

Regione Abruzzo



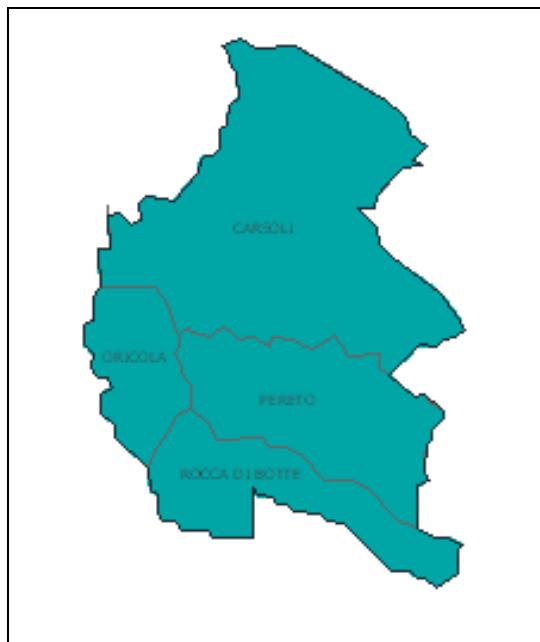
**Progetto di raccolta porta a porta, avvio a recupero, e/o trattamento e
smaltimento dei rifiuti nei Comuni di**
Carsoli, Oricola, Rocca di Botte, Pereto

Utenze servite:

Comune	Abitanti	Utenze domestiche	Utenze non domestiche
Carsoli	5.706	4.106	627
Oricola	1.108	742	200
Pereto	744	891	11
Rocca di Botte	839	1.029	20
Totale	8.397	6.768	858

Descrizione del territorio servito

L'area di interesse, includente gli ambiti territoriali dei Comuni di Carsoli, Oricola, Pereto e Rocca di Botte, ricade nella Provincia dell'Aquila, nella zona dell'Appennino centrale abruzzese, in un territorio prettamente montano. La popolazione complessiva nel comprensorio, pari a circa 8.000 abitanti residenti, è dislocata su un territorio molto vasto (180 kmq di estensione) e la densità abitativa media risulta inferiore ai 50 abitanti/kmq.



La tipologia abitativa prevalente sul territorio è rappresentata da case singole e palazzine di 1-2 piani, mentre risulta particolarmente ridotta l'incidenza di strutture condominiali ad eccezione del capoluogo del Comune di Carsoli. I Comuni risultano inoltre caratterizzati dalla presenza di centri storici di notevole interesse culturale ed architettonico, differentemente estesi e conservati, che tendono a popolarsi prevalentemente nel periodo estivo.

Tenendo conto delle specifiche caratteristiche territoriali ed insediative e delle strutture organizzative in essere ed al fine di conseguire economie di scala, il progetto prevede un'omogeneizzazione delle

modalità dei servizi di raccolta rifiuti sull'intero comprensorio, mediante l'adozione di sistemi domiciliari.

Comune di Carsoli

Il territorio comunale di Carsoli, con un'estensione di 95 km² ed un numero di abitanti residenti pari a circa 5.500 unità, si configura come un'area montana (616 metri s.l.m.) caratterizzata da una densità di popolazione intermedia rispetto al comprensorio di riferimento (58 abitanti/km²).

Il territorio presenta un profilo geometrico molto irregolare ed è caratterizzato dalla presenza di sei frazioni: Poggio Cinolfo, Pietrasecca, Tufo, Colli di Monte Bove, Villa Romana, Monte Sabinese.

Dal punto di vista della conformazione urbanistica il Capoluogo presenta una struttura prevalentemente orizzontale, in cui risulta tuttavia non trascurabile l'incidenza di strutture condominiali. Lo stesso risulta inoltre caratterizzato dalla presenza di un centro storico di origine medievale contraddistinto dalla presenza di vicoli di ridotte dimensioni ed abitazioni popolate prevalentemente in concomitanza del periodo estivo.

Per quanto concerne l'area delle frazioni il tessuto urbanistico presenta una struttura prevalentemente orizzontale, in cui risulta ridotta l'incidenza di strutture condominiali; elemento caratteristico è la presenza in alcune frazioni di centri storici caratterizzati dalla presenza di vicoli ed abitazioni antiche disabitate o abitate solo per brevi periodi dell'anno.

Proprio l'area delle frazioni risulta inoltre caratterizzata da una buona propensione turistica che richiama flussi di visitatori in particolare nel periodo estivo (mesi di luglio/agosto).

Rilevante su base comunale risulta l'incidenza di attività non domestiche, sia di tipo commerciale che industriale, che si attesta su un valore di circa 500 unità.

Comune di Oricola

Il territorio comunale di Oricola, con un'estensione di 18 km² ed un numero di abitanti residenti pari a 1.108 unità, si configura come un'area montana (810 metri s.l.m.) caratterizzata da una densità di popolazione intermedia rispetto al comprensorio di riferimento (60 abitanti/km²). Il territorio presenta un profilo geometrico vario ed è caratterizzato dalla presenza di quattro frazioni: Civita Prima, Civita Seconda, Fornace, Pezzetaglie.

Dal punto di vista della conformazione urbanistica l'area presenta una struttura prevalentemente orizzontale, in cui risulta trascurabile l'incidenza di strutture condominiali.

Elemento caratteristico del Capoluogo, che si presenta come un isolato cono di case sulla sommità di un'altura, è la presenza di un centro storico di notevole pregio culturale, caratterizzato dalla presenza di vicoli ed abitazioni antiche disabitate o abitate solo per brevi periodi dell'anno.

L'area delle frazioni, localizzata nella piana sottostante ove è in atto una massiccia espansione del tessuto residenziale e degli insediamenti produttivi, è invece contraddistinta dalla presenza di case singole e villette sparse.

L'area è caratterizzata da una discreta propensione turistica che attrae flussi di visitatori in particolare nel periodo estivo (mesi di luglio/agosto).

Non trascurabile risulta l'incidenza di attività non domestiche, sia di tipo commerciale che industriale, che si attesta su un valore di circa 200 unità.

Comune di Pereto

Il territorio comunale di Pereto, con un'estensione di 41 km² ed un numero di abitanti residenti pari a 744 unità, si configura come un'area montana (800 metri s.l.m.) caratterizzata da una bassa densità di popolazione (18 abitanti/km²).

Il territorio comunale, luogo di contrasti geomorfologici che conferiscono asprezza al profilo, è caratterizzato dalla presenza della sola frazione di Santa Maria dei Bisognosi; l'abitato si adagia sulla linea di confine fra montagna e pianura d'alta quota e si affaccia sull'altopiano carsolano.

La popolazione è concentrata nel capoluogo comunale, che si va progressivamente espandendo lungo la costa della montagna e ai lati dell'unica strada di accesso.

Dal punto di vista della conformazione urbanistica l'area presenta una struttura prevalentemente orizzontale, in cui risulta trascurabile l'incidenza di strutture condominiali; nel Capoluogo, intorno al castello di origine medievale, è raccolto il centro storico, pressoché intatto e caratterizzato dalla presenza di vicoli ed abitazioni antiche.

Tale area è caratterizzata da una discreta propensione turistica che richiama flussi di visitatori in particolare nel periodo estivo (mesi di luglio/agosto).

Ridotta risulta l'incidenza di attività non domestiche, di tipo commerciale, che si attesta su un valore di circa 20 unità.

Comune di Rocca di Botte

Il territorio comunale di Rocca di Botte, con un'estensione di 30 km² ed un numero di abitanti residenti pari a 839 unità, si configura come un'area montana (750 metri s.l.m.) caratterizzata da una bassa densità di popolazione (28 abitanti/km²). Il territorio comunale si estende in una zona montuosa dal profilo aspro e irregolare ed è caratterizzato dalla presenza della sola frazione di Casaletto.

La popolazione risiede in alcuni aggregati urbani minori e nel capoluogo comunale, che tende progressivamente ad accorpate le altre realtà urbane disgregate e frammentarie del comprensorio, dai tipici caratteri turistico-residenziali.

Dal punto di vista della conformazione urbanistica l'area presenta una struttura prevalentemente orizzontale, in cui risulta trascurabile l'incidenza di strutture condominiali; elemento caratteristico del Capoluogo è la presenza di un centro storico caratterizzato dalla presenza di vicoli ed abitazioni antiche disabitate o abitate solo per brevi periodi dell'anno.

Tale area è caratterizzata da una discreta propensione turistica che richiama flussi di visitatori in particolare nel periodo estivo (mesi di luglio/agosto).

Ridotta risulta anche l'incidenza di attività non domestiche, di tipo commerciale, che si attesta su un valore di circa 20 unità.

Tipologie e quantitativi delle attrezzature utilizzate nel sistema di RD

Scopo del progetto è l'omogeneizzazione nell'intero comprensorio del sistema di raccolta rifiuti e dei contenitori, equiparandoli, nei comuni interessati, per colore e tipologia.

Tutti i contenitori, di differente colorazione in relazione alla frazione merceologica interessata e di differente volumetria in relazione al tipo di utenza, riporteranno il logo del Comune e del gestore del servizio e saranno dotati di dispositivi catarifrangenti per garantire visibilità e sicurezza nella fase di esposizione. A titolo di esempio si riportano di seguito figure contenenti le immagini di alcuni dei contenitori che si prevede di impiegare.



Figura 1: Kit contenitori 10/25/40 l



Figura 2: Kit contenitori 240 l

Area servita:

Comune	Abitanti	Utenze domestiche	Utenze non domestiche
Carsoli	5.706	4.106	627
Oricola	1.108	742	200
Pereto	744	891	11
Rocca di Botte	839	1.029	20
Totale	8.397	6.768	858

Tipologia e numero dei mezzi di raccolta e trasporto dei rifiuti

Per quanto concerne l'esecuzione delle raccolte ed il conferimento dei rifiuti presso piattaforme/impianti autorizzati si prevede l'impiego di appositi automezzi idonei alle caratteristiche urbanistiche e geografiche dell'area interessata. In tal senso, al fine di minimizzare l'impatto dei servizi di raccolta sul traffico veicolare, la linea guida sarà quella di impiegare automezzi di dimensioni medio-grandi lungo gli assi viari principali caratterizzati da carreggiate larghe e dalla presenza di punti di possibile sosta, mentre saranno utilizzati mezzi di ridotte dimensione laddove le condizioni di viabilità risultino complesse e non vi sia possibilità di soste prolungate.

Organizzazione del servizio di RD:

Premessa

Per quanto riguarda la gestione degli attuali servizi di raccolta sulle principali categorie merceologiche di rifiuti ovvero rsu, carta, plastica, vetro/lattine, organico risultano attivi nel comprensorio di interesse servizi misti domiciliari/stradali; in tal senso si riporta di seguito apposita tabella contenente il dettaglio, per ciascun Comune, circa le modalità di servizi attualmente in essere.

Rifiuto	Carsoli	Oricola	Pereto	Rocca di Botte
RESIDUO	Porta a porta sul capoluogo, stradale sulle frazioni	Porta a porta	Stradale	Stradale
UMIDO	Porta a porta sul capoluogo, stradale sulla sola frazione di Poggio Cinolfo	Porta a porta		
CARTA	Porta a porta sul capoluogo, stradale sulle frazioni	Porta a porta	Stradale	Stradale
VETRO-METALLO	Stradale	Porta a porta	Stradale	Stradale
PLASTICA	Porta a porta sul capoluogo, stradale sulle frazioni	Porta a porta	Stradale	Stradale

Per quanto concerne il Comune di Carsoli il progetto prevede l'estensione del sistema di raccolta domiciliare sul territorio delle frazioni e l'implementazione della raccolta porta a porta del vetro/metallo sull'intero territorio comunale.

I Comuni di Pereto e Rocca di Botte saranno invece interessati dall'attivazione della raccolta domiciliare sull'intero territorio comunale.

Descrizione dei nuovi servizi

Con l'obiettivo primario di aumentare la percentuale di raccolta differenziata conseguendo il valore minimo del 65%, come richiesto dalla normativa nazionale e regionale attualmente in vigore, il progetto prevede l'attivazione del sistema di raccolta domiciliare relativamente alle seguenti categorie merceologiche di rifiuto sull'intero territorio di interesse:

- organico;
- rifiuto residuo (rur);
- carta e cartone;
- imballaggi in vetro;
- imballaggi in metallo;
- imballaggi in plastica;
- ingombranti;
- verde;
- pannolini;
- rup (pile, farmaci, T/F).
- Piatti e bicchieri di plastica (mediante isola ecologica automatizzata)

Per quanto concerne l'organizzazione del servizio, il sistema di raccolta porta a porta introduce servizi domiciliari tramite la consegna alle singole utenze (domestiche e commerciali) di appositi contenitori e la loro esposizione da parte dell'utente su area pubblica a cadenze temporali prestabilite.

Alle singole utenze domestiche che allo stato attuale non ne sono dotate (frazioni di Carsoli, intero territorio di Pereto ed intero territorio di Rocce di Botte) saranno consegnati mastelli per ciascuna tipologia di rifiuto. Idonei servizi sono previsti per le utenze condominiali (*strutture abitative con un numero di utenze maggiore di 4*) alle quali saranno forniti, in aggiunta ai kit di mastelli, anche bidoncini condominiali di media capacità (240 l); in tal caso, qualora a causa di mancanza di spazi in area privata, fosse necessario posizionare i contenitori su area pubblica, si provvederà a dotare gli stessi di apposita serratura (a ciò provvederanno i Comuni prima dell'attivazione del Servizio).

Una gestione simile a quella adottata per le utenze condominiali potrà eventualmente essere estesa a quelle utenze che risiedono in aree rurali e/o in strade non accessibili agli automezzi di raccolta; in tal caso gli utenti, comunque dotati del kit standard di mastelli, provvederanno a conferire i propri rifiuti in specifici punti di raccolta dedicati, costituiti da batterie di contenitori da 240 l dotati di apposita serratura, la cui chiave sarà fornita esclusivamente alle utenze interessate. Tali contenitori,

ricalcanti colori, volumi, dimensione di quelli utilizzati per i condomini, saranno posizionati in aree prossime e comode e serviranno un numero massimo di 5 utenze.

Sarà inoltre attivata la raccolta porta a porta dei rifiuti presso le attività commerciali attraverso la consegna di appositi contenitori ad uso esclusivo che saranno ubicati all'interno dell'area privata dell'esercizio commerciale e verranno posizionati da quest'ultimo su suolo pubblico nella giornata stabilita per lo svuotamento.

Il servizio di raccolta di norma avrà inizio giornalmente alle ore 6.00 e terminerà entro e non oltre le 12.00, con eventuali eccezioni o eventi straordinari che porteranno il servizio a concludersi entro le ore 13.00. Ogni singola utenza esporrà il proprio mastello sul suolo pubblico prossimo al proprio civico, ben visibile e senza intralciare il traffico veicolare, dalle ore 21,00 del giorno precedente la raccolta ed entro le ore 05.30 della mattina della raccolta.

Preventivamente all'avvio del servizio di raccolta verrà effettuata la fase di predisposizione dei kit di attrezzature per il servizio domiciliare e la relativa distribuzione alle utenze interessate e non ancora servite dal servizio di raccolta porta a porta.

La consegna avverrà in modalità porta a porta presso il domicilio dell'utente e, in caso di assenza dello stesso, sarà rilasciato apposito talloncino di avviso per il ritiro del kit presso una o più sedi preventivamente stabilite. Tale contatto diretto sarà inoltre occasione sia per effettuare attività di comunicazione e sensibilizzazione sul nuovo sistema sia per valutare eventuali problematiche relative a specifiche utenze (*ad esempio attività commerciali e condomini*) nell'individuazione della localizzazione dei contenitori di raccolta.

Contestualmente alla ricezione del kit di raccolta e del materiale di consumo previsto, le singole utenze riceveranno un opuscolo informativo recante informazioni circa i nuovi servizi, il calendario delle raccolte domiciliari e la ***Carta dei Servizi***.

Ai fini di una rintracciabilità del rifiuto, i contenitori dovranno essere dotati, mediante apposizione di specifica etichetta adesiva, con codice univoco di identificazione universale di tipo ***RFID*** (Radio Frequency IDentification) che consentirà l'identificazione puntuale ed informatizzata dell' utenza; mentre per quanto riguarda le utenze condominali, potranno essere consegnati kit di sacchi già dotati di etichetta eutoadesiva con codice univoco di identificazione universale di tipo ***RFID*** (Radio Frequency IDentification) che consentirà l' identificazione puntuale ed informatizzata dell' utenza (con esclusione della frazione umida, che sarà comunque tracciata attraverso la lettura del bidoncino condominiale) oltre la dotazione delle stesse sui bidoncini condominali.

Tutti i contenitori esistenti saranno altresì dotati di specifica etichetta adesiva, con codice univoco di identificazione universale di tipo ***RFID*** (Radio Frequency IDentification) che consentirà l'identificazione puntuale ed informatizzata dell' utenza

L'associazione dell'utenza ai contenitori ricevuti avverrà nella fase di consegna dei transponder precedentemente esposti; la fornitura in opera gratuita dei transponder potrà far parte di servizi migliorativi offerti in gara.

Durante la fase di raccolta Porta a Porta, mediante apposito lettore RFID, sarà acquisito il codice di ciascun contenitore e l'orario di raccolta/svuotamento mastello ed i dati saranno inviati automaticamente ad un database centrale.

Mediante l'implementazione di tale sistema, effettuando una stima dei quantitativi effettivamente prodotti da ogni singola utenza, sarà possibile, a regime ed a su scelta delle amministrazioni consorziate, l'attivazione di una **tariffazione puntuale** del conferimento dei rifiuti ed ogni utente potrà versare il contributo in essere (*tassa/tariffa*) in relazione ad un quantitativo correlato alla stima della reale produzione degli stessi, godendo eventualmente di una tariffazione più equa e incentivante alla raccolta differenziata delle frazioni recuperabili. Le amministrazioni Comunali (in seguito alla scelta dei sistemi di tracciamento ritenuti migliori in fase di aggiudicazione) si riservano con separati atti che saranno univocamente adottati, di scegliere il sistema che sarà utilizzato per la stima dei quantitativi specifici utilizzando la migliore tecnologia disponibile ovvero con più elevato rapporto costi/benefici.

Specifici servizi di raccolta domiciliare saranno adottati per la raccolta dei rifiuti ingombranti ed il verde. Il servizio di raccolta degli ingombranti presso il domicilio dell'utente sarà effettuato previa prenotazione al numero verde dedicato. Durante la chiamata si individuerà il tipo di intervento da effettuare raccogliendo le seguenti informazioni: nome e cognome dell'utente richiedente, numero e tipologia degli oggetti da ritirare, giorno ed orario di ritiro, localizzazione degli oggetti da raccogliere. Una gestione analoga sarà adottata per la raccolta della frazione verde (ramaglie, potature, foglie,...); anche in questo caso il servizio domiciliare sarà effettuato previa prenotazione al numero verde dedicato. Preventivamente all'esposizione su suolo pubblico nella giornata di ritiro prevista, l'utente avrà il compito di conferire il rifiuto in apposito sacco di adeguata volumetria preventivamente fornito (i cittadini che utilizzeranno tale servizio a richiesta individuale dovranno concorrere al pagamento del costo dello stesso).

Infine, per quanto concerne la gestione dei rifiuti urbani pericolosi quali pile, farmaci e prodotti etichettati T/F, è prevista la dislocazione sul territorio di idonei contenitori, posizionati in prossimità di attività commerciali target e la cui posizione consenta di coprire uniformemente il territorio comunale.

La seguente tabella riepiloga per ciascuna frazione merceologica di rifiuto le frequenze di raccolta e le modalità di servizio previste.

Modello Servizi di raccolta

Frazione	Frequenza	Modalità
Frazione secca residua	-1 raccolta / settimana	Porta a porta
	- Raccolta pannolini: 1 raccolta / settimana (integrativa alla precedente)	
Frazione organica	-2 raccolte / settimana nei restanti mesi -3 raccolte / settimana nei mesi di luglio e agosto	Porta a porta
Carta / Cartone	-1 raccolta / settimana	Porta a porta
Plastica	-1 raccolta / settimana	Porta a porta
Vetro	-2 raccolte / mese	Porta a porta
Metalli	-2 raccolte / mese	Porta a porta
Ingombranti	-2 raccolte / mese	Porta a porta a chiamata con prenotazione al numero verde
Scarti verde	-2 raccolte / mese da marzo a settembre -1 raccolta / mese nei restanti mesi	Porta a porta a chiamata con prenotazione al numero verde
Pile, farmaci, T/F	-1 raccolta / mese	Presso rivenditori od altre aree

In fase di raccolta gli operatori monitoreranno il corretto comportamento dell'utente e saranno dotati di appositi ticket di comunicazione con cui avviseranno l'utente circa eventuali errori di conferimento; in particolare le casistiche di errori più frequenti riscontrate in fase di raccolta riguardano i conferimenti di materiali non conformi e l'esposizione dell'attrezzatura nel giorno errato.



Figura 3: Ticket errori di conferimento

Con l'attivazione del progetto, a volontà degli Enti, è prevista l'eventuale istituzione della figura **dell'Ispettore Ambientale** e la formazione di **ecovolontari** reclutati tra la cittadinanza; in particolare l'Ispettore Ambientale, previa partecipazione ad apposito corso di abilitazione, può proficuamente svolgere, all'interno del territorio comunale, attività informative ed educative dei cittadini sulle modalità e sul corretto conferimento dei rifiuti, incentivando la raccolta differenziata, il riciclo e la riduzione dei rifiuti, oltre a fornire attività di supporto agli organi (sia comunali che provinciali) preposti ai controlli sulla corretta gestione dei rifiuti, svolgendo funzioni di vigilanza, controllo e accertamento delle violazione ai regolamenti comunali ed alle ordinanze sindacali relative al conferimento dei rifiuti urbani.

Nelle more della formazione e dell'attivazione di tali figure, la funzione sarà svolta dal Servizio associato di Polizia Locale con il supporto (ove occorra) di personale in servizio presso i quattro comuni convenzionati.

Parallelamente alle figure citate e conformemente a quanto previsto dalla normativa vigente, al fine di ottimizzare il processi di monitoraggio del servizio gestione rifiuti e, al contempo, di coinvolgere attivamente la popolazione, sarà favorita l'istituzione del **“Comitato consultivo degli utenti”**; principali attività dello stesso consistono nell'acquisizione periodica delle valutazioni degli utenti sulla qualità dei servizi, nella promozione di iniziative per la trasparenza e la semplificazione degli stessi, nella trasmissione all'Autorità di informazioni statistiche su reclami, istanze, segnalazioni degli utenti relative all'erogazione del servizio.

Tale comitato, operante in modo autonomo sia dal punto di vista funzionale che gestionale, sarà composto in modo da garantire la piena rappresentatività degli utenti, tramite componenti designati dalle associazioni dei consumatori, dalle associazioni di riferimento del mondo economico, ambientalista e dalle organizzazioni interessate agli aspetti gestionali dei servizi ambientali, portatrici di interessi collettivi.

Anello di congiunzione fondamentale, nell'ambito del sistema di gestione integrata dei rifiuti, tra le fasi di raccolta differenziata e le successive fasi di avvio a recupero, è costituito dai centri di raccolta. Tali strutture da un lato sono di supporto a tutti i cittadini che abbiano necessità di disfarsi di particolari tipologie di rifiuti (es. ingombranti) o che per motivi diversi (vacanze, feste ...) debbano disfarsi dei rifiuti domestici oltre il normale servizio di raccolta porta a porta, dall'altro sono funzionali alla raccolta garantendo il raggruppamento per frazioni omogenee delle frazioni recuperabili dei rifiuti in modo da ottimizzare il successivo trasporto agli impianti di recupero e/o trattamento.

Nell'area interessata è prevista la realizzazione di un centro di raccolta non presidiato presso il comune di Carsoli (non oggetto di tale finanziamento) nell'area adiacente la SR Tiburtina Valeria, già individuata con specifica deliberazione di Consiglio Comunale, al servizio dei cittadini

di tutti e quattro i comuni interessati dal servizio convenzionato di raccolta ove, previa adozione di sistemi automatizzati di identificazione degli utenti nonché di identificazione delle tipologie e quantità di rifiuti conferiti, i cittadini potranno conferire ad orari stabiliti di tutti i giorni della settimana, gli RSU ed assimilabili, che, per una qualsivoglia motivazione non è stato possibile conferire in fase di raccolta porta a porta. (I costi di gestione di tale isola ecologica, nonché le percentuali di partecipazione al cofinanziamento della stessa saranno stabiliti a seguito di specifico accordo con i comuni di Oricola, Rocca di Botte e Pereto).

In particolare verrà consentito l'accesso nel centro di raccolta comunale di riferimento alle utenze domestiche e non domestiche, purché regolarmente iscritte al ruolo TARI del Comune e purché la tipologia di rifiuto sia in linea con il regolamento comunale in essere, i criteri di assimilabilità in esso contenuti, il DM 8 Aprile 2008 ed il DM 13 Maggio 2009.

Per l'accesso al centro di raccolta

I sistemi di identificazione, collegati in rete ai database dei ruoli TARI dei Comuni di Carsoli, Oricola, Rocca di Botte e Pereto, registreranno l'identificazione dell'utente nonché la quantità e tipologia di rifiuti conferiti, che verrà associata ai dati delle relative utenze, attraverso la lettura della tessera sanitaria di cui sono già dotati tutti i cittadini, a tale scopo i cittadini non residenti, cui è associato un ruolo TARI, dovranno preventivamente registrarsi nel sistema al fine di consentire la specifica associazione.

In tal modo, al fine di incentivare la raccolta differenziata, sarà possibile implementare un sistema premiale che consentirà alle utenze che andranno a conferire i loro rifiuti al centro di raccolta di accumulare nella propria tessera punti premio che, raggiunto un certo valore soglia, daranno diritto ad una serie di premi (es. eventuale riduzione della tariffa in essere, buoni acquisto ..., che saranno univocamente stabiliti dai Comuni convenzionati con specifiche univoche deliberazioni).

Nell'ambito della gestione di un sistema domiciliare di gestione rifiuti si ritiene che la chiarezza e la trasparenza risultino elementi imprescindibili per ottenere il gradimento della popolazione e, conseguentemente, la sua fattiva collaborazione.

In quest'ottica, previa aggiornamento del Regolamento Comunale di assimilazione in virtù dei sistemi di raccolta differenziata messi in essere, sarà stilata apposita **Carta dei Servizi**, articolata nei seguenti punti principali:

- 1) Breve descrizione dell'organizzazione della gestione del servizio, il lavoro svolto nel territorio, gli obiettivi ed i traguardi raggiunti negli anni.
- 2) Qualità aziendale e Politica ambientale del gestore del servizio.
- 3) Informazioni generali sulle problematiche legate ai rifiuti.
- 4) Esposizione del servizio offerto: organizzazione, modalità, esecuzione, obiettivi, raggiungimenti attesi.

- 5) Descrizione degli interventi di comunicazione ambientale da eseguire sul territorio (materiale stampato, interventi scolastici, manifestazioni particolari ... etc.)
- 6) Illustrazione del centro di raccolta comunale: orario di apertura, descrizione attrezzature e mezzi presenti, tipologie di rifiuti conferibili, modalità di utilizzo del servizio.
- 7) Norme di comportamento del personale.
- 8) Comunicazione di tutti i riferimenti e le procedure da seguire per un rapido contatto con il gestore.

La Carta dei Servizi sarà realizzata sia in formato cartaceo che elettronico e verrà inserita nel **sito internet** dei Comuni in un'apposita sezione informativa dedicata al nuovo servizio di raccolta differenziata. Mediante l'utilizzo del sito web, strumento che consente di raggiungere in modo capillare ed efficace anche i non residenti ed i turisti, sarà possibile informare la cittadinanza sulle modalità dei servizi di raccolta, fornire tutti i numeri utili, informare sulla possibilità di operare come ecovolontari, comunicare tutte le iniziative e le novità sia relativamente ai servizi di raccolta che alle campagne di comunicazione ambientale.

- Quadro attrezzature

tutte le utenze all'inizio del servizio saranno dotate di kit per il conferimento dei rifiuti, come sopra descritto, prima dell'attivazione del Servizio, mentre la fornitura in opera gratuita dei transponder potrà far parte di servizi migliorativi offerti in gara.

In tal caso la ditta appaltatrice dovrà provvedere a fornire tali kit di apposite etichette autoadesive con codice univoco di identificazione universale di tipo **RFID** (Radio Frequency IDentification) che consentirà l'identificazione puntuale ed informatizzata dell' utenza; mentre per quanto riguarda le utenze condominiali, potranno essere consegnati kit di sacchi già dotati di etichetta eutoadesiva con codice univoco di identificazione universale di tipo **RFID** (Radio Frequency IDentification) che consentirà l' identificazione puntuale ed informatizzata dell' utenza (con esclusione della frazione umida, che sarà comunque tracciata attraverso la lettura del bidoncino condominiale) oltre la dotazione delle stesse sui bidoncini condominiali.

Tutti i contenitori esistenti saranno altresì dotati di specifica etichetta adesiva, con codice univoco di identificazione universale di tipo **RFID** (Radio Frequency IDentification) che consentirà l'identificazione puntuale ed informatizzata dell' utenza

L'associazione dell'utenza ai contenitori ricevuti avverrà nella fase di consegna dei transponder precedentemente esposti.

Durante la fase di raccolta Porta a Porta, mediante apposito lettore RFID, sarà acquisito il codice di ciascun contenitore e l'orario di raccolta/svuotamento mastello ed i dati saranno inviati automaticamente ad un database centrale. Mediante l'implementazione di tale sistema, effettuando una stima dei quantitativi effettivamente prodotti da ogni singola utenza, sarà possibile, a regime ed

a discrezione dell'amministrazione, l' attivazione di una **tariffazione puntuale** del conferimento dei rifiuti ed ogni utente potrà versare il contributo in essere (tassa/tariffa) in relazione ad un quantitativo correlato alla reale produzione degli stessi, godendo così di una tariffazione più equa e incentivante alla raccolta differenziata delle frazioni recuperabili.

QUADRO AUTOMEZZI PER L'EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO :

l'appaltatore a seguito della presa visione dei luoghi da servire con il servizio oggetto della gara di appalto, dovrà proporre una dotazione di mezzi tale da fornire il servizio in condizioni ottimali per tutte le utenze poste all'interno del territorio dei 4 Comuni convenzionati.

Cronoprogramma delle attività:

SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI "PORTA A PORTA" COMPRENSORIO PIANA DEL CAVALIERE													
Comuni di Carsoli, Oricola, Pereto, Rocca di Botte													

CRONOPROGRAMMA DEGLI INTERVENTI DI COMUNICAZIONE AMBIENTALE

Settimane	mesi												
	1°	2°	3°	4°	5°	6°	7°	8°	9°	10°	11°	12°	13°
Tipologia di Intervento/attività													
Mailing Preventiva alle famiglie	■												
Affissione poster e manifesti		■											
Conferenza stampa			■										
Articoli su stampa / radio / tv				■									
Incontri pubblici	■				■								
Censimento utenze		■											
Consegna kit di raccolta UD		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Consegna kit raccolta UND				■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Attivazione raccolta "porta a porta"					■	■	■	■	■	■	■	■	
Ritiro attuali cassonetti stradali						■							
Front-office (fase di start-up)					■	■	■	■	■	■	■	■	
Info-point						■	■	■	■	■	■	■	
Creazione - aggiornamento pagina web	■		■			■							
Pubblicazione pagina Web dedicata		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Amici del riciclo: corso di formazione						■							
Implementazione "Amici del Riciclo"							■	■	■	■	■	■	
Implementazione "Comitato consultivo"							■	■	■	■	■	■	
Istituzione Ispettore Ambientale							■	■	■	■	■	■	
Interventi nelle scuole (lezioni)								■	■	■	■	■	
Impianti aperti (visite didattiche)									■	■	■	■	

PIANO DI COMUNICAZIONE ED INFORMAZIONE DEGLI UTENTI

Premessa

Qualsiasi sistema di raccolta differenziata non raggiunge risultati confortanti senza l'avvio di apposite azioni di sensibilizzazione. La conduzione di un campagna di comunicazione sulle modalità di gestione dei rifiuti urbani nasce dall'esigenza di informare e supportare i cittadini e le imprese nelle quotidiane pratiche di differenziazione dei materiali. Tale concetto assume un valore maggiore se le modalità di gestione del servizio, le tempistiche e le attrezzature di raccolta sono oggetto di sostanziali cambiamenti all'atto dell'implementazione del nuovo sistema di raccolta domiciliare.

L'esperienza maturata nel settore dimostra chiaramente che l'efficacia di un messaggio e la possibilità di un effettivo recepimento dipendono da una sintesi tra queste componenti: la chiarezza, l'intensità, l'essere concepito sui bisogni dei destinatari.

Tutto il piano viene costruito sulla esigenza di intervenire sul livello di priorità dei bisogni della popolazione residente come primo passo per poter modificare alcuni comportamenti. Particolare attenzione si vuole poi dedicare ad un approccio comunicativo che non sia unidirezionale ma tenga nella massima considerazione le informazioni che verranno raccolte attraverso gli appuntamenti e gli strumenti previsti per consultare la popolazione.

OBIETTIVI DELLA CAMPAGNA DI INFORMAZIONE

Il presente progetto di comunicazione mira a porre all'attenzione delle popolazioni residenti, le problematiche legate allo smaltimento dei rifiuti, allo spreco di risorse, ai comportamenti lesivi della salute umana e dell'ambiente, ma soprattutto si propone di realizzare, attraverso interventi mirati e continuativi, la diffusione capillare delle regole basilari che caratterizzano le operazioni di riciclaggio. Le principali finalità di una campagna di comunicazione ambientale sono essenzialmente connesse a:

- corretta informazione circa criteri e modalità di espletamento dei servizi;
- informazione del contesto generale dal quale discendono le scelte effettuate;
- visibilità da dare nell'ambito della comunità, al sistema integrato di iniziative che costituiscono il servizio di igiene urbana;
- promozione e allo sviluppo di una sensibilità ambientale e della responsabilizzazione dell'utenza di fronte alle problematiche legate ai rifiuti;
- necessità di mantenere nel tempo l'attenzione dell'utenza.

Tutti questi aspetti richiedono un'efficace implementazione delle azioni di comunicazione, al fine di ottenere e mantenere nel tempo un alto grado di coinvolgimento dei cittadini, dato che molti degli obiettivi richiedono non soltanto il loro consenso ma anche e soprattutto la loro partecipazione attiva ed informata.

La buona riuscita di un servizio di raccolta differenziata domiciliare integrata, pertanto, non può prescindere dalla fattiva collaborazione delle utenze domestiche e produttive, nel seguire tutte le indicazioni loro fornite per il corretto utilizzo di mezzi, attrezzature e più in generale del "servizio" messo a disposizione.

Un'aumentata sensibilità da parte dell'opinione pubblica verso i temi dell'ecologia e dell'ambiente, rende più fertile il terreno per la promozione dei concetti di "raccolta differenziata integrata", "recupero" e "non spreco".

Un efficace piano di comunicazione è il presupposto essenziale per la buona riuscita di un servizio di raccolta differenziata domiciliare integrata. Solo la constatazione da parte dell'utente dell'efficienza e della validità dei servizi erogati, potrà indurre una maggiore attenzione nei confronti delle novità introdotte e una più consapevole partecipazione.

E' essenziale precisare che, nell'ambito di una campagna informativa efficace, la comunicazione deve avvenire a più livelli di approfondimento ed in varie fasi. Come vedremo più avanti, dovrà essere predisposto del materiale diversificato per grado di approfondimento e informazioni fornite.

Saranno predisposti strumenti per una informazione approfondita e capillare, tale da richiedere un alto grado di coinvolgimento dell'utente. La tipologia del messaggio dovrà essere completa per far comprendere al meglio e con estrema chiarezza tutte le fasi e gli sviluppi della raccolta differenziata domiciliare integrata. Parallelamente, il messaggio dovrà essere veicolato tramite gli strumenti più agili e immediati, che mantengano vivo l'interesse nel tempo e favoriscano la diffusione. Uno dei veicoli importanti della comunicazione è lo slogan che deve identificare e personalizzare il sistema dei servizi, esso deve costituire l'estrema sintesi del messaggio che vogliamo diffondere ed essere in grado ad un tempo di richiamare le implicazioni che gli stanno dietro e generare interesse per il tema trattato. Lo slogan, da definire nel dettaglio, sarà sempre ben visibile per la cittadinanza.

Il piano di comunicazione quindi prevede:

- un'opera articolata di sensibilizzazione relativa al nuovo servizio di raccolta differenziata integrata ed ad una minore produzione di rifiuti, nel contesto di una maggiore coscienza ambientale;
- un'azione di sensibilizzazione che deve puntare sostanzialmente alla comprensione da parte di ognuno delle finalità di fondo delle innovazioni introdotte, delle connessioni ambientali e funzionali tra il momento della produzione dei rifiuti fra le mura domestiche e quello della raccolta domiciliare, dei diversi sistemi di trattamento cui fanno capo i vari flussi di raccolta;
- un'azione informativa che, calandosi nella specifica realtà territoriale ed utilizzando messaggi semplici ed univoci, chiarisca:
 - o l'organizzazione complessiva dei nuovi servizi erogati;
 - o il funzionamento, tempistiche e modalità dei singoli servizi
 - o quali sono i comportamenti richiesti

INDICAZIONE DEI TARGET A CUI È RIVOLTA LA CAMPAGNA DI COMUNICAZIONE

Destinatari della campagna informativa sono tutti i destinatari del servizio di raccolta che nel territorio in questione, coinvolge la totalità della popolazione civile nei Capoluoghi, nelle Frazioni, nei piccoli borghi e case sparse. Per ciascuna tipologia di utenza, gli strumenti previsti ed il loro utilizzo saranno modulati in base alle peculiari caratteristiche di ognuna.

Oltre le utenze domestiche, il servizio di raccolta e quindi l'attività di comunicazione, interessa anche le utenze aziendali: piccoli esercizi commerciali, imprese artigianali, banche, uffici e studi professionali, industrie e centri commerciali. In base alle effettive esigenze di smaltimento, i diversi soggetti saranno dotati di apposite attrezzature di raccolta e parallelamente verranno informati sulle diverse modalità di fruizione del servizio e sulle specifiche modalità di selezione dei materiali.

Inoltre saranno raggiunte dall'azione informativa particolari categorie di utenze come le associazioni di vario genere (volontariato, culturali, sportive, ecc.), parrocchie, ospedali e case di accoglienza o di riposo. Anche in tal caso gli interventi di educazione ed informazione saranno tarati sulle specifiche esigenze di ciascuna utenza.

GLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE

Gli strumenti di diffusione della comunicazione ambientale, saranno essenzialmente di 2 tipologie:

- L'informazione indiretta
- L'informazione diretta

E' evidente che i vari strumenti dovranno essere integrati e complementari fra loro, in modo da attivare un'azione di vasta portata e di forte impatto. Per tutte le tipologie di comunicazione, verrà attuato un programma cadenzato e prolungato nel tempo, non limitato alla fase di avvio dei nuovi servizi.

In base alla tipologia di strumenti utilizzati per la conduzione delle azioni di comunicazione, possiamo distinguere l'informazione diretta da quella indiretta; la prima si basa sul rapporto diretto e personale tra società di gestione del servizio e soggetti beneficiari; la seconda invece è realizzata attraverso il ricorso ai diversi strumenti di comunicazione di massa (giornali, radio, tv, internet, ecc) o attraverso ai più tradizionali sistemi di affissione di manifesti e locandine, distribuzione di volantini, opuscoli o depliant.

LA COMUNICAZIONE INDIRETTA

Il materiale informativo di base.

Ogni campagna di sensibilizzazione, presuppone innanzitutto la predisposizione di un pluralità di materiali informativi. Tale aspetto è particolarmente importante in quanto la qualità del materiale può risultare decisiva nel determinare o meno la risposta dei cittadini che sono già sensibili al problema ambientale (che collaborerebbero comunque anche in assenza di promozione), o che all'opposto sono refrattari a recepire messaggi che riguardino l'interesse comune.

Bisogna dunque in primo luogo che il messaggio sia tarato sulla sensibilità di tutti coloro che sono disposti ad attivarsi quando comprendono che le iniziative proposte sono valide sotto il profilo di un interesse comune, che è visto come portatore potenziale di benefici anche sul piano personale, familiare o di gruppo. Di qui l'importanza di dare al materiale stampato che arriva nelle case, il carattere di uno strumento informativo che parli un linguaggio da adulti, che sappia penetrare nello specifico della realtà territoriale e ambientale, entrando anche nel merito delle ragioni e della sostanza della proposta di rinnovamento dei servizi.

E' importante che il destinatario dell'informazione, percepisca l'utilizzo di un linguaggio che gli è comune e si senta per questo direttamente coinvolto. Il veicolo d'informazione deve avere una importanza ed una dignità anche sul piano della qualità grafica, deve essere dotato di una certa visibilità e disporre dello spazio adeguato ad una corretta esposizione delle varie informazioni, che sappia evidenziare con una grafica appropriata i concetti salienti.

Stampa del materiale informativo

L'informazione indiretta è essenzialmente basata su supporti informativi grafici, fotografici, video o elettronici e presuppone la creazione prima e la divulgazione poi del relativo materiale informativo. Sarà dunque necessario predisporre una linea grafica appositamente studiata, che personalizzerà l'intera iniziativa e contribuirà a renderla riconoscibile e visibile.

Per quanto riguarda il materiale da stampare, oltre ad una serie di avvisi e volantini ideati e realizzati per esigenze di servizio particolari, si prevede la predisposizione di:

- mailing preventiva alle utenze
- presenza su mass media locali
- una brochure informativa
- un calendario delle raccolte
- manifesti e locandine

Mailing preventiva alle utenze.

Una comunicazione inviata direttamente alle utenze coinvolte in cui si presenta il nuovo servizio, si espongono le caratteristiche principali, si spiegano le finalità di una tale scelta, si incoraggia le utenze al rispetto delle nuove regole chiedendo fin da subito la loro completa collaborazione.

Presenza su mass media locali

Grazie ad articoli su carta stampata, a trasmissioni radiofoniche, a servizi televisivi, a pubblicità nelle sale cinematografiche, a comunicati su siti web e social network, l'affissione di manifesti e locandine in spazi pubblici o anche in aree private o nei nuovi luoghi di aggregazione sociale come i centri commerciali, la sensibilità della popolazione viene gradualmente preparata ad affrontare il cambiamento.

La Brochure informativa

Questa pubblicazione illustrata, sarà il supporto fondamentale di tutta la campagna di sensibilizzazione, i suoi contenuti dovranno essere completi ed esaustivi, la sua distribuzione capillare.



esempio di Brochure informativa tipo e di Calendario di raccolta tipo

La brochure informativa dovrà contenere le seguenti informazioni:

- la presentazione della organizzazione complessiva dei servizi di Igiene Urbana;
- l'esposizione di tutta la gamma dei servizi offerti;
- le informazioni relative ai singoli servizi;
- l'invito ad usufruire e a collaborare.

Relativamente alle modalità di selezione dei rifiuti essa dovrà prevedere:

- le tipologie di rifiuti conferibili in ciascun contenitore
- le modalità di conferimento (svuotamento, lavaggio, riduzione volumetrica, ecc)
- particolari accorgimenti da adottare
- la lista di tutti i rifiuti domestici con indicazione della corretta destinazione (Rifiutario)

Per quanto riguarda l'organizzazione dei servizi, in particolare saranno elencati:

- gli orari e le frequenze di raccolta;
- le modalità di conferimento dei rifiuti;
- le modalità per usufruire del servizio ritiro ingombranti;
- l'agenda dei giorni dedicati alle diverse raccolte ed i colori che le contraddistinguono;
- gli orari di apertura dell'ufficio e del centro servizi;
- le modalità con cui l'utente può segnalare inconvenienti, anomalie, ecc.

Saranno inoltre esposti i vantaggi economici ed ambientali derivanti dalle raccolte differenziate, le informazioni sul corretto utilizzo delle attrezzature (cassonetti, secchielli, sacchi, etc...) e sui comportamenti da seguire per sfruttare al massimo le potenzialità del servizio.

Il calendario annuale delle raccolte

Strumento imprescindibile per la raccolta domiciliare dei rifiuti, il calendario riporta informazioni su tempi e modalità di raccolta; attraverso istruzioni chiare e schematiche, e l'uso di diverse colorazioni, in esso sarà contenuta la chiara indicazione della tipologia di rifiuto che viene ritirata in un determinato giorno della settimana e le variazioni in concomitanza delle principali festività dell'anno; lo spazio disponibile sul retro viene in genere utilizzato per indicazioni supplementari relative ad esempio all'ubicazione dei centri di raccolta, le modalità di ritiro dei rifiuti ingombranti, servizi speciali di ritiro. Dovrà essere sempre a portata di mano, magari affisso in casa per una lettura semplice e immediata.

Manifesti e locandine

In base alla grandezza e numerosità degli spazi di affissione sia pubblici che privati nei diversi comuni, e alla disponibilità di luoghi di aggregazione sociale (centri sociali, teatri, cinema, centri commerciali, ecc), saranno realizzati poster, manifesti e locandine con diversi formati. La linea grafica sarà necessariamente unitaria ed abbinata a quella del calendario delle raccolte e delle brochure informative.



Manifesti per la popolazione



Locandine per esercizi commerciali

Campagne stampa e di affissione

Dovrà inoltre essere prodotto altro materiale stampato, più sintetico, costituito da locandine e manifesti stradali, comunicati tramite stampa ed emittenti locali. A questi strumenti è riservata la diffusione più ampia e più visibile sul territorio, caratterizzata da una comunicazione più immediata e lineare, che richiama il tema.

Al fine di attualizzare il tema della raccolta differenziata onde ottenere il pieno consenso della popolazione, si propone la realizzazione di articoli sulle testate locali di carta stampata, con cadenza almeno mensile, ed un numero di apparizioni radiofoniche e/o televisive (nel corso dei notiziari o trasmissioni di informazione) pari almeno a 12 nel corso dell'anno. Infine si propone una massiccia campagna di affissione di manifesti, gigantografie e locandine, da ripetersi nel tempo, in tutti gli spazi pubblici del territorio comunale ed all'interno dei principali luoghi di attrazione (pub, discoteche, bar, palestre, uffici pubblici, banche, ecc.).

L'informazione sul web

Allo scopo di completare la campagna informativa, si propone l'utilizzo anche di strumenti innovativi, come internet. Visto che tale strumento è sempre più largamente utilizzato, anche in ambito familiare e domestico, si propone di inserire nell'ambito del proprio sito o di un sito appositamente allestito, un inserto specifico sui servizi di igiene urbana, una pagina informativa dove poter ritrovare orari e modalità dei servizi, altre informazioni sui servizi, testi di sensibilizzazione circa i temi delle raccolte differenziate, ecc.

Sarà inoltre possibile attivare delle caselle di posta elettronica da utilizzare per lo scambio di informazioni, sia con utenze che possono avere esigenze particolari (grandi utenze, ecc.), sia con il cittadino che voglia chiedere informazioni, segnalare difficoltà, avanzare suggerimenti, ecc.

Tali canali di comunicazione consentono, attraverso la trasmissione immediata dei dati, una elevata divulgazione e senz'altro costituiscono un nuovo strumento per aumentare il coinvolgimento sociale sui problemi legati all'igiene urbana e migliorare il livello qualitativo dei servizi stessi.

STRUMENTI DI COMUNICAZIONE DIRETTA

L'informazione deve poi passare attraverso incontri diretti con le varie tipologie di utenza. Infatti, nessuno strumento informativo indiretto, per quanto completo e accattivante, potrà mai eguagliare l'efficacia e il livello di approfondimento di una comunicazione diretta. Il dibattito e il confronto consentono di affrontare con esattezza i vari aspetti della questione e contribuiscono a creare il giusto clima di coinvolgimento e partecipazione. Tramite questo tipo di azione, modulabile sul profilo del ricettore, è possibile arrivare anche a categorie di utenti generalmente refrattari al recepimento di informazioni cui attribuiscono scarso interesse.

Gli interventi di informazione diretta saranno i seguenti:

- Incontro pubblico di presentazione
- Incontri pubblici e manifestazioni nel proseguo
- Consegna a domicilio attrezzatura
- Punti informativi
- Comunicazione scolastica
- Laboratorio permanente di riutilizzo creativo

Incontro pubblico di presentazione

Nei giorni immediatamente precedenti la consegna delle attrezzature domiciliari è opportuno avere il primo vero approccio diretto con la cittadinanza per illustrare il nuovo sistema, mostrare le attrezzature di raccolta con cui cominciare a familiarizzare, svelare le fasi nascoste del processo di riciclaggio, per informare a pieno le persone sull'utilità della raccolta differenziata, raccogliere notizie inedite su utenze particolari e soprattutto rassicurare gli utenti su una pratica ancora sconosciuta e quindi potenziale fonte di apprensione.

Incontri pubblici e manifestazioni nel proseguo

Incontri analoghi, ripetuti nel tempo con cadenza almeno annuale, saranno tenuti da personale altamente qualificato e specificamente formato e prevedranno l'illustrazione delle principali regole inerenti la raccolta differenziata, la proiezione di filmati illustrativi e la possibilità di un dibattito finale

per rispondere alle domande e curiosità del pubblico. Sarà l'occasione per gli utenti sciogliere dubbi e perplessità, per il gestore di acquisire informazioni su situazioni particolari di cui tener conto nella conduzione delle raccolte. Nelle fasi successive tali incontri saranno mirati a coinvolgere vaste aree commerciali o industriali, realtà associative locali, associazioni di categoria, comunità parrocchiali, ecc.



Info-point ed interventi scolastici

In particolare, per dare un decisivo impulso al riciclaggio anche presso le realtà aziendali, si propone la partecipazione alle riunioni periodiche delle associazioni di categoria (Ascom, Confcommercio, Confagricoltura, CNA, Confindustria, ecc), con la specifica individuazione delle problematiche, delle prospettive, delle proposte di intervento relativamente alla gestione dei rifiuti speciali assimilabili agli urbani.

Inoltre sarà opportuno promuovere, laddove necessario, la partecipazione di referenti della società di gestione rifiuti, alle riunioni di associazioni volontarie di cittadini (naturalistiche, sportive, culturali, assistenziali, ecc.), per proporre soluzioni ad eventuali problemi di smaltimento.

Negli incontri pubblici, sia presso associazioni e imprese, sia presso semplici cittadini, è sempre richiesta la partecipazione di Rappresentanti dell'Amministrazione Comunale o di Tecnici Comunali delegati, per la condivisione delle problematiche che si intende trattare.

Consegna a domicilio delle attrezzature di raccolta

Con la consegna delle attrezzature alle utenze coinvolte (sia civili che commerciali), si attiva di fatto il nuovo sistema di raccolta.

Tutte le utenze verranno raggiunte a domicilio da operatori opportunamente formati, e nel corso della visita, anche attraverso la distribuzione di idoneo materiale informativo, si procederà brevemente alla presentazione della nuova tipologia di raccolta, all'illustrazione delle semplici operazioni di selezione e all'informazione sulle modalità di conferimento.

Con l'occasione verranno elargiti consigli, rilevate segnalazioni, soddisfatte più in generale le curiosità dell'utenza sulla pratica quotidiana di differenziazione.

Punti informativi (info-point)

La tenuta di punti informativi rappresenta uno strumento importante per mantenere aperto il canale di comunicazione con gli utenti nelle diverse fasi di implementazione del piano di raccolta. Costituisce un canale bi-direzionale che permette il flusso di informazioni utili sia dall'utente all'azienda di gestione, sia da quest'ultima all'utenza. In genere gli info-point prevedono l'installazione di gazebo informativi nelle piazze, nei Comuni o nei normali luoghi di aggregazione sociale, in concomitanze con particolari eventi e manifestazioni (feste patronali, sagre, concerti, ecc).

Preventivamente all'attivazione del servizio, gli info-point svolgono una funzione preparatoria dell'utenza alla imminente novità gestionale; nella fase di start-up, sono utili per confortare le utenze alle prese con le iniziali difficoltà di gestione oltre che per la distribuzione dell'attrezzatura eventualmente non consegnata a domicilio; successivamente l'entrata a regime del servizio di raccolta, sono il luogo in cui segnalare comportamenti impropri e proporre azioni correttive; a cadenza annuale costituiscono il metodo più usato per rifornire le utenze dei nuovi calendari di raccolta e dei materiali di consumo (sacchetti in mater-bi per la raccolta dell'organico e sacchi per la raccolta della plastica).

Numero verde

Per venire incontro alle esigenze delle utenze meno avvezze alle nuove tecnologie o per risolvere problematiche particolari che prevedono il colloquio diretto con personale specializzato, in affiancamento al canale informativo elettronico, sarà attivato un numero verde gratuito raggiungibile sia da apparecchio fisso che da cellulare.

Iniziativa "Amici del riciclo"

Per diffondere sul territorio la cultura del riciclaggio e più in generale del rispetto dell'ambiente sarà costituito un gruppo di eco-volontari con il compito di informare la comunità sulle buone pratiche di differenziazione dei materiali. Si tratta di utenti particolarmente disponibili ed attivi a cui potranno essere affidate varie mansioni tra cui:

- diffondere informazioni e sensibilizzare sui temi ambientali: la creazione di una cultura locale radicata sulle modalità di trattamento dei materiali di scarto richiede diversi livelli di intervento. Il rapporto diretto tra eco-volontari e territorio, tra persona radicata e il suo mondo

di relazioni (amici, parenti, associazioni, parrocchia, partito, hobby,...) è la forma più incisiva per trasferire informazioni e fare cultura;

- costruire una rete di relazioni che permetta di ricevere e trasmettere informazioni, utilizzando i metodi tradizionali e le tecnologie informatiche e telematiche;
- partecipare ad iniziative di diffusione delle informazioni: supporto alle serate pubbliche, punti informativi nelle piazze, distribuzione materiale e volantini, rapporti con attività commerciali e associazioni;
- adottare una parte definita di territorio;
- organizzare progetti specifici, ad esempio, in rapporto con i servizi sociali, attività di supporto agli anziani per la raccolta differenziata;
- monitorare la qualità dei servizi attivi sul territorio: il potenziamento delle raccolte differenziate deve contare su un livello certo di erogazione dei servizi ed il monitoraggio e il controllo capillare di questi sono il primo passaggio per lavorare sulla qualità degli stessi.

La costituzione del gruppo prevede la preparazione di un bando per la partecipazione, l'organizzazione di un corso di formazione per i partecipanti e la stampa di materiale informativo. Gli eco-volontari verranno coinvolti in tutte le iniziative di comunicazione diretta previste, a supporto del personale del Comune o dell'ente gestore.

Iniziativa “Comitato consultivo degli utenti”

Al fine di costruire e mantenere nel tempo un rapporto collaborativo tra amministrazione comunale, ente gestore e popolazione servita si propone l'istituzione di un comitato consultivo di utenti. Tale strumento, grazie alla possibilità offerta ai singoli componenti di rilevare problematiche, individuare criticità, evidenziare opportunità e possibili sviluppi dei servizi in essere, permetterà un confronto diretto e continuativo con l'utenza sulla reale percezione dei servizi erogati e sulle future prospettive di miglioramento. Rispetto al gruppo di eco volontari, aventi mansioni operative di informazione e comunicazione, il comitato degli utenti può avere un ruolo più consultivo.

Come anche per gli “amici del riciclo” sarà necessario raccogliere le adesioni degli utenti attraverso l'utilizzo dei più comuni mezzi di informazione, privilegiando gli strumenti offerti da internet ed i social network. La presentazione del comitato avverrà all'interno di una degli eventi e manifestazioni in programma per la promozione delle raccolte differenziate. Il comitato si riunirà a cadenza trimestrale, fermo restando la possibilità dei singoli membri di instaurare relazioni informative sia con il Comune che con il gestore dei servizi.

Istituzione Ispettore Ambientale

L’Ispettore Ambientale è una figura innovativa che sta guadagnando un sempre crescente consenso specie nei Comuni in cui è attivo un servizio di raccolta rifiuti porta a porta. Il sistema di raccolta domiciliare impone una maggiore attenzione al rapporto con l’utenza che deve essere sensibilizzata, informata ed indirizzata verso comportamenti virtuosi anche attraverso il ricorso ad un’azione sanzionatoria.

L’Ispettore Ambientale quindi può proficuamente svolgere, all’intero territorio comunale, attività informative ed educative dei cittadini sulle modalità e sul corretto conferimento dei rifiuti, incentivando la raccolta differenziata il riciclo e la riduzione dei rifiuti. In questo senso riesce a svolgere valida opera di prevenzione nei confronti di quegli utenti che, con comportamenti irrispettosi del vivere civile, arrecano danno all’ambiente, all’immagine e al decoro della città. Tali attività vanno necessariamente ricondotte all’interno del più generale piano di comunicazione ambientale rivolto alla cittadinanza, predisposto dall’azienda che gestisce il servizio di raccolta rifiuti urbani sul territorio Comunale.

In realtà, l’azione di maggior peso che assume l’ispettore ambientale riguarda l’attività di supporto agli organi (sia comunali che provinciali) preposti ai controlli sulla corretta gestione dei rifiuti; in tale ambito esso può svolgere funzioni di vigilanza, controllo e accertamento delle violazione ai regolamenti comunali e alle ordinanze sindacali relative al conferimento dei rifiuti urbani, concorrendo alla difesa del suolo, del paesaggio ed alla tutela dell’ambiente.

L’ispettore Ambientale sempre più spesso è individuato all’interno dell’azienda che cura la gestione del servizio pubblico di raccolta rifiuti.

Nei cantieri in cui è attiva la raccolta domiciliare dei rifiuti urbani le problematiche che Comune e gestore del servizio sono chiamati ad affrontare sono in genere le seguenti:

- Erroneo conferimento all’interno degli appositi contenitori assegnati all’utenza
 - Cattiva selezione del rifiuto
 - Esposizione nel giorno sbagliato
 - Esposizione con sacchi senza utilizzo dei mastelli in dotazione

In tali casi è opportuno operare un’opportuna sensibilizzazione dell’utenza, informandola del comportamento non conforme. In prima istanza si procederà con l’apposizione di avvisi adesivi sui contenitori domiciliari. Qualora la non conformità dovesse ripresentarsi nel tempo, l’operatore addetto alla raccolta segnalerà l’accaduto all’ispettore ambientale, comunicando altresì il codice dell’utenza rintracciabile sul mastello in dotazione.

L'ispettore ambientale attraverso opportuno sopralluogo verificherà la situazione e accertata la violazione redigerà verbale di accertamento, non prima di aver tentato, ove possibile, un'opera di sensibilizzazione dell'utenza al rispetto delle regole della raccolta differenziata e delle norme contenute nel regolamento comunale. Qualora tale approccio informativo non dovesse sortire gli effetti sperati, l'ispettore ambientale potrà redigere apposito verbale di accertamento e, ove possibile, provvedere alla contestazione immediata all'utenza della violazione rilevata.

Nel caso di violazioni accertate, l'individuazione dell'utenza avverrà attraverso il codice alfanumerico stampigliato sul mastello, codice univoco corrispondente al nominativo inserito nell'elenco degli iscritti al ruolo TARI.

Quando invece la violazione fosse relativa a sacchi esposti senza l'idoneo mastello, l'individuazione può avvenire anche tramite ispezione del sacco stesso per rintracciare l'identità del conferitore. In tal caso è preferibile che l'investigazione del sacchetto avvenga in presenza e con il supporto di agenti di polizia. L'ispezione dei sacchetti del rifiuto, quando operata da pubblico ufficiale, non comporta violazione della privacy come enunciato da un parere del Garante della privacy in materia (parere Garante privacy del 14 luglio 2005, in allegato).

In ogni caso copia del verbale sarà trasmesso all'organo di polizia competente, per i successivi adempimenti sanzionatori.

Fermo restando le attività di educazione e sensibilizzazione che Comune e gestore del servizio di raccolta rifiuti devono svolgere per prevenire la creazione di discariche abusive, l'azione dell'Ispettore ambientale può avere una certa efficacia anche nell'accertamento del reato di abbandono di rifiuti disciplinato all'art. 255 del Testo unico sull'Ambiente. In tale ambito può effettuare tramite sopralluogo, l'ispezione dei rifiuti (anche chiusi in sacchetti), per individuare l'autore dell'atto di abbandono. In tale circostanza, è consigliabile chiedere il supporto di agenti di pubblica sicurezza (locale o provinciale) che, anche attraverso il rinvenimento di documenti o altra documentazione, procedano all'identificazione del presunto autore della violazione. In ogni caso l'Ispettore Ambientale, in qualità di pubblico ufficiale, può effettuare sopralluoghi e verifiche anche in assenza della forza pubblica con la redazione di apposito verbale da inviare all'organo di polizia competente per i successivi adempimenti, senza che si possa sollevare l'eccezione di violazione della privacy.

Quando si presentino situazioni particolari di gestione dei rifiuti da utenze commerciali e/o industriali, l'intervento dell'Ispettore Ambientale può servire a far chiarezza su quantità e qualità di materiali conferibili al servizio pubblico, nonché su tempi e modalità di raccolta.

Rispetto agli eco-volontari (aventi esclusivamente funzione informativa, educativa e promozionale) ed ai membri del comitato consultivo (aventi funzioni consultive), l'ispettore ambientale, lavorando in

stretta collaborazione con la polizia municipale ed altri organi di controllo, può avere anche funzioni di accertamento e verbalizzazione di comportamenti non conformi. L'istituzione di tale figura presuppone dunque la tenuta di uno specifico corso di formazione che prepari il candidato sia dal punto di vista normativo (in genere con la collaborazione del comando di polizia municipale) sia da quello più propriamente organizzativo-gestionale (con il supporto del gestore del servizio), sia dal punto di vista comunicativo (attraverso l'azione di esperti di comunicazione ambientale).

La comunicazione scolastica

Parte fondamentale della comunicazione ambientale è costituita da un'adeguata campagna informativa ed educativa rivolta al mondo della scuola. L'importanza di tali iniziative va oltre la valenza strettamente educativa nei confronti dei bambini e dei ragazzi, poiché esse hanno ripercussioni in termini di dibattito e riflessioni anche nell'ambito delle famiglie. Questo è il luogo in cui è fondamentale porre all'attenzione dei ragazzi le tematiche legate alla minor produzione di rifiuti e alla cultura del "non spreco", prima ancora delle problematiche legate al riciclaggio. Gli interventi nelle classi, anch'essi preparati e presieduti da personale esperto, dovranno naturalmente essere concordati con il corpo docente, in modo da inserirsi in maniera propositiva nei percorsi didattici.

Una delle linee guida sarà quella di proporre, ad un livello di approfondimento differenziato a seconda del grado scolastico, dei percorsi tematici per materiale (carta, plastica, metallo, organico) che partano dall'origine del rifiuto e conducano, attraverso i vari momenti di raccolta, trattamento, ecc., al recupero e alla rigenerazione della materia. Nell'ambito di questa opera di sensibilizzazione, si inseriscono iniziative particolari, in grado di rendere piacevole, oltre che formativa, la trattazione del tema. Potrebbe essere interessante organizzare delle "giornate del riciclo", con l'ausilio di attrezzature aggiuntive (pannelli, contenitori, ecc.), durante le quali effettuare giochi ed attività a tema, distribuire materiale e proiettare filmati formativi. Quale momento conclusivo del ciclo di interventi e iniziative vengono organizzate visite guidate presso i centri di raccolta e gli altri impianti presenti sul territorio.

Il programma specifico degli interventi scolastici

Premessa

Finalità del progetto sarà illustrare il ciclo di vita dei rifiuti, educare a riconoscere e separarne le diverse tipologie, indicare le modalità di raccolta e avvio a recupero dei materiali. Particolare attenzione sarà riservata alla situazione attuale ed alle prospettive future in vista dell'attivazione di nuovi servizi di raccolta differenziata. Il progetto si compone di 3 interventi: una prima lezione in classe, una lezione di approfondimento con proiezioni di filmati informativi e una visita in impianti di smaltimento. L'adesione al progetto può essere espressa per una o più delle fasi sopra indicate.

Oggetto

Il progetto dedicato alle scuole elementari, medie e superiori, sarà limitato ad un massimo di 50 alunni per ciascun intervento (2 o 3 classi insieme, in base alla numerosità), da tenersi preferibilmente in un locale ampio (palestra, sala mensa, aula magna, ecc.).

Le classi coinvolte verranno, scelte in accordo con il Dirigente scolastico ed il corpo docente, anche in base alla programmazione didattica.

Il contenuto delle lezioni sarà simile per tutte le tipologie di istituti, mentre le modalità espositive e gli strumenti di presentazione saranno tarati in base all'età, preparazione e motivazione delle singole classi.

E' previsto per ciascuna classe un numero di 2 interventi; durante le lezioni è sempre richiesta la presenza di un insegnante; è auspicabile che anche il personale non docente, addetti alle pulizie, alla mensa (bidelli, addetti alla cucina, ecc) prendano parte alle lezioni in quanto anche loro interessati dalle attività di gestione rifiuti all'interno dell'edificio.

Il programma degli interventi

Interventi	Argomenti	Durata	Soggetti coinvolti
1°	<ul style="list-style-type: none">- Il ciclo di vita di un prodotto/rifiuto: attività di riciclaggio e smaltimento- La raccolta differenziata: la situazione attuale e le nuove prospettive	2 ore	Alunni, insegnanti, collaboratori scolastici, addetti alle cucine, inservienti
2°	<ul style="list-style-type: none">- Approfondimento dei temi trattati e proiezione di video sul riciclaggio	2 ore	Alunni, insegnanti, collaboratori scolastici

Presentazione materiale informativo sul riciclaggio dei materiali

A ciascun alunno verrà distribuito materiale informativo sulla raccolta differenziata ed il riciclaggio dei materiali. In particolare verrà illustrato un opuscolo informativo riportante tutte le informazioni attinenti al sistema di raccolta in essere sullo specifico territorio comunale. La stampa e la fornitura del materiale informativo dovranno essere concordate con il Comune.

Introduzione alla raccolta differenziata

L'iniziativa prevede l'illustrazione della raccolta differenziata di carta, plastica, vetro/metallo, rifiuto organico ed altre tipologie di materiali, con la trattazione dei seguenti punti:

- caratterizzazione merceologica dei materiali
- ciclo di vita dei prodotti e delle merci, possibilità di riutilizzo
- indicazione corrette modalità di cernita dei materiali e conferimento in idonei contenitori
- sistema di gestione della raccolta differenziata ed avvio a recupero del materiale raccolto.

Presentazione di video e filmati sul riciclaggio

Nel corso del secondo intervento, verranno proiettati brevi documentari sul ciclo di vita di alcuni materiali differenziabili: dalla produzione, all'utilizzo, fino alla destinazione post-consumo. E' gradita la partecipazione di un insegnante di scienze che coinvolga gli alunni nello studio della composizione chimica dei materiali. E' preferibile che la scuola sia dotata di una sala multimediale attrezzata per la proiezione dei filmati. In mancanza la proiezione potrà avvenire all'interno della classe stessa o in altri locali scolastici.

Iniziativa "riciclasse": la raccolta differenziata all'interno della scuola

Previo accordo con i dirigenti scolastici, a completamento delle lezioni teoriche, è possibile prevedere l'introduzione di cestini "solo carta", "solo plastica" e "solo vetro/metallo" a disposizione delle classi coinvolte nel progetto. Un ulteriore contenitore per la raccolta della plastica potrà essere predisposto nel locale mensa per la raccolta delle bottiglie di plastica derivanti dal pranzo.



Attrezzature di raccolta a disposizione degli istituti

Un servizio di raccolta cartone selettivo e rifiuto organico sarà fornito al personale della mensa addetto alla preparazione dei cibi.

La fornitura delle attrezzature dovrà essere concordato con il Comune in base alle dotazioni di seguito riportate.

Dotazioni attrezzature previste:

- n. 1 Cestino getta carta per ciascuna classe aderente (da affiancare all'attuale cestino generico)
- n. 2 Cestini plastica per ciascun corridoio (a servizio di più classi)
- n. 2 Cestini carta per ciascun corridoio (a servizio di più classi)
- n. 2 Cestini vetro-lattine per ciascun corridoio (a servizio di più classi)
- n. 2 Cestini plastica nel locale mensa (a servizio dei commensali)
- n. 1 o più Kit- bidoncini / cassonetti da esporre all'esterno secondo un calendario di raccolta.

Alle scuole in cui è attivo un servizio cucina, verranno forniti uno o più contenitori marroni per la raccolta dell'organico (scarti di cibo, avanzi di cucina, ecc.), a disposizione della società che gestisce il servizio di ristorazione.

Ogni figura nella scuola assume specifici compiti e competenze: gli studenti, in qualità di produttori, si impegnano a conferire separatamente i materiali nei cestini in dotazione mentre i docenti controllano e incentivano l'impegno nel tempo; al riempimento dei contenitori, sarà in capo alla scuola (con mansione in genere delegata agli addetti alle pulizie), provvedere allo svuotamento degli stessi attraverso il conferimento nei bidoncini / cassonetti in dotazione all'istituto.

Infatti, grazie alla presenza sul territorio comunale del sistema di raccolta “porta a porta”, la scuola verrà dotata di bidoncini e/o cassonetti caratterizzati da colorazioni diverse per il conferimento dei diversi materiali differenziati. Questi contenitori esposti all'esterno della scuola a cura dei collaboratori scolastici, in luogo accessibile, secondo un preciso calendario settimanale, verranno svuotati dal gestore del servizio di igiene urbana nel corso degli ordinari giri di raccolta, con le frequenze proprie del contratto comunale.



Impianto di compostaggio

L'iniziativa proposta intende coinvolgere gli alunni in una pratica di raccolta che li impegnerà per tutto l'anno scolastico e, al di fuori della scuola, nelle ordinarie attività della vita quotidiana. La supervisione dei docenti rappresenterà una motivazione costante che servirà da incentivo per sensibilizzare le nuove generazioni alla raccolta differenziata e al rispetto dell'ambiente naturale in genere.

Iniziativa “impianti aperti”

Nel corso dell'intervento in classe, verrà illustrato il ciclo integrato dei rifiuti: partendo dalla produzione, passando per la raccolta e trasporto, fino a giungere al processo di recupero e smaltimento.

Successivamente le classi interessate, dando adesione all'iniziativa "Impianti aperti", potranno essere ospitate negli impianti di smaltimento, trattamento e recupero sul territorio per avere una cognizione reale dei processi di raccolta, trasporto, recupero e smaltimento dei rifiuti.

La durata complessiva delle visite sarà di 4-5 ore (compresi i trasferimenti). Il periodo migliore per tale attività è Aprile - Maggio. Resta a carico dell'istituto il reperimento dei mezzi necessari al trasporto delle scolaresche e le autorizzazioni eventualmente necessarie da parte dei genitori.

QUADRO ECONOMICO RIASSUNTIVO DEI COSTI

QUADRO ECONOMICO SU BASE ANNUA

VOCE	DESCRIZIONE	CARSOLI	ORICOLA	ROCCA DI BOTTE	PERETO	IMPORTI TOTALI ANNUI
A	servizio di raccolta e trasporto	€ 598.181,82	€ 151.818,18	€ 116.363,64	€ 86.363,64	€ 952.727,27
B	avvio a recupero e/o smaltimento	€ 165.180,00	€ 73.809,09	€ 29.897,27	€ 23.257,27	€ 292.143,64
C	materiali di consumo	€ 18.403,28	€ 5.118,85	€ 5.060,66	€ 4.381,97	€ 32.964,75
D	importo a base d'asta	€781.765,10	€230.746,13	€151.321,56	€114.002,88	€1.277.835,66
E	oneri di sicurezza (non soggetti a ribasso)	€ 7.155,37	€ 1.815,70	€ 1.395,87	€ 1.033,06	€ 11.400,00
F	IVA su A, B, E (10%)	€ 77.051,72	€ 22.744,30	€ 14.765,68	€ 11.065,40	€ 125.627,09
G	IVA su C (22 %)	€ 4.048,72	€ 1.126,15	€ 1.113,34	€ 964,03	€ 7.252,25
H	IMPORTO TOTALE LORDO	€870.020,91	€256.432,27	€168.596,45	€127.065,36	€1.422.115,00

RIEPILOGO TOTALE VALORE DEL SERVIZIO NEL QUINQUENNIO

VOCE	DESCRIZIONE	IMPORTO TOTALE SERVIZIO
A	servizio di raccolta e trasporto	€ 4.763.636,36
B	avvio a recupero e/o smaltimento	€ 1.460.718,18
C	materiali di consumo	€ 164.823,77
D	importo a base d'asta	€ 6.389.178,32
E	oneri di sicurezza (non soggetti a ribasso)	€ 57.000,00
F	IVA su A, B, E (10%)	€ 628.135,45
G	IVA su C (22 %)	€ 36.261,23
H	IMPORTO TOTALE LORDO	€ 7.110.575,00

Oltre i costi suindicati vi sono le spese di gara, pari a circa 6.000 euro (comprendenti le spese di pubblicità, tasse, comunicazioni ecc. necessarie al fine del perfezionamento della procedura di affidamento, che l'aggiudicatario dovrà corrispondere al Comune Capofila in unica soluzione entro 30 gg. dall'aggiudicazione definitiva.