

SCHEMA TIPO
DISCIPLINARE TECNICO
SERVIZIO IGIENE URBANA

ALLEGATO AL CONTRATTO DI SERVIZIO

Sommario

1. PREMESSA	3
2. OGGETTO	3
3. STANDARD DI SERVIZIO (ZONE E FREQUENZE)	3
4. PERIMETRO DEL SERVIZIO E INTERVENTI SU RICHIESTA DEL COMUNE	3
5. MANCATO SERVIZIO E TEMPI DI RECUPERO	4
6 - MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO con indicazione del risultato atteso	4
ALLEGATO I – SERVIZI	7
ALLEGATO II – ZONE	7

1. PREMESSA

Per quanto non espressamente disciplinato in questo allegato, facente parte integrale e sostanziale del Contratto di Servizio, si rinvia a quanto previsto in materia

- nel Regolamento Unico di gestione associata dei Rifiuti Urbani (denominato in seguito Regolamento Unico IU)
- nella Carta della Qualità del Servizio Integrato di gestione dei rifiuti urbani, approvata con delibera dell'Assemblea del Bacino Venezia Ambiente n. 15, del 22 dicembre 2022
- nelle delibere dell'Autorità di Regolazione (Arera) in materia di rifiuti, in particolare delle delibere n. 15/2022 (Testo unico Qualità RIFIUTI- in seguito anche TQRIF) n. 444/2022 (Testo Integrato in materia di TRasparenza) e n. 385/2023 (Schema tipo contratto di servizio igiene urbana) .

2. OGGETTO

Con il presente atto viene indicato, per il/i Comune/i dilo **standard del servizio integrato di igiene urbana** (in seguito anche denominato " il servizio") , comprendente :

1. **la raccolta e trasporto per avvio a trattamento dei rifiuti urbani**
2. **lo spazzamento e lavaggio aree pubbliche o ad uso pubblico (compreso asporto rifiuti abbandonati)**
3. **altri servizi**

Viene ivi disciplinata:

- la modalità di svolgimento del servizio integrato di igiene urbana (come deve essere svolto)
- la zona in cui il suddetto servizio è reso (dove deve essere svolto)
- la frequenza del servizio di raccolta e /o spazzamento (quando deve essere svolto) .

3. STANDARD DI SERVIZIO (ZONE E FREQUENZE)

Mentre la **modalità di svolgimento** del servizio integrato di igiene urbana è in questo disciplinare tecnico compiutamente definita, si precisa che la **zona** e la **frequenza** dello specifico servizio/attività sono indicate/definite nelle tabelle e cartografie, allegate al presente disciplinare o cui lo stesso rinvia e nei relativi aggiornamenti, ed integrazioni a tali documenti, che di volta in volta devono essere pubblicati nel sito di Veritas, all'indirizzo www.gruppooveritas.it (in seguito anche denominato sito Veritas).

Le zone e frequenze del servizio sono anche indicate, nel rispetto degli obblighi previsti dal TQRIF, nei seguenti documenti :

- **Mappatura aree di raccolta** stradale e di prossimità, ove viene individuato il numero dei contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato per ogni area/zona di raccolta.
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto** , da cui è possibile evincere per ciascuna strada/via su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto raccolta
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio** da cui è possibile evincere per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività.

La definizione delle zone di intervento e la frequenza dei servizi sono soggette a mutamenti (previo concerto tra le Parti secondo la procedura indicata nel contratto di servizio) e con il presente atto si rinvia ricettivamente alle informazioni *pro tempore* pubblicate nel sito Veritas e continuamente aggiornate, che integrano e sostanziano il contenuto del presente disciplinare tecnico in vigenza contrattuale .

4. PERIMETRO DEL SERVIZIO E INTERVENTI SU RICHIESTA DEL COMUNE

Il perimetro del servizio è definito agli Artt. del Contratto di Servizio e nel Regolamento unico di IU. In quest'ultimo regolamento sono anche elencati alcuni servizi fuori perimetro, che possono in ogni caso essere affidati al Gestore Veritas, tali servizi sono oggetto di separato contratto con relativa determinazione di separato corrispettivo.

Si rinvia, altresì, a quanto previsto ai *paragrafi p) q) r)* .

Le richieste di definitiva integrazione/modifica della programmazione (esempio inserimento servizi in nuove zone/vie, aumento o riduzione frequenze del servizio) da parte del Comune devono essere fatte nel rispetto della procedura indicata all'art. del Contratto di Servizio .

Qualsivoglia intervento (pulizia/raccolta dei rifiuti) avviene:

- fino all'altezza massima di 1 metro dal piano di calpestio (non è pertanto inclusa a titolo esemplificativo la deragnatura che necessiti di scale);
- sul "piano campagna", quindi no su scarpate, corsi d'acqua o fossati.

5. MANCATO SERVIZIO E TEMPI DI RECUPERO

Il servizio deve essere reso con continuità e regolarità, nel rispetto degli standard definiti nel presente disciplinare, salvo le eccezioni indicate nei commi seguenti. Il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nei Programmi di cui all'art. 3, deve essere recuperato nei tempi previsti dal TQRIF di Arera e con gli standard di qualità tecnica previsti nel medesimo TQRIF, diversificati in relazione al differente posizionamento nella matrice degli schemi regolatori, come definita, per Veritas, dal Consiglio di Bacino.

In caso di eventi eccezionali o di forza maggiore, esempio nelle giornate caratterizzate da condizioni meteorologiche avverse (neve, pioggia, etc.) e/o interessate da manifestazioni, scioperi, assemblee, il servizio viene svolto dal Gestore con facoltà di rimodulare lo standard, al fine di ridurre al massimo l'impatto degli eventi sugli utenti. In tali situazioni alcuni servizi programmati potranno non essere svolti, lo stesso dicasi per il servizio nel giorno successivo all'evento, a causa del recupero di alcuni servizi.

Nelle giornate festive infrasettimanali, o nelle giornate di sciopero ,viene effettuato un servizio limitato alle zone caratterizzate da una maggiore intensità abitativa (cd. minimo tecnico) mentre qualora si verifichi il caso di due giornate festive consecutive è garantito il normale servizio in una sola delle due giornate, nell'altra è garantito il minimo tecnico.

6 - MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO con indicazione del risultato atteso

Queste voci definiscono i profili qualitativi dei servizi dell'allegato II

a) Centro di Raccolta (CdR)

Solo le attività connesse all'esercizio di un Centro di Raccolta, non altre che eventualmente vengono svolte presso il medesimo sito.

[descrivere in forma discorsiva le diverse modalità di erogazione del servizio di gestione dei centri di raccolta (di seguito CDR). Si fornisce di seguito un elenco esemplificativo ma non esaustivo di aspetti da trattare che concorreranno alla descrizione discorsiva di ogni singola modalità:]

- *verifica del possesso dei requisiti per il conferimento da parte dell'utenza con l'ausilio di dispositivi elettronici;*
- *orientamento dell'utenza al corretto conferimento dei rifiuti;*
- *registrazione dei conferimenti effettuati;*
- *assistenza agli utenti nelle operazioni di scarico dei materiali se necessario;*
- *verifica anomalie (conferimenti anomali, abbandoni, danneggiamenti, furti, ecc...) e relative comunicazioni;*
- *prelievo di eventuali rifiuti abbandonati all'esterno del CDR fino a un raggio di n metri dalla recinzione;*
- *manutenzione ordinaria (sfalcio erba, eventuale ripristino recinzioni, manutenzione delle reti di raccolta acque meteoriche...);*
- *procedure per il trasporto dei RU presso gli impianti di destino designati.*

b) Ecomobile

Comprende Ecofurgone, Ecomover, Ecomobile potenziato, EcoCentro Mobile...

Declinare in base al Comune la varietà dei rifiuti accettati per questo servizio

c) Lavaggio di Decoro

[descrivere in forma discorsiva le diverse modalità di erogazione del servizio de quo. Si fornisce di seguito un elenco esemplificativo ma non esaustivo di aspetti da trattare che concorreranno alla descrizione discorsiva di ogni singola modalità:]

- attrezzature;
- operatori;
- automezzi;

d) Lavaggio Stradale

[descrivere in forma discorsiva le diverse modalità di erogazione del servizio de quo. Si fornisce di seguito un elenco esemplificativo ma non esaustivo di aspetti da trattare che concorreranno alla descrizione discorsiva di ogni singola modalità:]

- attrezzature;
- operatori;
- automezzi;

e) Lavaggio e Manutenzione Isole Ecologiche e Contenitori

Ricomprende posizionamento e cura cestini porta rifiuti

f) Servizi Speciali per Feste, Manifestazioni e Spettacoli temporanei

Sono i servizi connessi alle feste incluse nel PEF

g) Pulizia mercati rionali e ingrosso

Non ricomprende piccoli mercatini di quartiere

h) Raccolta Rifiuti Abbandonati

Ricomprende siringhe ma non i piccoli abbandoni risolvibili dallo spazzino di zona

Se il PEF la prevede, è un servizio analogo ai Servizi Personalizzati Predefiniti

Se il PEF non la prevede, è un servizio analogo ai Servizi Personalizzati Dedicati

Specificare che per la variabilità delle situazioni che possono presentarsi, non è possibile garantire un tempo massimo tra la segnalazione dell'abbandono e la rimozione del rifiuto

i) Raccolta Foglie

Specificare che si tratta di un servizio stagionale (e indicare il periodo approssimativo)

l) Servizio Raccolta Ingombranti e RAEE di grandi dimensioni

Per RAEE di grandi dimensioni non si intendono i RAEE professionali (banconi di bar, celle frigo e altro) ma RAEE che un cittadino potrebbe far fatica a portare a un CdR (frigorifero, lavatrice, etc.)

m) Raccolta PaP (su strada)

[descrivere in forma discorsiva le diverse/principali modalità di erogazione del servizio di raccolta e trasporto, avendo a riferimento le diverse categorie d'utenza servite. Si fornisce di seguito un elenco esemplificativo ma non esaustivo di aspetti da trattare che concorreranno alla descrizione discorsiva di ogni singola modalità:]

- Tipologia di utenze servite dalla specifica modalità

- In cosa consiste il servizio (sistema domiciliare "porta a porta" previa esposizione su pubblica via dei dispositivi in dotazione alle utenze; sistema "a cassonetto stradale"; sistema "misto" per aree diverse dei territori comunali, ecc.)

- Quali tipologie di contenitori sono previste e secondo quale modalità vengono distribuiti alle utenze. Nel caso di contenitori rigidi, indicare il volume (in litri) e se i dispositivi sono concessi in comodato d'uso o di proprietà comunale. In alternativa, indicare se, quali e quanti sacchetti vengono eventualmente forniti all'utente.

- Procedura attraverso la quale l'utenza può ricevere ulteriori dispositivi domestici (sacchi, contenitori in aggiunta o sostituzione di quelli già forniti).

- Procedura e tempistiche per la sostituzione e/o integrazione dei dispositivi stradali.

- Quali mezzi sono impiegati nella raccolta. Quanti operatori sono richiesti per ciascuna ronda

n) Raccolta PaP Venezia Centro Storico

[descrivere in forma discorsiva le diverse/principali modalità di erogazione del servizio di raccolta e trasporto, avendo a riferimento le diverse categorie d'utenza servite. Si fornisce di seguito un elenco esemplificativo ma non esaustivo di aspetti da trattare che concorreranno alla descrizione discorsiva di ogni singola modalità:]

- Tipologia di utenze servite dalla specifica modalità
- In cosa consiste il servizio (sistema domiciliare "porta a porta" previa esposizione su pubblica via dei dispositivi in dotazione alle utenze; sistema "a cassonetto stradale"; sistema "misto" per aree diverse dei territori comunali, ecc.)
- Quali tipologie di contenitori sono previste e secondo quale modalità vengono distribuiti alle utenze. Nel caso di contenitori rigidi, indicare il volume (in litri) e se i dispositivi sono concessi in comodato d'uso o di proprietà comunale. In alternativa, indicare se, quali e quanti sacchetti vengono eventualmente forniti all'utente.
- Procedura attraverso la quale l'utenza può ricevere ulteriori dispositivi domestici (sacchi, contenitori in sostituzione di quelli già forniti).
- Procedura e tempistiche per la sostituzione e/o integrazione dei dispositivi stradali.
- Quali mezzi sono impiegati nella raccolta. Quanti operatori sono richiesti per ciascuna ronda

o) Raccolta stradale

[descrivere in forma discorsiva le diverse/principali modalità di erogazione del servizio di raccolta e trasporto, avendo a riferimento le diverse categorie d'utenza servite. Si fornisce di seguito un elenco esemplificativo ma non esaustivo di aspetti da trattare che concorreranno alla descrizione discorsiva di ogni singola modalità:]

- Tipologia di utenze servite dalla specifica modalità
- In cosa consiste il servizio (sistema domiciliare "porta a porta" previa esposizione su pubblica via dei dispositivi in dotazione alle utenze; sistema "a cassonetto stradale"; sistema "misto" per aree diverse dei territori comunali, ecc.)
- Quali tipologie di contenitori sono previste e secondo quale modalità vengono distribuiti alle utenze. Nel caso di contenitori rigidi, indicare il volume (in litri) e se i dispositivi sono concessi in comodato d'uso o di proprietà comunale. In alternativa, indicare se, quali e quanti sacchetti vengono eventualmente forniti all'utente.
- Procedura attraverso la quale l'utenza può ricevere ulteriori dispositivi domestici (sacchi, contenitori in sostituzione di quelli già forniti).
- Procedura e tempistiche per la sostituzione e/o integrazione dei dispositivi stradali.
- Quali mezzi sono impiegati nella raccolta. Quanti operatori sono richiesti per ciascuna ronda

p) Servizi a Corrispettivo

- **SERVIZI ACCESSORI** da pagarsi in base a corrispettivo definito su Tariffario approvato dal Consiglio di Bacino
- **SERVIZI FUORI PERIMETRO A CORRISPETTIVO**. In tali casi sulla base delle richieste dell'utente viene definito un contratto, ove sono a corrispettivo oltre che i costi di raccolta e eventuale nolo contenitori anche i costi di avvio a trattamento. I corrispettivi di tali servizi sono dal Gestore inseriti nel PEF nel rispetto delle regole definite dal MTR Arera.

q) Servizi Personalizzati Dedicati

- Tali servizi sono A PAGAMENTO, ossia sono a carico dell'utenza medesima i costi di nolo contenitore e raccolta, escluso il costo dell'avvio a trattamento.

*Ricomprende il servizio porta a porta alle grandi utenze con cassoni scarrabili ma anche i servizi di asporto rifiuti raccolti da associazioni in occasione di campagne ambientaliste o rifiuti accidentalmente pescati
Ricomprensione asporto rifiuti cimenteriali se non previsto nel PEF*

r) Servizi Personalizzati Predefiniti/Calendarizzati e gratuiti

*Ricomprende alcune particolari frazioni di rifiuti urbani quali Pile, Farmaci, Toner, servizi accessori di raccolta fogliame su parchi puliti da altri
Ricomprensione asporto rifiuti cimenteriali se già previsto nel PEF*

s) Spazzamento di Mantenimento

[descrivere in forma discorsiva le diverse modalità di erogazione del servizio de quo. Si fornisce di seguito un elenco esemplificativo ma non esaustivo di aspetti da trattare che concorreranno alla descrizione discorsiva di ogni singola modalità:]

- attrezzature;
- operatori;
- automezzi;
- svuotamento cestini;
- trasporto e smaltimento in impianto.

t) Spazzamento Manuale

Ricomprende cambio sacchi cestini, pulizia dei camminamenti delle aree verdi, pulizia corsi d'acqua

u) Spazzamento Meccanizzato

v) Raccolta rifiuti spiaggiati e giacenti sulle rive dei corsi d'acqua

Non ricomprensione i rifiuti propri degli stabilimenti balneari

ALLEGATO I – SERVIZI

L'allegato elenca i servizi che Veritas si impegna a erogare con indicazione dello standard di riferimento come elencato al punto 6, del tempo di recupero, della composizione della squadra, della zona servita

ALLEGATO II – ZONE

L'allegato elenca le aree geografiche (vie, piazze o isole ecologiche) oggetto di un singolo servizio