

**COMUNE DI VENEZIA  
CENTRO STORICO**

**DISCIPLINARE TECNICO  
SERVIZIO IGIENE URBANA**

ALLEGATO AL  
*CONTRATTO DI SERVIZIO PER LA REGOLAZIONE  
DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI  
NEL "BACINO VENEZIA AMBIENTE"*

*Contratto approvato con Delibera Assemblea di Bacino n. 11 del 26/07/2024  
Firmato da Bacino Venezia Ambiente e VERITAS S.P.A. il 12/08/2024*

## Sommario

<b>1. PREMESSA</b> .....	4
<b>2. OGGETTO</b> .....	4
<b>3. STANDARD DEL SERVIZIO di igiene urbana</b> .....	4
<b>4. PERIMETRO DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA E INTERVENTI SU RICHIESTA DEL COMUNE</b> .....	5
<b>5. MANCATO SERVIZIO DI IGIENE URBANA E TEMPI DI RECUPERO</b> .....	5
<b>6. MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA</b> .....	5
<b>a) Raccolta e trasporto per avvio a trattamento dei rifiuti urbani differenziati e indifferenziati - Raccolta mista</b> .....	5
6.a.1) SISTEMA DI RACCOLTA MISTO - PORTA A PORTA E IN AUTOCONFERIMENTO SU MOTOBARCHE.....	6
6.a.2) SISTEMA DI RACCOLTA CON CASSONETTI STRADALI .....	7
6.a.3) GRANDI UTENZE NON DOMESTICHE/COMMERCIALI.....	7
6.a.4) RACCOLTA INDUMENTI E TESSILI (CER 200110) .....	8
6.a.5) RACCOLTA RIFIUTO CIMITERIALE URBANO (CER 200301- 200140).....	8
6.a.6) RACCOLTA RUP (RIFIUTI URBANI PARTICOLARI) .....	8
6.a.7) RACCOLTA RIFIUTI URBANI PRODOTTI PRESSO I MERCATI RIONALI E I MERCATI ALL'INGROSSO.....	9
<b>b) Servizio Raccolta domiciliare VOLUMINOSI su chiamata (Ingombranti e RAEE di grandi dimensioni)</b> 10	
<b>c) Centro di Raccolta (CdR)</b> .....	11
<b>d) Ecomobile</b> .....	12
<b>e) Spazzamento Manuale di primo livello</b> .....	13
<b>f) Spazzamento Manuale di secondo livello</b> .....	14
<b>g) Spazzamento manuale di terzo livello</b> .....	16
<b>h) Spazzamento domenicale</b> .....	16
<b>i) Lavaggio di Piazza San Marco</b> .....	16
<b>j) Lavaggio di Decoro</b> .....	17
<b>k) Raccolta Rifiuti Abbandonati</b> .....	17
<b>l) Lavaggio e Manutenzione Isole Ecologiche e Contenitori- Posizionamento e cura cestini stradali</b> 18	
Pulizia e manutenzione CONTENITORI STRADALI.....	18
Pulizia e manutenzione ISOLE ECOLOGICHE.....	19
Posizionamento e cura cestini stradali .....	19
<b>m) Raccolta Foglie da aree pavimentate</b> .....	19
<b>n) Mantenimento Parchi</b> .....	19
<b>o) Servizi Speciali per Feste, Manifestazioni e Spettacoli temporanei</b> .....	20
<b>p) Gestione trasferta</b> .....	20

q) Raccolta rifiuti giacenti sulle rive dei corsi d'acqua o galleggianti .....	22
r) Raccolta rifiuti pescati in mare, laghi fiumi e lagune .....	22
<b>7. ULTERIORI SERVIZI DI IGIENE URBANA ENTRO IL PERIMETRO DI AFFIDAMENTO - ATTIVATI SU RICHIESTA DEL SINGOLO COMUNE/CONSIGLIO DI BACINO .....</b>	<b>22</b>
7.a Campagne informative e attività di formazione all'utenza .....	22
7.b Servizio ispettori ambientali .....	23
<b>8. ALTRI SERVIZI DI RACCOLTA E AVVIO A TRATTAMENTO AL DI FUORI DEL PERIMETRO REGOLATO.....</b>	<b>23</b>
<b>9. BOLLETTAZIONE E RISCOSSIONE (ORDINARIA) DELLA TARIFFA E GESTIONE DEL RAPPORTO CON L'UTENZA.....</b>	<b>23</b>
<b>ALLEGATO I – .....</b>	<b>23</b>
<b>Cartografie zone di intervento spazzamento .....</b>	<b>23</b>

## 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 per il Bacino Venezia (denominato in seguito Regolamento Unico IU)
- Nella Carta della Qualità del Servizio Integrato di gestione dei rifiuti urbani, approvata da ultimo 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) e successive sul medesimo argomento.

## 2. OGGETTO

Con il presente atto viene indicato, per il Comune di VENEZIA centro storico, Burano e Murano, lo **standard del servizio integrato di igiene urbana** (in seguito anche denominato "il servizio"), comprendente:

1. La **raccolta e trasporto** per avvio a trasferta/trattamento dei rifiuti urbani differenziati e indifferenziati
2. Lo **spazzamento e lavaggio** aree pubbliche o ad uso pubblico (compreso asporto rifiuti abbandonati)
3. Ritiro di rifiuti urbani **voluminosi a domicilio**;
4. **Gestione** e manutenzione ordinaria e, se incaricato dal Comune, quella straordinaria **del/i centro/i di raccolta comunale/i (CDR)**;
5. **Trasferenza e avvio a trattamento** dei rifiuti urbani raccolti, fino al conferimento degli stessi agli impianti autorizzati presso i quali si svolgono le attività di trattamento;
6. **Ulteriori servizi entro il perimetro** di affidamento del servizio integrato.

Per la disciplina del servizio di **bollettazione e riscossione (ordinaria) della tariffa e gestione del rapporto con l'utenza**, si rinvia a specifica disciplina come indicato all'art. 11.

## 3. STANDARD DEL SERVIZIO di igiene urbana

Le **modalità di svolgimento** del servizio integrato di igiene urbana sono definite nell'art. 6, che disciplina, ove la tipologia di servizio lo consenta, anche la **frequenza e le zone di svolgimento**, in alcuni casi rinviando a tabelle e/o cartografie, o rinviando ad altri documenti o al sito di Veritas, all'indirizzo [www.gruppo-veritas.it](http://www.gruppo-veritas.it) (in seguito anche denominato sito Veritas) e relativi aggiornamenti, ed integrazioni contenute nello stesso.

Nel sito Veritas è possibile, anche per gli utenti interrogare, la propria zona e conoscere la tipologia di servizio fornito (**raccolta e trasporto o spazzamento e lavaggio**) in una determinata settimana.

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 all'art. 4 ter) e con il presente atto si rinvia alle informazioni *pro tempore* pubblicate nel sito Veritas e continuamente aggiornate, che integrano e sostanziano il contenuto del presente disciplinare tecnico in vigore contrattuale.

Si rinvia al sito Veritas per la:

- **"Mappatura aree di raccolta stradale e di prossimità"** ove, per l'intero territorio o area/zona di raccolta, vengono individuate su base cartografica le eventuali isole ecologiche dislocate nel territorio;
- **"Localizzazione cestini"** ove, per l'intero territorio, vengono individuate su base cartografica le posizioni ove sono dislocati cestini stradali.

Si precisa che le posizioni segnalate nei documenti sopracitati sono indicative, poiché vi è un margine di tolleranza dovuto alla dinamiche operative e contestuali del territorio.

#### 4. PERIMETRO DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA E INTERVENTI SU RICHIESTA DEL COMUNE

Il perimetro del servizio è definito all' Art.4 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.

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. 4 ter del Contratto di Servizio.

Si precisa che 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 DI IGIENE URBANA E TEMPI DI RECUPERO

Il servizio deve essere reso con continuità e regolarità, nel rispetto degli standard definiti nel presente disciplinare (e documenti cui questo rinvia) salvo le eccezioni indicate nei commi seguenti. Il servizio (intera zona o intero territorio comunale) non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel presente disciplinare, deve essere recuperato nei tempi eventualmente 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. Diversa la fattispecie in cui non vengano rispettati gli standard nei confronti di una singola utenza o un numero molto limitato di utenze, nel qual caso l'utente potrà segnalare il disservizio nel rispetto delle modalità sancite nella Carta di Qualità del servizio.

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 sul servizio reso agli 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 essenziali saltati a causa dei suddetti eventi di forza maggiore.

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 DI IGIENE URBANA

Le seguenti voci definiscono le modalità di erogazione e svolgimento dei servizi rientranti nel perimetro e per i quali vengono definiti gli standard di qualità e, ove previsto, le relative zone di intervento.

##### a) Raccolta e trasporto per avvio a trattamento dei rifiuti urbani differenziati e indifferenziati - Raccolta mista

E' attivata nel territorio la RACCOLTA delle seguenti frazioni di rifiuto urbano, come definite nel Regolamento Unico di I.U. e nel D.Lgs. 152/06 e s.m.i. (T.U.A.- Testo Unico Ambientale) :

- RIFIUTO URBANO RESIDUO (RUR) - CER 200301,
- IMBALLAGGI DI CARTA E CARTONE E RACCOLTA CARTA/CARTONE (CER 150101 - 200101)

➤ IMBALLAGGI MISTI (CER 150106) Multimateriale o VPL (Vetro plastica lattine)

Nel centro storico del comune di Venezia, ovvero della Municipalità di Venezia Burano e Murano, la raccolta dei rifiuti urbani avviene con le due seguenti modalità.

6.a.1) SISTEMA DI RACCOLTA MISTO - PORTA A PORTA E IN AUTOCONFERIMENTO SU MOTOBARCHE

Servizio porta a porta: mediante consegna, da parte degli utenti, del rifiuto residuo o delle frazioni differenziate, nel rispetto del calendario di raccolta (ossia RUR e carta e cartone o VPL) direttamente agli operatori Veritas che suonano i campanelli (del domicilio, o delle attività). E' consentito agli operatori accedere nell'immediatezza dell'area privata per ritirare il rifiuto una volta che gli è stato aperto l'accesso dopo il suono del campanello. Poiché ogni giorno è prevista la raccolta di due frazioni (RUR sempre e VPL o Carta/Cartone a giorni alterni) i netturbini si spostano in coppia per il carico su diversi carri per la raccolta separata delle due frazioni, evitando di suonare due volte.

Il rifiuto viene ritirato direttamente presso le pertinenze delle diverse utenze domestiche e commerciali, è comunque fatto divieto di esposizione all'esterno.

Il rifiuto viene raccolto manualmente dagli addetti e trasportato con carri, dotati di fondo apribile, presso speciali motobarce progettate e realizzate secondo specifiche tecniche aziendali che, con l'ausilio di una gru di bordo, appositamente allestita, esegue la presa dei carri stessi. Operando con la gru sull'apposito maniglione abbattibile, l'operatore appoggia il carro sui sostegni (anch'essi abbattibili) presenti sul cassone compattatore e aziona l'apertura del fondo trasferendo rapidamente il contenuto del carro nella camera di compattazione del cassone, che con il funzionamento ne riduce il volume. La possibilità di conferire/raccogliere entrambe le frazioni giornaliere è permessa dall'adozione di motobarce equipaggiate con cassoni compattatori a doppia camera (bi-compattatori).

Auto conferimento: mediante consegna, da parte degli utenti, del rifiuto residuo o delle frazioni differenziate, nel rispetto del calendario di raccolta (ossia RUR e carta e cartone o VPL) presso natanti Veritas ormeggiati in punti/canali predefiniti e la cui posizione è elencata e rappresentata cartograficamente nel sito web Veritas dedicato alla raccolta rifiuti del c.s. di Venezia.

**Frequenza del servizio e zone di intervento**

La raccolta in auto conferimento e porta a porta viene effettuata 6 giorni a settimana nell'intero centro storico eccetto ove viene effettuata la raccolta stradale (vedi in seguito). Nelle giornate festive infrasettimanali viene effettuato un servizio ridotto. Nel caso di due giornate festive consecutive verrà effettuato in una di queste il normale servizio.

La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto urbano è sintetizzata nella seguente tabella:

RACCOLTA PORTA A PORTA							
Frazione	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
RUR	O	O	O	O	O	O	
Carta e Cartone	O		O		O		
VPL		O		O		O	

RACCOLTA IN AUTOCONFERIMENTO							
Frazione	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
RUR	O	O	O	O	O	O	
Carta e Cartone	O		O		O		
VPL		O		O		O	

Il servizio di raccolta porta a porta è svolto tra le 08.00 e le 12.00, gli addetti procedono alle attività suddivisi per zone.

Il rifiuto in auto conferimento, invece può essere conferito tra le 06.30 e le 08.30 presso i vari punti di ormeggio dei natanti.

#### 6.a.2) SISTEMA DI RACCOLTA CON CASSONETTI STRADALI

In via del tutto residuale, ovvero solo il 2% della Municipalità di Venezia (isola della Giudecca, Sacca Fisola, Area Trevisan, Area Junghans) è servita da cassonetti stradali per raccogliere i rifiuti costituiti da rifiuto residuo o differenziato. Per consentire il riconoscimento delle varie frazioni da conferire da parte dell'utenza, i coperchi dei cassonetti sono diversi per colore a seconda del rifiuto. Lo svuotamento dei contenitori ed il trasporto dei rifiuti raccolti, viene effettuato con le motobarche il cui funzionamento è stato già descritto nella sezione servizio porta a porta. Successivamente allo svuotamento, i cassonetti vengono ricollocati nella posizione originaria.

##### **Frequenza del servizio e zone di intervento**

La frequenza di svuotamento dei contenitori segue la medesima frequenza del servizio porta a porta sopra indicata e avviene in orario pomeridiano dalle ore 12:00 alle ore 18:00.

##### **Collocazione dei cassonetti**

Il gestore del servizio posiziona i contenitori nel rispetto del Regolamento comunale vigente e del codice della strada, curandone la periodica manutenzione in modo da mantenerne l'efficienza e il decoro e, a proprie spese, sostituisce eventualmente i contenitori divenuti inadatti, per usura o altra ragione.

La collocazione in nuove posizioni o gli spostamenti dei contenitori stradali devono essere, di volta in volta, attuati nel rispetto di quanto previsto nel "*Regolamento unico di igiene urbana*" cui si rinvia.

##### **Pulizia isole ecologiche**

Veritas mantiene pulita la zona intorno al cassonetto anche da eventuali rifiuti conferiti impropriamente, abbandonati asportandoli nel più breve tempo possibile a seguito di comunicazione da parte del personale preposto oltre a pulire ed eventualmente effettuare un lavaggio sul suolo circostante se idoneamente pavimentato.

##### **Pulizia e manutenzione cassonetti**

Veritas esegue la manutenzione dei contenitori in modo da mantenerne l'efficienza e il decoro, effettuando periodici interventi di sanificazione, con particolare attenzione al periodo estivo. La sanificazione avviene con l'impiego di speciali prodotti a base enzimatica con proprietà antibatteriche e neutralizzante degli odori. Inoltre, cura a proprie spese l'eventuale ripristino e/o sostituzione dei contenitori qualora risultassero inadatti per cause diverse quali usura o altra ragione, all'uso cui sono destinati o mancanti.

Lo svolgimento delle attività di pulizia e di lavaggio saranno svolti compatibilmente con le condizioni meteo (in particolare compatibilmente con la presenza del rischio di formazione di ghiaccio).

Si rinvia al paragrafo "Lavaggio e Manutenzione Isole ecologiche e contenitori".

#### 6.a.3) GRANDI UTENZE NON DOMESTICHE/COMMERCIALI

Per la raccolta differenziata degli imballaggi presso grandi utenze commerciali è previsto, su richiesta, un **servizio personalizzato dedicato di raccolta a pagamento.**

Sono a carico dell'utenza medesima i costi di nolo contenitore e raccolta, escluso il costo dell'avvio a trattamento.

Questi sono al di fuori di qualsivoglia standard o di pre definizione del Gestore, pur essendo da quest'ultimo eseguibili.

Ricomprendono ad esempio il servizio di raccolta domiciliare alle grandi utenze, oppure frequenze maggiori di svuotamento contenitori o volumetrie aggiuntive di contenitori.

#### 6.a.4) RACCOLTA INDUMENTI E TESSILI (CER 200110)

##### **Descrizione del servizio**

Le modalità di raccolta prevedono la collocazione di contenitori di colore giallo posizionati in P.le Roma per la raccolta di abbigliamento e altri prodotti tessili (tendaggi, tappeti, lenzuola, coperte, ecc.) non più utilizzati.

##### **Frequenza del servizio e zone di intervento**

Il servizio di svuotamento segue le frequenze del medesimo servizio svolto per la terraferma ed è settimanale nel cambio stagione mentre quindicinale nel restante parte dell'anno.

##### **Collocazione dei contenitori**

Veritas posiziona i contenitori nel rispetto del Regolamento comunale vigente e del codice della strada e cura la periodica manutenzione dei contenitori in modo da mantenerne l'efficienza e il decoro e a proprie spese sostituisce i contenitori che risultassero inadatti, per usura o altra ragione.

#### 6.a.5) RACCOLTA RIFIUTO CIMITERIALE URBANO (CER 200301- 200140)

##### **Descrizione del servizio**

La raccolta comprende i rifiuti prodotti dai cimiteri, risultanti dalla pulizia delle aree cimiteriali e dal conferimento degli utenti negli appositi contenitori collocati nei cimiteri stessi, nonché da attività di estumulazione ed esumazione. Trattasi di un **servizio personalizzato predefinito/calendarizzato gratuito**.

Tali servizi sono erogati SENZA COSTI AGGIUNTIVI rispetto alla componente tariffaria e hanno uno specifico standard di frequenza e modalità di raccolta (tipologia contenitori e regole di esposizione).

#### 6.a.6) RACCOLTA RUP (RIFIUTI URBANI PARTICOLARI)

##### **Descrizione del servizio**

I RIFIUTI URBANI particolari (pile, farmaci, toner) di provenienza domestica sono raccolti o presso l'Ecomobile acqueo ormeggiato a Rialto e nell'isola di Burano e presso l'Ecomobile itinerante.

Per le giornate di apertura e/o di presenza degli Ecomobili nei siti prestabiliti, si rimanda al sito Veritas.

Si descrive nel dettaglio il servizio.

##### **Pile esauste e Farmaci scaduti**

La raccolta di tali rifiuti, da conferire sfusi, avviene mediante appositi contenitori forniti dal Gestore e posizionati presso esercizi commerciali e istituti pubblici (sedi comunali, scuole, ecc.).

Queste frazioni sono costituite da pile a secco a perdere o ricaricabili (CER 200134) o da medicinali scaduti o non più utilizzabili (CER 200132).

Per la raccolta differenziata di tali rifiuti oltre al conferimento all'Ecomobile è previsto l'impiego di appositi contenitori collocati all'interno di esercizi commerciali e istituti pubblici (sedi comunali, scuole, ecc.) o, per i farmaci, presso le farmacie. Trattasi di un **servizio personalizzato predefinito/calendarizzato gratuito**.

Tale servizio è erogato SENZA COSTI AGGIUNTIVI rispetto alla componente tariffaria e ha uno specifico standard di frequenza e modalità di raccolta (tipologia contenitori e regole di esposizione).

Il numero dei contenitori potrà variare in funzione dell'aumento dell'utenza o a seguito di specifiche richieste dell'Amministrazione Comunale. Veritas cura la periodica manutenzione dei contenitori in modo da mantenerne l'efficienza e il decoro. Inoltre, cura a proprie spese l'eventuale sostituzione dei contenitori che risultassero inadatti, per usura o altra ragione, all'uso cui sono destinati. Tali rifiuti urbani devono essere conferiti a cura degli utenti nei contenitori, nel rispetto delle norme dettate dal Regolamento comunale. Il servizio di raccolta viene effettuato in funzione delle richieste del gestore dell'esercizio commerciale su richiesta telefonica a mezzo fax o e-mail.

Il materiale raccolto viene trasportato con mezzi autorizzati fino all'impianto di destinazione.

##### **Frequenza del servizio**

Nella giornata del sabato vi è una squadra composta dal conducente della motobarca e dall'addetto alla movimentazione che raccoglie pile e farmaci presso le utenze commerciali che hanno fatto richiesta di svuotamento e sono tra quelle rientranti nell'elenco che hanno aderito al servizio messo a disposizione nella loro area.



**Accumulatori a piombo esausti**

Questa frazione è costituita dalle batterie dei veicoli a motore. (CER 200133\*) Il materiale raccolto viene trasportato con mezzi autorizzati fino all'impianto di destinazione.

Il servizio comprende la raccolta degli accumulatori abbandonati su segnalazione di cittadini/utenti oppure degli Enti preposti alla sorveglianza.

**Componenti rimossi da apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso che hanno contenuto toner**

Questa frazione è costituita da cartucce di stampanti e fotocopiatrici esausti. (CER 080318).

Per la raccolta differenziata dei toner da UtENZE Non Domestiche, Grandi UtENZE commerciali è previsto l'impiego di appositi contenitori e la raccolta avviene a domicilio. Trattasi di un servizio personalizzato predefinito/calendarizzato gratuito.

Tale servizio è erogato SENZA COSTI AGGIUNTIVI rispetto alla componente tariffaria e ha uno specifico standard di frequenza e modalità di raccolta (tipologia contenitori e regole di esposizione).

Il numero dei contenitori può variare in funzione dell'aumento dell'utenza o a seguito di specifiche richieste dell'Amministrazione Comunale. Il gestore del servizio cura la periodica manutenzione dei contenitori in modo da mantenerne l'efficienza e il decoro. Inoltre, cura a proprie spese l'eventuale sostituzione dei contenitori risultassero inadeguati, per usura o altra ragione, all'uso cui sono destinati. Il servizio viene effettuato su richiesta telefonica a mezzo fax o e-mail dall'utenza non domestica.

Il materiale raccolto viene trasportato con mezzi autorizzati fino all'impianto di destinazione.

**Siringhe giacenti su aree pubbliche e/o abbandonate sul suolo pubblico**

Questa frazione comprende le siringhe giacenti su aree pubbliche e/o abbandonate su suolo pubblico (CER 180103\*).

Il servizio comprende la raccolta delle siringhe su segnalazione di cittadini/utenti tramite piattaforma online Dime oppure degli Enti preposti alla sorveglianza. L'attività viene svolta dai netturbini mediante idoneo strumento per la raccolta delle stesse, che vengono depositate su appositi contenitori e avviate al trattamento. Gli interventi di raccolta vengono eseguiti su segnalazione interna da parte di operatori Veritas o su segnalazione degli utenti.

**Olio e grassi commestibili**

Questa frazione di rifiuto comprende oli e grassi commestibili (CER 200125) di provenienza domestica utilizzando i contenitori distribuiti nel territorio la cui posizione è evidenziata nel sito web di Veritas.

**6.a.7) RACCOLTA RIFIUTI URBANI PRODOTTI PRESSO I MERCATI RIONALI E I MERCATI ALL'INGROSSO****Descrizione del servizio**

I rifiuti che gli operatori di VERITAS si occupano di rimuovere dalle aree mercatali appartengono alle seguenti categorie:

- Rifiuti urbani non differenziati (CER 200301);
- Legno non contenente sostanze pericolose (CER 200138);
- Rifiuti di Imballaggi in materiali misti (CER 150106);
- Rifiuti di Imballaggi in legno (CER 150103);
- Rifiuti di Imballaggi di plastica (CER 150102);
- Rifiuti di Imballaggi di carta e cartone (CER 150101).

Il servizio è composto dalla raccolta e dallo spazzamento delle aree mercatali, in modo da garantire una adeguata pulizia e il relativo asporto di rifiuti prodotti. Alcuni mercati sono interessati dal lavaggio quotidiano della pavimentazione dell'area, ad esclusione delle giornate con rischio di gelo.

**Frequenza del servizio e zone di intervento**

Nelle aree adibite ai mercati rionali il servizio di raccolta rifiuti e spazzamento/lavaggio si svolge con le frequenze indicate nelle seguenti tabelle:

RACCOLTA							
Mercato	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Mercato di San Leonardo	O	O	O	O	O	O	
Mercato di via Garibaldi	O	O	O	O	O	O	
Mercato ittico di S. Margherita		O	O	O	O	O	
Mercato di Sacca Fisola					O		
Mercato di Rialto	O	O	O	O	O	O	
LAVAGGIO							
Mercato	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Mercato di Rialto ittico		O	O	O	O	O	
Mercato di Rialto ortofrutta	O						

**Orari del servizio**

Il servizio di raccolta viene effettuato in corrispondenza degli orari di apertura e chiusura dei mercati.

## b) Servizio Raccolta domiciliare VOLUMINOSI su chiamata (Ingombranti e RAEE di grandi dimensioni)

**Descrizione del servizio**

La raccolta su chiamata degli utenti, con ritiro a domicilio previo appuntamento, è prevista per:

1. **Rifiuti ingombranti** – CER 200307 ossia dei rifiuti che, per peso e/o volume, non sono conferibili all'ordinario sistema di raccolta (ad esempio divani, materassi, ecc. materiali non aventi caratteristiche elettriche e/o elettroniche)
2. **Rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.) di grandi dimensioni provenienti dai nuclei domestici** (sono considerati tali anche quelli prodotti da utenze non domestiche analoghi per natura e quantità a quelli originati dai nuclei domestici - dual use), in dettaglio

Il rifiuto RAEE, suddiviso per le varie tipologie, viene caricato a bordo del natante con le dovute cautele in modo da salvaguardarne l'integrità e da questi trasferito presso l'area della banchina Scomenzera. Da qui, via terra con idonei mezzi di trasporto rotabili, viene inviato verso gli impianti di trattamento. Il rifiuto ingombrante viene trasbordato presso la stazione di Sacca S. Biagio, dall'imbarcazione ad una chiatta, e da qui viene trasferito all'impianto di Fusina, dove successivamente viene avviato ad idoneo recupero e/o smaltimento.

Tale servizio viene attivato qualora l'utenza si trovi nell'indisponibilità di trasportare, con propri mezzi, il rifiuto ingombrante all'Ecomobile a servizio delle due isole maggiori.

Per la precisa definizione di tali tipologie di rifiuti, i limiti di conferimento e di chiamate gratuite si rimanda al Regolamento Unico di Igiene Urbana, nonché alla Carta della Qualità del Servizio.

Qualora l'utenza richieda un servizio oltre i limiti di gratuità sopracitati Veritas, ove possibile, provvede applicando un prezzo per la raccolta (non per l'avvio a trattamento). Sono **servizi accessori agli utenti, a pagamento e resi all'interno del perimetro regolato.**

Per la classificazione dei RAEE di grandi dimensioni si rinvia all'art. 9 lett. h) del Regolamento unico di IU.

Nel sito di Veritas deve essere fornita indicazione agli utenti circa gli uffici del Gestore da contattare (mail, fax, telefono o altro) per prenotare un appuntamento per ritiro a domicilio di tali tipologie di rifiuti e le modalità di conferimento.

Nel caso di impossibilità da parte del Gestore a svolgere il servizio prenotato, il Gestore stesso deve provvedere ad informare l'utente e a fissare un nuovo appuntamento.

Tale servizio viene svolto dando priorità all'ordine degli appuntamenti presi dagli utenti utilizzando i contatti predefiniti e pubblicizzati dal Gestore.

**Frequenza del servizio**

Il servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani ingombranti e RAEE è effettuato sulla base delle prenotazioni del servizio, di norma per quanto riguarda la frazione RAEE in orario antimeridiano dalle ore 07.30 alle 12.00, mentre per quanto riguarda i materiali ingombranti, in orario pomeridiano dalle ore 13.00 alle 18.00.

Per l'isola di Murano, la raccolta della frazione RAEE è alternata con cadenza settimanale.

Nelle giornate con condizioni meteorologiche avverse (neve, pioggia, etc.) e/o interessate da manifestazioni, scioperi, assemblee (cause di forza maggiore), il servizio viene svolto compatibilmente con le diverse situazioni, tenendo conto del dirottamento degli addetti a servizi sostitutivi (servizio neve).

Nel caso di mancato servizio prenotato, l'ufficio provvederà ad informare l'utente e a fissare un nuovo appuntamento.

**c) Centro di Raccolta (CdR)****Descrizione del servizio**

I Centri di Raccolta sono spazi attrezzati ed allestiti per l'auto-conferimento differenziato, da parte degli utenti domestici e non domestici dei rifiuti urbani, in particolare di frazioni recuperabili, pericolose (solo da utenze domestiche) o ingombranti.

La tipologia dei rifiuti da conferire al Centro di raccolta e i relativi limiti quantitativi, nonché le regole di accesso per l'auto-conferimento sono contenute nel Regolamento unico di IU, in particolare all'art. 21 e nell'Allegato B del citato Regolamento, tali disposizioni sono riportate anche nel **Regolamento del CDR**, cui si rinvia.

Il Regolamento del CDR deve essere pubblicato nel sito del Gestore e le regole principali devono essere affisse fuori dal CDR.

Si rinvia anche al documento che disciplina l'intercomunalità dei CDR.

Al CDR possono conferire tutti gli utenti aventi una posizione TARI attiva.

È attualmente operativo un centro di raccolta situato a Santa Marta, fronte canale Scomenzera, all'interno della banchina di Veritas S.p.A. raggiungibile solo via acqua.

Si rinvia, altresì, al sito di Veritas per l'elenco dei CDR e indicazione di quelli aperti a tutti gli utenti del Bacino.

I costi di gestione del CDR e della gestione dei rifiuti in esso conferiti sono distribuiti tra i Comuni sulla base del criterio individuato nell'atto che sancisce e disciplina l'intercomunalità dei CDR nel Bacino Venezia Ambiente.

Il gestore del servizio provvede ad organizzare/gestire il centro di raccolta in modo da ricevere le diverse tipologie di rifiuti urbani, auto-conferite dagli utenti, previa registrazione, secondo quanto stabilito dal Regolamento del CDR. Trattandosi di auto-conferimento dell'utente quest'ultimo deve essere, dopo la registrazione, indirizzato dagli operatori del CDR al contenitore apposito.

Devono essere predisposti idonei contenitori per ciascuna frazione merceologica, in modo da agevolare il conferimento da parte dell'utente.

Le attività di gestione del CdR devono essere regolate da procedure aziendali che prevedono compiti, comportamenti degli addetti nel mantenere in efficienza e sicurezza il sito, come ricevere ed avviare a trattamento il rifiuto conferito dagli utenti.

Il materiale eventualmente abbandonato nel CDR deve essere completamente raccolto e quanto eventualmente depositato all'esterno dell'ingresso carrabile per almeno 10mt.

L'area deve essere sottoposta a regolare attività di disinfestazione, derattizzazione sfalcio ed eventuale potatura delle essenze arboree, come da programma aziendale. Le attrezzature debbono essere mantenute in stato di efficienza da arte del Gestore, a titolo esemplificativo e non esaustivo: recinzione, cancelli, contenitori adibiti a ricevere i rifiuti di auto conferimento, ecc.

**Orari del servizio**

Si rinvia alla sezione apposita del sito [www.gruppoveritas.it](http://www.gruppoveritas.it).

Nelle giornate interessate da scioperi e assemblee (cause di forza maggiore) il servizio potrà subire delle variazioni.

## d) Ecomobile

Gli Ecomobili sono delle imbarcazioni itineranti attrezzate come centro mobile per il conferimento da parte degli utenti di rifiuti differenziati.

A differenza del CDR, che è classificabile quale impianto comunale, l'Ecomobile (che può comprendere Ecofurgone, Ecocamper, Ecomobile potenziato, Ecocentro Mobile, Ecomobile acqueo) è una modalità di raccolta stradale.

Il servizio è riservato alle sole utenze domestiche, previa identificazione da parte dell'operatore addetto alla gestione dell'Ecomobile.

Sono conferibili i seguenti rifiuti da utenze domestiche: rifiuti differenziati, legno e ferro, ingombranti, RAEE e i rifiuti urbani pericolosi.

In Centro Storico sono disponibili due tipologie di Ecomobili:

- Ecomobile acqueo ormeggiato a Rialto e a Burano composto da una piattaforma attrezzata con contenitori omologati di varia natura, (RAEE di piccole dimensioni, olio vegetale, pile e accumulatori, lampade al neon, barattoli per vernici e solventi, ecc.). Il materiale raccolto viene quotidianamente conferito presso il Centro di Raccolta VERITAS in Scomenzera.
- Ecomobile itinerante, che è un servizio di raccolta rifiuti che prevede l'utilizzo di un'imbarcazione ormeggiata ogni giorno in un diverso sestiere del centro storico, in modo da coprire uniformemente l'area urbana.

### **Frequenza, zone e orari del servizio**

Di norma il servizio è attivo dal lunedì al venerdì con il seguente orario:

- Ecomobile di Rialto:
  - Antimeridiano dalle 8:00 alle 11:00;
  - Pomeridiano dalle 14:00 alle 16:30.
- Ecomobile di Burano:
  - Dalle 7:30 alle 8:30 e dalle 10:30 alle 11:30, presso il Pontile ACTV;
  - Dalle 9:00 alle 10:00, presso le Fondamenta Pozzi.
- L'operatività dell'ecomobile itinerante, invece, è programmata come riportato nella seguente tabella.

Sestiere	Posizione	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
Cannaregio	F.ta Venier - Savorgnan		11:30 13:30				
	C.po SS. Apostoli		14:00 16:00				
	F.ta Ormesini						11:30 13:30
	F.ta Cannaregio						14:00 16:00
Castello	F.ta della Tana			11:30 13:30			
	C.po SS. Giovanni e Paolo			14:00 16:00			
Dorsoduro	F.ta dell'Arzere				11:30 13:30		
	F.ta S. Pantalon				14:00 16:00		
Giudecca	Ponte de le Scuole					11:30 13:30	
San Marco	S. Samuele					14:00 16:00	
Murano	F.ta S. Sebastiano - Convento	11:30 13:30					
	C.po S. Stefano - Rio dei Vetrai	14:00 16:00					

Nelle giornate interessate da scioperi e assemblee (cause di forza maggiore) il servizio potrà subire delle variazioni.

In ogni caso nel sito Veritas debbono essere sempre aggiornati gli orari.

## e) Spazzamento Manuale di primo livello

### Descrizione del servizio

Lo spazzamento manuale viene svolto in suolo pubblico o ad uso pubblico, su calli, nei campi, campielli, salizzate, fondamenta, rio terà, vie e piazze classificate comunali, se dotate di adeguata pavimentazione, ed eventuali strade private soggette ad uso pubblico purché aperte permanentemente al pubblico transito senza limitazioni di sorta e comprende:

- Verifica dello stato dei luoghi ed intervento di asporto ove sono presenti rifiuti giacenti sul suolo (operazioni di spazzamento, accumulo, raccolta e trasporto),
- Verifica dello stato di decoro attorno ai contenitori stradali adibiti alla raccolta rifiuti, ove esistenti, ed intervento di asporto rifiuti di peso limitato o di piccole dimensioni;
- Svuotamento dei cestini stradali pieni e posizionamento di un nuovo sacchetto;
- Pulizia esterna superficiale della griglia delle caditoie stradali acque piovane;

Viene inoltre effettuata un'attività complementare al servizio di spazzamento generale che comprende:

- Spargimento di sale per il disgelo stradale esclusivamente sui ponti, entro l'orario del servizio di spazzamento generale nei giorni feriali (dalle 6:00 alle 8:00 del mattino), nel caso di presenza di brina e basse temperature.

Di norma il servizio viene svolto da n. 1 operatore con carro leggero, con contenitore di volumetria adeguata, 1 mc coerente con quanto previsto per la movimentazione manuale dei carichi, con fondo apribile per la successiva modalità di scarico dei rifiuti nelle motobarche di raccolta. È dotato di attrezzature (scope, pala, sacchi).

**Il servizio di spazzamento si intende svolto, nella zona oggetto di intervento, quando il Gestore ha adempiuto all'attività di "verifica dello stato dei luoghi", mirante al mantenimento del decoro urbano, con intervento di effettiva pulizia e/o lavaggio solo nelle aree nelle quali emerge dalla verifica/presidio, la presenza di rifiuto da asportare/raccogliere/ecc. L'operatore, altresì, qualora nell'area oggetto di spazzamento, o in porzioni di essa, non riscontrasse necessità di interventi di pulizia e/o lavaggio deve procedere con la verifica e, ove necessario, pulizia delle rimanenti aree della zona.**

Al termine del servizio non può essere garantito l'asporto di qualsivoglia rifiuto di piccole dimensioni presente nella zona poiché, al fine di garantire il decoro di tutta la zona nel rispetto dei tempi del turno, interviene nei punti ove vi sia maggior presenza di rifiuti.

Lo spazzamento manuale include la pulizia/raccolta dei rifiuti fino all'altezza massima di 1 metro dal piano di calpestio (non è pertanto inclusa a titolo esemplificativo la deragnatura che necessita di scale).

Il Gestore VERITAS provvede a mantenere sgombra la superficie dei pozzetti stradali e delle caditoie di raccolta delle acque meteoriche, al fine di assicurare il regolare deflusso.

Non rientrano nel perimetro del servizio le aiuole dei marciapiedi.

#### **Frequenza del servizio e zone di intervento**

Si rinvia alla cartografia (allegato 1) dell'intero territorio della terraferma con evidenziate le frequenze di intervento nelle specifiche zone.

Nelle giornate caratterizzate da condizioni meteorologiche avverse (neve, pioggia, etc.) e/o interessate da manifestazioni, scioperi, assemblee, il servizio viene svolto compatibilmente con le diverse situazioni, tenendo conto della necessità di utilizzo degli addetti a servizi sostitutivi (servizio neve).

Nelle giornate festive infrasettimanali viene effettuato un servizio limitato alle zone caratterizzate da una maggiore intensità abitativa, mentre è garantito il normale servizio, in una sola delle due giornate, qualora si verifichi il caso di due giornate festive consecutive.

## **f) Spazzamento Manuale di secondo livello**

L'attività di spazzamento manuale di secondo livello viene svolto da operatori dotati di attrezzature (scope, pala, sacchi) e garantisce l'asporto e l'allontanamento dei rifiuti urbani nelle strade e piazze classificate comunali, ovvero strade private comunque soggette ad uso pubblico (purché aperte permanentemente al pubblico).

Il servizio comprende:

- Verifica dello stato dei luoghi ed intervento di asporto ove sono presenti rifiuti giacenti sul suolo (operazioni di spazzamento, accumulo, raccolta e trasporto),
- Verifica dello stato di decoro attorno ai contenitori stradali adibiti alla raccolta rifiuti, ove esistenti, ed intervento di asporto rifiuti di peso limitato o di piccole dimensioni giacenti introno ai contenitori/isole ecologiche, se trattasi di sacchetti vengono conferiti nei contenitori insistenti nell'isola ecologica (vedi anche paragrafo su Lavaggio e Manutenzione isole ecologiche);
- Svuotamento dei cestini stradali pieni e posizionamento di un nuovo sacchetto;

Essendo le zone interessate da questa tipologia di servizio più estese, rispetto a quelle dello spazzamento manuale di primo livello, o essendo le frequenze di intervento nella zona meno intense rispetto a quelle di spazzamento di primo livello, **il servizio viene svolto con un grado di dettaglio inferiore rispetto allo spazzamento di primo livello e al termine del servizio stesso non può essere garantito un pari grado di qualità/decoro.**

**L'attività di spazzamento di secondo livello garantisce, stante la citata ampiezza della zona, l'intervento con l'asporto rifiuti solo nelle specifiche aree interessate da grossi e costanti accumuli, aree individuate dall'operatore in loco o predeterminate sulla base della conoscenza del territorio e del servizio da parte del Gestore.**



### g) Spazzamento manuale di terzo livello

Lo spazzamento di terzo livello viene svolto in suolo pubblico o ad uso pubblico, su piazze e strade comunali se dotate di adeguata pavimentazione, ed eventuali strade private soggette ad uso pubblico purché aperte permanentemente al pubblico transito senza limitazioni di sorta e comprende:

- Svuotamento dei cestini stradali pieni e posizionamento di un nuovo sacchetto;

L'attività di spazzamento di terzo livello, poiché interessa zone estremamente ampie del territorio o addirittura l'intero territorio comunale, quindi, con elevate percorrenze, garantisce solo lo svuotamento cestini insistenti nella zona mentre l'asporto rifiuti avviene eccezionalmente, solo qualora il Gestore ritenga vi sia una situazione critica e "di necessità" e, in ogni caso, interviene compatibilmente con le esigenze e priorità degli altri servizi programmati e calendarizzati.

### h) Spazzamento domenicale

L'attività di spazzamento domenicale, che rientra in una delle fattispecie di spazzamento manuale sopradescritte, sotto il profilo dell'accuratezza dell'intervento, consiste nel garantire:

- L'eliminazione di corpi visibili nelle direttrici principali e di maggior afflusso turistico,
- Il cambio sacchi dei cestini, e l'insaccamento del materiale che risulta da tale attività.

Nella giornata di domenica non è previsto il servizio di raccolta dei rifiuti presso le utenze domestiche e attività. Al fine di garantire il decoro della città è prevista comunque la raccolta dei rifiuti abbandonati (ad esclusione dei rifiuti ingombranti) presenti in alcune aree centrali. Il servizio è eseguito da operatori dotati di attrezzature manuali quali scope, pale, sacchi, carrellini di spazzamento.

#### **Frequenza e zone di intervento**

Il servizio di spazzamento domenicale è effettuato sul territorio suddiviso in aree di lavoro come evidenziato nella tabella sotto riportata

Sestieri e Isole	Aree di lavoro		
	AM	PM	SERALE
Cannaregio	10	3	3
Castello	7	3	2
Dorsoduro	7	2	2
Giudecca	-	-	-
San Marco	12	5	5
San Polo/Santa Croce	7	3	3
Burano	2	1	1
Murano	2	1	1
S. Erasmo	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>47</b>	<b>18</b>	<b>17</b>

Il servizio si svolge in turno antimeridiano a partire dalle ore 6:00 fino a fine turno di lavoro, mentre il servizio pomeridiano a partire dalle ore 12:00/13:00 fino a fine turno di lavoro.

Nelle giornate con condizioni meteorologiche avverse (neve, pioggia, acqua alta, ecc.) e/o interessate da manifestazioni, scioperi, assemblee, il servizio viene svolto compatibilmente con le diverse situazioni, tenuto conto del dirottamento degli addetti ai servizi sostitutivi (passerelle acqua alta e servizio neve).

### i) Lavaggio di Piazza San Marco

Nel periodo compreso tra i mesi di aprile e settembre, allo scopo di migliorare le condizioni di igiene e pulizia, è prevista l'attivazione delle operazioni di lavaggio di Piazza S. Marco. Tale attività viene eseguita sia con l'impiego di attrezzature manuali che con l'utilizzo di attrezzature meccaniche (idro pulitrici ad alta pressione), con modalità e prodotti pienamente rispondenti ai protocolli tecnici attualmente in vigore emanati dagli enti competenti. Il prelievo di acqua sarà assicurato da n. 4 punti di collegamento idrico situati nelle adiacenze della piazza, eroganti acqua potabile con capacità non inferiore a 20 litri/minuto e attacchi rapidi di tipo standard.



In situazione di elevata temperatura, nel periodo estivo, il Comune può richiedere tale servizio al Gestore.

### j) Lavaggio di Decoro

L'attività di lavaggio con attrezzatura dedicata ad alta pressione, è orientata al mantenimento e salvaguardia del decoro cittadino limitatamente alle aree non tutelate sotto il profilo storico-architettonico (Soprintendenza ABAP) interessate da alcuni eventi di rilevante afflusso quali: la Regata Storica, il Redentore e la Madonna della Salute.

È eseguita da operatori dotati di una motobarca di trasferimento allestita con una idropulitrice a pressione modulabile.

Il lavaggio permette l'eliminazione di depositi organici, inorganici dal suolo, nelle strade e piazze classificate comunali ovvero strade private comunque soggette ad uso pubblico purché aperte permanentemente al pubblico transito senza limitazioni di sorta e se dotate di adeguata pavimentazione e corredate di idoneo sistema di smaltimento delle acque meteoriche.

La squadra tipo impiegata è così composta da 2 operatori.

Nelle giornate caratterizzate da condizioni meteorologiche avverse (neve, pioggia, etc.) e/o interessate da manifestazioni, scioperi, assemblee, il servizio viene svolto compatibilmente con le diverse situazioni.

L'attività di lavaggio di decoro permette un'accurata pulizia dei luoghi interessati, con rimozione di depositi organici e inorganici dal suolo.

### k) Raccolta Rifiuti Abbandonati

Il servizio ha per oggetto la raccolta, il trasporto e l'avvio a trattamento di rifiuti, di qualunque natura o provenienza, giacenti sulle strade ed aree pubbliche, o sulle strade ed aree private comunque soggette ad uso pubblico.

La tipologia di rifiuti asportabili con tale servizio ricomprende le siringhe ma non gli abbandoni di piccoli rifiuti in aree soggette a spazzamento manuale o meccanizzato o vicino a isola ecologica pubblica/stradale (asportati dall'operatore di zona durante il servizio di spazzamento stradale).

A seconda della tipologia di rifiuti abbandonati e del luogo pubblico in cui i rifiuti sono abbandonati si possono avere, inoltre, differenti modalità operative.

Si possono avere:

1. Abbandoni fuori contenitore /isola ecologica, esclusivamente in isola della Giudecca, Sacca Fisola, Area Trevisan, Area Junghans, dove vi è la raccolta stradale
2. Abbandoni sul territorio
3. Abbandoni di rifiuti pericolosi

**Per gli abbandoni nei pressi del contenitore/isola ecologica** si procede come segue:

- Se i rifiuti sono costituiti da sacchetti di rifiuti della medesima tipologia dei contenitori presenti nell'isola o da rifiuti di piccole dimensioni,
  - E facilmente rimovibili dall'addetto allo spazzamento manuale, con il mezzo predisposto a quest'ultima attività, sono asportati nell'immediatezza contestualmente all'intervento del servizio di spazzamento manuale, quindi seguono la frequenza di quest'ultimo;
  - L'addetto alla raccolta prima di procedere con lo svuotamento manuale provvede a raccogliere i sacchetti da terra e li introduce nel relativo contenitore prima di svuotarlo, salvo sia previsto un intervento degli ispettori ambientali per verificare la presenza di elementi di tracciabilità tali da consentire l'individuazione del trasgressore;
- I rifiuti sono costituiti da oggetti voluminosi, invece, l'addetto allo spazzamento e/o allo svuotamento dei contenitori segnala la situazione e il Gestore interviene nel minor tempo possibile, compatibilmente con i servizi programmati nel territorio.

**Per gli abbandoni nel territorio**

Che richiedono un servizio dedicato, viene inoltrato un preventivo agli uffici del Servizio Tutela del Suolo e Verde Pubblico per accettazione e avvio del servizio di recupero. Qualora sia ritenuto necessario, per particolari situazioni, il sopralluogo viene effettuato congiuntamente con un tecnico del Comune.

In seguito all'accettazione del preventivo, e conseguente comunicazione dagli uffici preposti con identificazione del codice di abbandono (AB), il Gestore attiva l'esecuzione del servizio.

Qualora richiesto dal Comune e, comunque, nei casi in cui se ne ravveda la necessità, il sito inquinato viene provvisoriamente contrassegnato e delimitato od eventualmente messo in sicurezza al fine di inibire l'accesso a persone e mezzi.

A conclusione dell'intervento il Gestore comunica all'ufficio del Comune il completamento dell'intervento.

I costi di cui al presente servizio verranno inseriti nel PEF Rifiuti e ricadono sulle utenze nel rispetto della regolamentazione tariffaria ARERA (CSL art. 8 MTR-2 – DELIBERA 363/2021).

### **Abbandoni di rifiuti pericolosi**

Ha per oggetto la raccolta e avvio a trattamento di rifiuti classificati pericolosi, abbandonati sul pubblico suolo e/o derivanti da situazioni degenerative ambientali non prevedibili e che richiedono l'attivazione di servizi e/o modalità organizzative specifiche.

I rifiuti sono costituiti da particolari categorie di rifiuti pericolosi (ad es: inerti, guaina catramata, cartongesso, lana di roccia o di vetro, ecc.) per i quali serve una procedura articolata che richiede l'intervento di ditta specializzata, si provvede con l'avvio dell'iter di asporto, che richiede tempi lunghi e in alcuni casi accertamenti da parte delle autorità competenti. Vedi paragrafo in seguito.

### **Modalità di attivazione del servizio asporto rifiuti abbandonati**

Le segnalazioni relative alla presenza di rifiuto abbandonato possono pervenire direttamente al Gestore nei seguenti modi:

- a) Dai propri operatori sul territorio;
- b) Segnalazione da parte degli utenti ai recapiti (telefonici e scritti) indicati nel sito Veritas e in Carta di Qualità;
- c) Segnalazione da parte del Comune (Polizia municipale o altro Ufficio);
- d) Segnalazione tramite apposite e-mail e APP, se attivate dal Gestore o dal Comune.

Il gestore provvede alla registrazione e al tracciamento delle segnalazioni di rifiuto abbandonato pervenute dagli utenti ai propri recapiti di cui alla lett. b), mentre non vi è obbligo per il Gestore se pervenuti da APP comunali, quindi tali canali non consentono la tracciabilità dei segnalanti e non consentono analisi dei dati e reportistiche.

### **Frequenza del servizio**

Non è previsto uno standard di frequenza per zona della raccolta rifiuti abbandonati e non può essere garantito un limite massimo temporale di intervento poiché Veritas interviene, anche per i rifiuti abbandonati nei pressi del contenitore o su isola ecologica, nel più breve tempo possibile compatibilmente con le esigenze del servizio programmato e calendarizzato, salvo quando possa intervenire nell'immediatezza come sopra descritto.

## **I) Lavaggio e Manutenzione Isole Ecologiche e Contenitori- Posizionamento e cura cestini stradali**

### **Pulizia e manutenzione CONTENITORI STRADALI**

Il servizio si svolge esclusivamente in isola della Giudecca, Sacca Fisola, Area Trevisan, Area Junghan.

I contenitori stradali, dove esistenti, devono essere mantenuti efficienti e idonei al conferimento dei rifiuti.

La pulizia dei contenitori stradali e/o la loro igienizzazione può avvenire attraverso una o più delle seguenti tipologie di intervento:

1. **Nebulizzazione, all'interno dei contenitori**, di una miscela enzimatica e antifermentativa, di origine naturale, atta a contenere la proliferazione di odori, da parte dell'operatore che li ha movimentati;

### **Frequenza e zone di intervento**

Lo svolgimento delle attività di pulizia e di lavaggio, in ogni caso, saranno svolte compatibilmente con le condizioni meteo (in particolare compatibilmente con la presenza del rischio di formazione di ghiaccio).

L'attività di nebulizzazione viene eseguita dal personale di zona e l'eventuale sostituzione viene attuata con il personale ausiliario di cantiere di Sacca San Biagio.

## Pulizia e manutenzione ISOLE ECOLOGICHE

Il servizio si svolge esclusivamente in isola della Giudecca, Sacca Fisola, Area Trevisan, Area Junghan.

Il Gestore mantiene **pulita** l'area in cui insiste l'isola ecologica composta da contenitori stradali siti in suolo pubblico, anche **asportando** eventuali **rifiuti** conferiti impropriamente e/o abbandonati intorno ai contenitori stessi, fatta salva la procedura prevista per particolari categorie di rifiuti (ad es: inerti, guaina catramata, cartongesso, lana di roccia o di vetro, ecc.) per i quali serve una procedura articolata che richiede l'intervento di ditta specializzata.

Si rinvia al paragrafo del presente articolo che disciplina gli abbandoni di rifiuti per ulteriori dettagli.

Qualora le condizioni di decoro e salubrità siano notevolmente compromesse il Gestore provvede al **lavaggio** dell'area in cui insiste l'isola ecologica, eventualmente utilizzando soluzioni naturali enzimatiche del suolo, se idoneamente pavimentato.

### **Frequenza e orari del servizio**

Tale pulizia è attivata previa programmazione determinata dal Gestore, di volta in volta, sulla base delle specifiche situazioni rilevate sul territorio (uso improprio dei contenitori, frequente presenza di deiezioni, ecc. ecc.) e/o delle segnalazioni che giungono al Gestore stesso anche dagli utenti.

L'attività di pulizia viene eseguita dal personale di zona, mentre per l'eventuale lavaggio viene attuata a necessità con il personale ausiliario di cantiere di Sacca San Biagio.

### Posizionamento e cura cestini stradali

Allo scopo di garantire il mantenimento della pulizia delle aree pubbliche o di uso pubblico sono installati cestini porta rifiuti, di varie capacità.

Il posizionamento dei cestini è rinvenibile nella **"Localizzazione cestini"** ove, per l'intero territorio, vengono individuate su base cartografica le posizioni ove sono dislocati cestini stradali.

I rifiuti in essi conferibili, dai passanti, sono rifiuti di piccole dimensioni. Veritas provvede alla manutenzione e all'eventuale sostituzione dei cestini deteriorati e/o inservibili nella stessa quantità ed ubicazione.

La **frequenza di svuotamento** segue lo standard dello spazzamento previsto nella zona in cui sono posizionati (vedo paragrafi sullo spazzamento di cui al presente articolo).

## m) Raccolta Foglie da aree pavimentate

Il servizio di raccolta foglie dalle aree pavimentate è un servizio stagionale ( autunnale, indicativamente tra ottobre e febbraio) che prevede l'asporto delle foglie giacenti in area pubblica, o privata ad uso pubblico, ad eccezione della rimozione delle foglie giacenti in aree a parco pubblico, non pavimentate, la cui competenza è del Servizio Verde Pubblico del Comune ( per quelle pavimentate vedasi il paragrafo dedicato al Mantenimento Parchi nel presente articolo) e per quelle provenienti da alberi di proprietà privata e giacenti in area pubblica la cui raccolta spetta al proprietario ( vedi Regolamento IU ).

### **Frequenza e zone di intervento**

Il servizio di raccolta foglie dalle aree pavimentate avviene, in caso di necessità, generalmente tra ottobre e febbraio, in concomitanza con il servizio di spazzamento manuale.

In alcune giornate caratterizzate da elevata presenza di foglie cadute, allo scopo di garantire oltre che il decoro e la sicurezza della viabilità, il Gestore può distrarre personale dallo spazzamento manuale di altre zone per intensificare l'intervento nelle suddette are "critiche".

## n) Mantenimento Parchi

La pulizia dei parchi pubblici include la raccolta dei rifiuti e la rimozione delle foglie nelle parti pavimentate e lo svuotamento dei cestini. I rifiuti e le foglie giacenti in aree a parco pubblico, non pavimentate, non sono di competenza di Veritas bensì del Servizio Verde Pubblico del Comune. Si rinvia anche al paragrafo precedente su raccolta foglie.

### **Frequenza e zone di intervento**

Di seguito si elencano le aree oggetto del servizio con relativa frequenza (settimanale).

Area	Frequenza	Area	Frequenza
Cannaregio Savorgnan	6	S. Croce Piazzale Roma	6
Cannaregio giardino Villa Groggia pulizia	2	Dorsoduro Secchi/Stendardo area gioco	2
Cannaregio aiuole area Saffa	1	S. Croce pulizia aiuole S. G. dell'Orio, DD fundamenta Pescheria	1
Cannaregio S. Girolamo	1	Sacca Fisola aree gioco	1-2 (secondo stagione)
Castello Giardino Marinaressa	6	Giudecca parco S. Giacomo/Redentore pulizia giardino	2
Castello Napoleonici pulizia area giochi	6	Murano parco Angeli	4
Castello Napoleonici pulizia giardino	6	Murano parco Navagero	6
Castello viale Garibaldi pedonale	6	Murano aiuole Bressaggio	1
Castello S. Elena pulizia area giochi	6	Burano S. Mauro area giochi	2
Castello S. Elena pulizia aree verdi, cestini	6	Burano parco Mazzorbo	2
S. Croce Papadopoli	6	S. Erasmo area verde prospiciente spiaggia e parco Capannone	Stagionale
Giardinetti piazzale Roma	6	Area verde campo dei sechi	2
Area giochi corte granda	2	Area verde fundamenta pescheria	1
Area verde campo de la carità	1	Area verde San mauro	2
Area verde San vidal	1	area verde Sant'Elena zona stadio	3
Area verde torre Massimiliana	2	Area verde Trevisan	1

Le frequenze indicate sono settimanali per tutto l'anno.

### o) Servizi Speciali per Feste, Manifestazioni e Spettacoli temporanei

Trattasi di **servizi predefiniti e calendarizzati**

Il servizio di pulizia subisce delle variazioni in occasione delle diverse iniziative, e manifestazioni che vengono organizzate, con autorizzazione del Comune (con patrocinio o meno dello stesso) nelle aree pubbliche o private ad uso pubblico e annualmente ricorrenti.

L'organizzazione e la programmazione di tali servizi speciali e la relativa variazione sul servizio ordinario programmato è svolta dal Gestore in un'ottica di privilegiare l'obiettivo di risultato.

Le manifestazioni comprese sono le seguenti:

- Capodanno
- Carnevale
- Santo Patrono
- Regata Storica
- Redentore

Altri eventi organizzati nel corso dell'anno da privati, invece, devono essere svolti nel rispetto delle disposizioni contenute nel Regolamento unico di IU.

Lo stesso dicasi per eventi senza scopo di lucro volti alla raccolta dei rifiuti ( es. Clean UP) organizzati da volontari, come disciplinati nel citato Regolamento.

### p) Gestione trasferta

In Sacca San Biagio, dove è presente il cantiere nautico Veritas vengono trasferiti, da motobarche a chiatte, i rifiuti raccolti nel centro storico e isole. Le chiatte sono attrezzate per ricevere e mantenere separate diverse frazioni di rifiuto raccolto. Successivamente, a chiatte piene, le stesse vengono portate all'impianto di Fusina mediante un rimorchiatore/spintore. A Fusina, delle gru a ragno prelevano separatamente il materiale presente nelle sentine per essere avviato a trattamento/smaltimento.

#### Frequenza e risorse impiegate

Per il trasferimento dei rifiuti da motobarche a chiatte sono operative 2 gruisti in turno antimeridiano ed 1 in orario pomeridiano.

Mentre per il trasferimento a impianto di Fusina sono impiegati 1 capitano, 1 motorista di motonave, 1 marinaio ed 1 rimorchiatore.

## q) Raccolta rifiuti giacenti sulle rive dei corsi d'acqua o galleggianti

Ai sensi della DGR Veneto N. 793/2009 i rifiuti galleggianti sono da considerarsi rifiuti urbani in considerazione che lo specchio acqueo è, a tutti gli effetti, un'area pubblica che insiste nel territorio comunale e, pertanto, alla fattispecie in esame si applica la medesima disciplina valevole in caso di rifiuti abbandonati sulle rive.

rifiuti galleggianti o giacenti lungo le rive dei corsi d'acqua, sono da considerare rifiuti urbani anche se vi è un altro ente competente alla gestione del corso d'acqua (a titolo esemplificativo: Uffici del Genio Civile, Servizi Forestali o Consorzi di Bonifica), pertanto Veritas procede alla raccolta solo su richiesta del Comune e con la collaborazione dell'ente competente che deve provvedere allo spostamento del rifiuto in punti concordati con Veritas sul piano campagna e non lungo le scarpate.

Non rientrano in tale servizio gli interventi quando il rifiuto è dannoso al regime idraulico (in caso di ostruzione del normale deflusso delle acque, blocco delle idrovore, ecc.) poiché ai sensi della DGR Veneto N. 793/2009 è l'ente a cui è attribuita la gestione del corso d'acqua competente per la rimozione, la raccolta e le successive fasi di smaltimento e/o recupero con relativi costi a carico.

Si rinvia al Regolamento Unico di igiene urbana per la descrizione del servizio.

### **Frequenza e risorse impiegate**

Servizio eseguito per le manifestazioni principali quali Redentore, Regata Storica con 1 unità.

## r) Raccolta rifiuti pescati in mare, laghi fiumi e lagune

Su richiesta del Consiglio di Bacino può essere attivato un servizio di avvio a trattamento dei rifiuti pescati in mare, laghi, fiumi e lagune, poiché sono rifiuti urbani, ai sensi della Legge n. 60/2022, c.d. Legge Salvamare.

Tali rifiuti possono essere conferiti in apposite strutture di raccolta, anche temporanee, allestite da Veritas su precisa indicazione del Consiglio di Bacino e dotate di una pesatrice dei rifiuti conferiti. Possono essere conferiti altresì in apposite strutture di raccolta in prossimità degli ormeggi e/o in impianti portuali di raccolta (presso le Autorità Portuali) sempre dotate di una pesatrice dei rifiuti conferiti.

I rifiuti direttamente prodotti dalle attività di pesca ed acquacoltura non risultano ricompresi tra quelli oggetto del presente servizio.

## 7. ULTERIORI SERVIZI DI IGIENE URBANA ENTRO IL PERIMETRO DI AFFIDAMENTO - ATTIVATI SU RICHIESTA DEL SINGOLO COMUNE/CONSIGLIO DI BACINO

Rientrano inoltre nel perimetro di affidamento anche i seguenti ULTERIORI SERVIZI (elencato all'art. 4 del contratto di servizio) ATTIVATI SU RICHIESTA DEL SINGOLO COMUNE e con costi da ricomprendere nelle componenti tariffarie del MTR:

- a) Campagne informative e attività di formazione all'utenza;
- b) Servizio ispettori ambientali;

### 7.a Campagne informative e attività di formazione all'utenza

Le campagne informative costituiscono un importante strumento di comunicazione con le cittadine e i cittadini per far conoscere le attività di Veritas e le corrette pratiche ambientali.

L'informazione rappresenta uno dei punti essenziali per raggiungere una sempre migliore e puntuale collaborazione tra utenti e Veritas, soprattutto per quanto riguarda la raccolta differenziata, permettendo anche all'azienda di migliorare il livello dei servizi erogati.

Uno dei cardini fondamentali è l'educazione ambientale nelle scuole di ogni ordine e grado del territorio di Veritas. Uno strumento molto importante, grazie al quale ogni anno vengono raggiunti direttamente in classe non meno di 10.000 studenti e studentesse.

Le lezioni, tenute da personale di Veritas appositamente formato ed esperto nelle materie, riguardano le corrette modalità di raccolta differenziata e dei rifiuti elettrici ed elettronici, plastiche e microplastiche, la sostenibilità ambientale e il corretto uso delle risorse.

Le lezioni, nel caso le scuole ne facciano richiesta, si possono concludere con una visita al polo tecnologico per il trattamento dei rifiuti di Fusina, gestito dalla società controllata Eco+Eco.

## 7.b Servizio ispettori ambientali

Gli ispettori ambientali sono dipendenti di Veritas, all'uopo nominati dal Sindaco previo adeguato addestramento, con funzioni di tutela dell'ambiente e del decoro delle città e del territorio, con particolare riferimento alla verifica sul non corretto conferimento dei rifiuti e al rafforzamento della cultura del rispetto dell'ambiente, della raccolta differenziata, del recupero dei rifiuti e della qualità dei servizi ambientali.

Sono pubblici ufficiali con poteri di accertamento delle violazioni al Regolamento Unico di igiene urbana, una volta contestato l'illecito amministrativo, tramite verbale, quest'ultimo viene trasmesso alla Polizia Locale per il proseguimento dell'iter amministrativo nel rispetto della normativa vigente. La procedura sanzionatoria e la relativa attività successiva alla verbalizzazione sono di competenza del Comune.

Le principali attività degli ispettori sono le seguenti:

- Ispezioni del territorio anche in orario notturno;
- Redazione di verbali di sopralluogo e di contestazioni amministrative;
- Segnalazioni qualificate alla Polizia e azioni d'informativa all'utenza;

Il servizio è regolato da apposito disciplinare, che definisce anche le frequenze del servizio e risorse impiegate cui si rinvia.

## 8. ALTRI SERVIZI DI RACCOLTA E AVVIO A TRATTAMENTO AL DI FUORI DEL PERIMETRO REGOLATO

### a) MICRORACCOLTA AMIANTO DA CIVILI ABITAZIONI

Il servizio, in parte a corrispettivo ed in parte finanziato dal Consiglio di Bacino è offerto, a civili abitazioni e relative pertinenze, per la rimozione e lo smaltimento di modeste quantità di Materiali Contendenti Amianto (MCA).

### b) Servizi A CORRISPETTIVO di RACCOLTA E AVVIO A TRATTAMENTO RIFIUTI SPECIALI

Trattasi di servizi che vengono erogati agli utenti con pagamento di un corrispettivo, di norma basandosi su un prezzario. Sono servizi non coperti con la tariffa/tassa applicata agli utenti.

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.

## 9. BOLLETTAZIONE E RISCOSSIONE (ORDINARIA) DELLA TARIFFA E GESTIONE DEL RAPPORTO CON L'UTENZA

Tale servizio viene reso con le modalità indicate nella Carta della Qualità del servizio pro tempore vigente (es. apertura, variazione e cessazione utenze, segnalazioni, reclami, richieste informazioni) e Veritas ne è affidataria *ex lege* per i comuni in tariffa a corrispettivo e, per precipua scelta effettuata dal comune, per quelli in Tributo. L'attività di bollettazione e riscossione ordinaria viene regolata da apposito disciplinare tecnico ove è anche indicato il numero del personale impiegato nel servizio e le modalità di svolgimento dello stesso.

I Comuni possono anche scegliere di affidare a Veritas la riscossione coattiva del tributo o della tariffa corrispettiva, previa stipula di apposito disciplinare, cui si rinvia per la disciplina di tali attività affidate.

---

## ALLEGATO I –

### Cartografie zone di intervento spazzamento