzazione del servizio all'interno degli ATO (Ambiti Territoriali Ottimali) al fine di consentire il raggiungimento di economie di scala e di differenziazione; in tale ambito, questo Comune, con delibera di C.C. n. 29 dell'08/08/2016, in attuazione dell'art. 25, comma 2 della citata Legge Regionale, ha aderito all'Ente d'Ambito Napoli 3 (EdA) in cui ricade il rispettivo territorio per l'esercizio in forma associata delle funzioni in materia di gestione del ciclo dei rifiuti procedendo alla presa d'atto dello Statuto del predetto Ente d'Ambito.

Nella fase transitoria determinata dal disposto di cui all'art. 40, comma 1 della citata legge regionale, la gestione del ciclo delle attività di rifiuti rimarranno in capo ai Comuni; la citata norma nulla chiarisce in merito alla gestione dei centri di raccolta. In tale ambito, essendo indifferibili le funzioni della citata area di raccolta, la stessa, in attuazione di quanto precedentemente disciplinato negli atti di programmazione adottati dal C.C., continuerà ad essere gestita secondo tali indicazioni.

Tale isola ecologica consta di un'area di circa 1900 mq. a forma trapezoidale irregolare con pavimentazione in conglomerato bituminoso, si sviluppa su tre livelli, ha recinzione di due metri di altezza delimitata da siepi ed alberature, al fine di minimizzare l'impatto visivo.

L'area ha due ingressi di circa sei metri di larghezza e presenta n. 4 coperture, un locale ufficio e servizi igienici; è provvista di idoneo sistema di gestione delle acque formato da griglie di raccolta, canalette e caditoie nonché di pendenze in grado di convogliare le acque meteoriche.

E' altresì presente un sistema di videosorveglianza, un adeguato impianto elettrico con relativo quadro elettrico presso il locale ufficio.

Per tutto quanto realizzato nella citata area si è in possesso dei relativi pareri e permessi di conformità sia di natura edilizia e paesaggistica che sanitari, rilasciati dai relativi organi competenti.

Forma parte integrante del presente piano esecutivo, anche se non materialmente allegato, il progetto esecutivo dell'isola ecologica, depositato agli atti di fascicolo, con lo schema delle dotazioni in possesso alla stessa.

Inoltre il Fornitore dovrà garantire la gestione del centro di raccolta con attrezzature, uomini e strutture per le attività previste dal vigente regolamento di gestione, approvato con delibera di C.C. n. 37 del 29/11/2010, agli atti di fascicolo. Tutti i costi di gestione dell'area adibita a centro di raccolta dei rifiuti in maniera differenziata (attrezzature, impiantistica, autorizzazioni, adeguamenti legislativi, manutenzione ordinaria e straordinaria, personale e servizi, luce, acqua, telefono ecc.) saranno a carico del Fornitore.

Per quanto riguarda i servizi previsti all'art. 5 del capitolato speciale d'appalto, si precisa quanto segue:

- D1. svolgimento di un servizio informativo per l'utenza, a mezzo call center ed attraverso specifici canali informativi web (così come previsti dalla Legge 11 settembre 2020, n.120 conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76, recante misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale dispone modalità e tempistiche per l'attuazione di quanto normato che il MID ha opportunamente sintetizzato nelle linee guida)\_ tale servizio dovrà:
  - informare l'utenza sul sistema di raccolta, sulle prenotazioni e sulle attività di premialità del rifiuto conferito direttamente dalla stessa;
  - occuparsi di curare e gestire la Sezione "Servizi integrati di igiene urbana" del sito istituzionale dell'Ente che conterrà una specifica attività di interfaccia con l'utente per segnalazioni, reclami, informazioni, contatti;
  - predisporre e diffondere la "Carta dei servizi" da redigere secondo i principi fondamentali previsti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 e s.m.i. che di seguito si riportano, specificando come il Fornitore intenda garantirne l'applicazione:
    - il principio di eguaglianza di tutti i cittadini di fronte ai servizi pubblici;
    - il principio di imparzialità degli Enti erogatori;
    - il principio di continuità del servizio;

- il principio di partecipazione del cittadino alle prestazioni del servizio;
- il principio di efficienza – efficacia con il quale il soggetto erogatore è tenuto ad elaborare piani per il miglioramento della qualità del servizio.

Eventuali reclami sul mancato rispetto di quanto previsto dalla Carta dei Servizi dovranno essere gestiti secondo una precisa procedura predisposta dal Fornitore ed approvata dall'Ente che dovrà, tra l'altro, prevedere, nel minore tempo possibile e comunque non oltre venti giorni, una risposta al reclamante in merito agli accertamenti compiuti ed ai tempi ed ai modi in cui si provvederà a rimuovere la causa del reclamo.

- D2. la predisposizione e gestione di un "progetto di riuso e ricollocazione beni funzionanti ". Tale servizio consiste nel ritiro di beni ancora funzionanti (tipo TV, PC, bici, giocattoli,oggettistica in genere, ecc...), nel relativo stoccaggio nonché nella ricollocazione degli stessi all'utenza residente mediante una gestione informatizzata e disciplinata in accordo con la Direzione del servizio;
- D3. progetto di incentivazione della quantità di raccolta del rifiuto in maniera differenziata rivolta all'utenza domestica attraverso strumenti pubblicitari, didattici ed altre iniziative ritenute idonee allo scopo sfruttando l'utilizzo della pesa intelligente già presente nel centro di raccolta.

Spetta al Fornitore la gestione dell'area adibita a centro di raccolta del Comune nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di igiene, ambientale e di sicurezza sul lavoro, nonché del Regolamento comunale di gestione, approvato con delibera di C.C. n. 37/2010, perseguendo in tale attività gli scopi e le finalità previste dalla legge e per le quali la stessa è stata realizzata; con la consegna della citata area al Fornitore lo stesso ne assumerà, sotto l'aspetto amministrativo e penale, la piena e totale responsabilità.

Sono inoltre a carico del Fornitore tutti gli oneri relativi e conseguenti a tale servizio nonché eventuali lavori di adeguamento e di ammodernamento delle attrezzature, dei locali, dell'area e degli impianti alle vigenti disposizioni di legge procedendo:

- all'acquisizione di tutte le autorizzazioni previste dalle normative di settore emanate e da emanare per l'esercizio delle attività cui l'area in parola è finalizzata (centro di raccolta);
- alla voltura o al subentro nei contratti di fornitura dell'energia elettrica, dell'acqua potabile e della linea telefonica, i cui consumi sono a carico dello stesso;
- alla voltura dell'autorizzazione allo scarico delle acque reflue;
- alla manutenzione ordinaria e straordinaria della citata area.

Il servizio in parola dovrà assicurare i seguenti orari minimi settimanali di apertura e chiusura:

Frequenza apertura minima settimanale	Orario minimo di apertura giornaliera	Turno di apertura
tre giorni/sett.	6 ore	unico

*SERVIZIO INTEGRATO DI IGIENE URBANA*

**ALLEGATO "E"**

*SOLUZIONI AMBIENTALI - SISTEMA DI QUALITÀ AMBIENTALE  
E CERTIFICAZIONE*

## QUALITA' NELLA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il Fornitore si impegna a formulare, stabilire ed applicare apposite procedure finalizzate a:

- identificare i requisiti specifici dei servizi erogati, in conformità alle norme vigenti in materia, in modo che, una volta diffusi, questi siano correttamente recepiti dai Cittadini Utenti, dall'Ente Comunale e dallo stesso personale in servizio;
- garantire che anche il servizio progettato risulti essere rispondente alle norme di tutela del lavoro, ambientale e di sicurezza (qualità progettuale);
- garantire infine che anche i servizi stessi e gli impianti siano espletati e gestiti conformemente alle norme vigenti in materia di lavoro, ambientale e di sicurezza (qualità operativa).

In quest'ottica il Fornitore deve, nella sequenza dei processi necessari per la realizzazione del servizio, dimostrare che questa sia stata pianificata, attuata e documentata secondo il seguente schema di massima:

- definizione delle caratteristiche del servizio;
- definizione delle modalità di esecuzione del servizio;
- pianificazione orari e percorsi;
- monitoraggio e controllo delle attività;
- controllo ambientale del servizio.

In merito alla progettazione del servizio il Fornitore deve dare evidenza di aver considerato e gestito almeno i seguenti parametri:

- esigenze del Cliente, qui inteso sia come Ente sia come Cittadino utente;
- requisiti legislativi e normativi, con attenzione soprattutto a ciò che riguarda la salute e la sicurezza dei lavoratori;
- disponibilità di risorse, mezzi ed infrastrutture;
- minimizzazione degli impatti ambientali;
- metodologie e standard progettuali comunemente riconosciuti;
- budget e tempi da rispettare;
- esigenze di miglioramento dei servizi;
- risultati di esperienze simili pregresse.

In merito al processo di erogazione del servizio il Fornitore deve dare inoltre evidenza di aver considerato, gestito e regolamentato, mediante documentate istruzioni di lavoro, almeno i seguenti sottoprocessi:

- organizzazione delle squadre di lavoro in base ai servizi pianificati ed al personale, ai mezzi ed alle infrastrutture a disposizione;
- verifica degli automezzi all'uscita per inizio del servizio;
- effettuazione della raccolta;
- rientro degli automezzi, pesatura e scarico;
- ripristino e manutenzione dei mezzi e delle attrezzature.

Allo scopo va redatto un apposito Piano di Servizio contenente il trattamento dei seguenti requisiti operativi:

- cartografia dettagliata riportante per tipologia tutte le postazioni da servire;
- numero e caratteristiche dettagliate degli automezzi necessari all'effettuazione del servizio (a tal proposito si insiste sul fatto che il Fornitore deve adottare mezzi a ridotto impatto ambientale, ad esempio veicoli elettrici per le portate inferiori ai 50 quintali); tali mezzi dovranno preferibilmente essere decorati con temi attinenti all'ambiente. Il Fornitore inoltre dovrà garantire, per ogni automezzo, in caso di guasti, che questo venga riparato entro due ore o, in mancanza, l'eventuale ed immediata sostituzione del mezzo stesso;
- composizione delle squadre per numero e qualifica del personale;
- cartografia dei percorsi di raccolta;
- requisiti inderogabili e cogenti: orari obbligatori, l'uso di automezzi di grandezza adeguata ad ogni zona di svolgimento del servizio, rispetto assoluto delle norme sulla tutela della sicurezza dei lavoratori, rispetto della normativa ambientale;
- standard operativi (tempi di raccolta, consumi di carburante e quant'altro ritenuto pertinente ed opportuno);

- altre indicazioni utili per effettuare il servizio in condizioni normali ed anormali (ad esempio la priorità delle postazioni da servire nell'impossibilità di servirle tutte, la priorità tra i vari servizi nell'impossibilità di effettuarli in contemporanea, servizi minimi effettuabili e quant'altro ritenuto pertinente ed opportuno).

Il Fornitore deve impegnarsi a pianificare ed attuare processi di misura delle proprie prestazioni ed a definire le tecniche da utilizzare per l'elaborazione e la valutazione dei dati raccolti, adottando le metodologie ed i criteri statistici più appropriati ed efficaci, considerando almeno:

- la definizione dei parametri di qualità dei servizi da applicare;
- la valutazione dei propri fornitori;
- l'analisi delle non conformità dei propri servizi relativi all'organizzazione ed alla gestione;
- l'analisi delle non conformità dei propri servizi relativi all'ambiente;
- il controllo della non conformità dei rifiuti conferiti;
- la valutazione delle prestazioni delle risorse, mezzi ed infrastrutture;
- l'analisi dei reclami e delle segnalazioni ricevute;
- il monitoraggio e la valutazione di eventuali "incidenti".

Il Fornitore deve impegnarsi a verificare con continuità la soddisfazione del Cittadino utente sulla qualità dei servizi forniti, attraverso:

- istituzione di un Servizio Clienti per la rilevazione del grado di soddisfazione dello stesso così come previsto dalla Norma UNI ISO 9001 (linee guida UNI 11098:2003), dotato di adeguati canali di comunicazione verso l'Utenza (call center disponibile almeno otto ore al giorno per tutti i giorni non festivi, dotato di numero verde dimensionato in modo da non superare un tempo medio di attesa in linea di due minuti, casella e-mail dedicata, ...);
- effettuazione di sondaggi di opinione semestrali;
- elaborazione di statistiche relative a segnalazioni e reclami giunti sia al proprio Servizio Clienti sia agli uffici comunali e da questi prontamente inoltrati al Fornitore.

Il Fornitore in merito deve impegnarsi ad aggiornare costantemente l'Ente ed a divulgare i risultati delle suddette verifiche, indicando anche, se del merito, gli accorgimenti adottati per migliorare il grado di soddisfazione dei cittadini.

Il Fornitore deve garantire altresì un rigoroso controllo ispettivo, effettuato da persona dedicata, su tutte le attività oggetto dell'appalto, con modalità concordate ed approvate dall'Ente, a fronte del quale dovranno essere compilati specifici report da consegnare con cadenza giornaliera all'Ente. Ciò nondimeno l'Ente si riserva il diritto di effettuare qualsiasi tipo di controllo sull'operato del Fornitore in autonomia e senza preavviso alcuno.

**SERVIZIO INTEGRATO DI IGIENE URBANA****ALLEGATO "F"****SERVIZI INTEGRATIVI****SERVIZI INTEGRATIVI**

I servizi integrativi di cui al presente allegato dovranno essere assicurati a mezzo operatori aggiuntivi che, nella determinazione del costo del personale, sono stati quantificati in 3 unità aggiuntive part time al 50%. Tali servizi dovranno essere oggetto di specifica fatturazione, separatamente dal canone mensile.

**F1 - DISERBO STRADALE**

Il servizio consiste prevalentemente nella programmazione e gestione della manutenzione ordinaria del diserbo delle strade e vie cittadine pubbliche e ad uso pubblico del Comune.

Si tratta di servizi consistenti:

- nel diserbo, a rifilatura meccanica e/o estirpazione manuale, dell'erba cresciuta sulla sede stradale, sui marciapiedi, sui muri laterali alle strade fino ad un'altezza di 1 mt., sui bordi delle aiuole spartitraffico e su ogni altro manufatto presente, sulle aree parcheggio, sui cigli stradali e sulle cunette, in modo tale da garantire l'assenza di erbe dai predetti luoghi pubblici;
- nello spazzamento, rimozione e trasporto del materiale di risulta nonché eventuale trattamento previsto dalla vigente normativa a mezzo nebulizzazione con sostanze che non arrechino danni alla salute dell'uomo e degli animali.

Il servizio in parola dovrà essere articolato con un minimo di 2 interventi/anno su tutte le strade ed aree come riportate nell'elenco che segue:

Corso Italia
Golfo Pecoriello
Nuovo Rione Cappuccini
Piazz. Circumvesuviana
Piazza Matteotti
Piazza S. Agnello
Piazzetta Angri
Piazzetta Liberta'
Piazzetta Marinella
Piazzetta C. Sagristani
Via Rosola
Via Tordara
Via Trasaella
Trav. Selva
Via Iomm.Grande Traverse
Via A. Balsamo
Via Angri
Via Armieri
Via Belvedere
Via Cappuccini
Via Cepano
Via V.Ferraro
Via Cocumella
Via Colli di Fontanelle
Via Crawford
Via dei Gerani
Via Diaz
Via F.S. Ciampa
Via F.S. del Giudice
Via Ferrella
Via Frevignone
Via Iommella Grande
Via Iommella Piccola
Via La Rocca
Via Lepantine
Via M. Castellano
Via M. Lauro
Via M. Paturzo
Via M.B. Gargiulo
Via Maianiello
Via Maiano
Via Maiano Vecchio
Via Mostrano
Via Nastro Azzurro
Via Nastro D'Argento
Via Occulto
Via Paola Zancani
Via Passarano
Via Passaturo
Via Pietrapiana
Via Pozzillo
Via Raffaele Fiorentino



Via S. Giuseppe
Via S. Sergio
Via S. Vito
Via S. Martino
Viale dei Pini
Viale Don Minzoni
Viale Iovine
Vico I Cappuccini
Piazzetta Trasaelle
Piazzetta Belvedere
Spiaggia Marina di Cassano
Discesa pedonale spiaggia Marinella
Discesa pedonale spiaggia Caterina

Per quanto riguarda i servizi migliorativi ed aggiuntivi, previsti all'art. 5, punto F1 del capitolato speciale d'appalto, si precisa quanto segue:

progetto migliorativo servizio di diserbo stradale: tale progetto dovrà prevedere interventi aggiuntivi rispetto a quelli minimi di base come sopra programmati precisando che il numero di interventi aggiuntivi sarà solo oggetto di valutazione con attribuzione di punteggio ma non comporterà incremento di costo.

## F2 – PULIZIA E DISINTASAMENTO CADITOIE COMUNALI

Il servizio consiste nella pulizia e disintasamento di un numero minimo di 2100/anno caditoie di raccolta delle acque meteoriche presenti sulle strade del territorio comunale e nel cimitero comunale.

Lo stesso viene di seguito descritto:

rimozione foglie e rifiuti dal manto stradale, espurgo, disintasamento e pulizia caditoie, eseguiti a mezzo autobotte con motopompa ed accessori, compresi il prelievo ed il trasporto a rifiuto dei materiali melmosi di risulta, la pulizia dei luoghi di intervento e del tratto di tubazione di collegamento tra la caditoia ed il collettore principale ed ogni altro onere per dare il servizio compiuto a perfetta regola d'arte.

Tale servizio sarà liquidato per ogni caditoia effettivamente pulita e disintasata.

Per quanto riguarda i servizi migliorativi ed aggiuntivi, previsti all'art. 5, punto F2 del capitolato speciale d'appalto, si precisa quanto segue:

progetto miglioramento servizio di pulizia e disintasamento caditoie: tale progetto sarà soggetto ad attribuzione di punteggio sulla base di un numero aggiuntivo di caditoie rispetto a quello minimo come innanzi indicato. In tale ambito si precisa che l'importo unitario a caditoia sarà determinato dividendo l'importo complessivo a base d'asta, al netto del ribasso offerto, per il numero complessivo di caditoie oggetto di intervento di pulizia offerto.

## F3 - PULIZIA ARENILI COMUNALI

Il servizio consiste nella pulizia delle aree demaniali in concessione al Comune mediante l'utilizzo di mezzi specifici, meccanici e manuali, in grado di garantire l'adeguata ed accurata pulizia, il mantenimento ed il decoro delle stesse.

Le fasi di pulizia consistono sostanzialmente in:

- Setacciamento e rastrellamento dell'arenile
- Pulizia dei moli
- Rimozione dei rifiuti dalla spiaggia compresi gli accumuli di alghe, piante marine ed altro materiale depositato dal mare

- Raccolta, trasporto e smaltimento in forma differenziata dei materiali di risulta con conferimento degli stessi ad impianti autorizzati per il recupero/smaltimento

Il servizio di cui ai punti che precedono dovrà essere svolto 4 volte all'anno.

#### **F4 – SPAZZAMENTO VIALI INTERNI AL CIMITERO COMUNALE**

Il servizio consiste nello spazzamento di tutti i viali del cimitero comunale (comprese aree ampliamento), da effettuarsi tre volte/settimana.