



CONSIGLIO  
NAZIONALE  
DEL  
NOTARIATO

## **Atto notarile informatico**

**Identificativo fascicolo:** 52202961

**Forma:** Atto Pubblico

**Numero repertorio:** 16466

**Numero raccolta:** 9781

**Data stipula:** 18/12/2024

**Notaio:** CRISTIANO CASALINI

**Codice fiscale:** CSLCST64H10E512R

**Natura:**

CONTRATTO DI SERVIZIO DEL SERVIZIO INTEGRATO DI RACCOLTA TRASPORTO E  
SMALTIMENTO DEI RIFIUTI URBANI NEL COMUNE DI VERONA

**Parti:**

1-Persona Giuridica: AZIENDA MULTISERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE DI VERONA S.P.A. -  
02737960233

2-Persona Giuridica: COMUNE DI VERONA - 00215150236

**Annotazioni:**

1-REGISTRAZIONE

UFFICIO: VERONA

DATA: 24/12/2024

NUMERO: 44161

SERIE: 1T

IMPORTO: € 245

Protocollo 0344256/2024  
Copia conforme all'originale.

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

**SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI  
NEL TERRITORIO DEL  
CONSIGLIO DI BACINO “VERONA CITTÀ”**

**Disciplinare Tecnico**  
*Allegato al Contratto di Servizio*

Settembre 2024

## INDICE

INDICE .....	2
CAPO I – PREMessa ED OBIETTIVI .....	5
Art. 1 Premessa .....	5
Art. 2 Obiettivi prestazionali e tempistica di messa a regime del sistema.....	5
Art. 3 Piano Annuale delle Attività .....	6
Art. 4 Bacino territoriale dei Servizi.....	6
Art. 5 Servizi di Base oggetto dell'affidamento .....	7
Art. 6 Servizi ulteriori .....	10
CAPO II - PRESCRIZIONI TECNICHE E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI DI RACCOLTA E TRASPORTO.....	12
Art. 7 Generalità.....	12
Art. 8 Caratteristiche del Servizio di Raccolta Porta a Porta.....	14
Art. 9 Caratteristiche del servizio con contenitori stradali .....	16
Art. 10 Raccolta con contenitori scarrabili di grossa cubatura .....	20
Art. 11 Raccolta ingombranti su prenotazione .....	20
Art. 12 Raccolta di prossimità con "Ecomobile" .....	21
Art. 13 Raccolta di oli vegetali esausti .....	21
Art. 14 Raccolta di pile .....	22
Art. 15 Raccolta di farmaci scaduti.....	22
Art. 16 Raccolta di indumenti usati, scarpe e borse.....	23
Art. 17 Raccolta dello scarto vegetale ("verde") .....	23
Art. 18 Lavaggio contenitori stradali .....	24
Art. 19 Effettuazione dell'attività di trasporto dei rifiuti e modalità di loro pesatura .....	25
CAPO III - PRESCRIZIONI TECNICHE E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA E ALTRI SERVIZI CORRELATI .....	26
Art. 20 Spazzamento del suolo pubblico: generalità .....	26
Art. 21 Spazzamento manuale .....	26
Art. 22 Spazzamento meccanico.....	28
Art. 23 Spazzamento extraurbano.....	30
Art. 24 Spazzamento con aspiratore elettrico .....	30
Art. 25 Raccolta foglie.....	31
Art. 26 Pulizia mercati e manifestazioni.....	32
Art. 27 Pulizia parchi, giardini e tappeti erbosi .....	33
Art. 28 Pulizia aree monumentali .....	33
Art. 29 Lavaggio strade, pavimenti e sanificazione.....	34
Art. 30 Contrasto alle erbe infestanti .....	36
Art. 31 Pulizia delle caditoie e delle bocche da lupo .....	37
Art. 32 Cancellazione scritte abusive.....	38
Art. 33 Recupero carcasse animali.....	39
Art. 34 Servizio di ripristino della viabilità a seguito di incidenti stradali e altro .....	40

Art. 35	Servizio sgombero neve e antighiaccio .....	41
Art. 36	Servizio ispettivo .....	43
CAPO IV - CENTRI DI RACCOLTA COMUNALI .....		46
Art. 37	Raccolta dei rifiuti nei Centri di Raccolta .....	46
Art. 38	Modalità operative di gestione dei Centri di Raccolta .....	51
CAPO V - PREVENZIONE RIFIUTI .....		54
Art. 39	Principi generali in materia di riduzione, riutilizzo e preparazione per il riutilizzo dei rifiuti..	54
Art. 40	Compostaggio domestico .....	54
Art. 41	Centri del riuso integrati ai centri di raccolta .....	55
Art. 42	Ulteriori azioni finalizzate alla prevenzione dei rifiuti.....	56
CAPO VI - PRESCRIZIONI TECNICHE E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE .....		58
Art. 43	Piano di comunicazione.....	58
Art. 44	Attività per e con le Scuole.....	58
Art. 45	Strumenti informativi alle utenze .....	58
Art. 46	Richieste al settore commerciale .....	60
Art. 47	Distribuzione dei sacchetti.....	60
Art. 48	Comunicazione dei risultati .....	61
Art. 49	Sportello per rapporto con l'utenza .....	61
Art. 50	Customer care .....	61
CAPO VII - MEZZI E ATTREZZATURE.....		63
Art. 51	Caratteristiche tecniche delle attrezzature di raccolta .....	63
Art. 52	Variazioni delle quantità di attrezzature in fase di esecuzione .....	64
Art. 53	Caratteristiche minime dei mezzi .....	64
CAPO VIII - CONTROLLO E MONITORAGGIO DEI SERVIZI .....		66
Art. 54	Modalità di controllo e monitoraggio dei servizi .....	66
Art. 55	Sistema di interscambio informativo per il controllo e la gestione dei dati .....	66
Art. 56	Piano dei controlli della qualità dei rifiuti raccolti .....	67
Art. 57	Piano dei controlli dei conferimenti da parte degli utenti .....	68
Art. 58	Piano dei controlli mediante videosorveglianza .....	68
Art. 59	Supporto ad iniziative di "giornate ecologiche" .....	69
Art. 60	Servizio di vigilanza ambientale.....	69
Art. 61	Certificazione delle filiere di recupero .....	70
CAPO IX – DIGITALIZZAZIONE E INTEGRAZIONE DELLE BANCHE DATI.....		71
Art. 62	Misurazione dei conferimenti di rifiuto secco residuo e umido .....	71
Art. 63	Misurazione dei conferimenti delle grandi utenze .....	71
Art. 64	Accesso ai contenitori stradali e ai centri di raccolta .....	71
Art. 65	Georeferenziazione delle segnalazioni e richieste delle utenze.....	72
Art. 66	Sistema integrato attraverso specifica APP .....	72
CAPO X - SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARIFFA PUNTUALE.....		75
Art. 67	Implementazione, attivazione e gestione della tariffa puntuale.....	75
Art. 68	Organizzazione prevista per la gestione della tariffa puntuale .....	75
Art. 69	Tariffa puntuale e registrazione dei conferimenti del rifiuto secco residuo .....	75
Art. 70	Tariffa per la raccolta differenziata dello scarto verde a porta a porta .....	76

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

Art. 71	Altri aspetti riguardanti l'impostazione della tariffa puntuale.....	76
Art. 72	Comunicazione agli utenti sulla tariffa.....	77
Art. 73	Ulteriori specifiche attinenti la tariffa corrispettiva.....	77
CAPO XI - SERVIZI GENERALI AMMINISTRATIVI E TECNICI .....		78
Art. 74	Struttura aziendale .....	78
Art. 75	Responsabile operativo del Gestore .....	78
Art. 76	Responsabile dei servizi informatici.....	78
Art. 77	Sede operativa del Gestore e organizzazione territoriale .....	79

## **CAPO I – PREMESSA ED OBIETTIVI**

### **Art. 1 Premessa**

L'oggetto del presente documento è la disciplina tecnica dell'affidamento del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani del Bacino Verona Città, comprendente il Comune di Verona.

Il Documento in oggetto contempla i rapporti, in funzione del Servizio Integrato di Gestione dei Rifiuti Urbani come definito e regolato dal D.Lgs. 152/2006 e dalla normativa regionale, tra il Consiglio di Bacino "Verona Città" (nel seguito anche solo "Consiglio di Bacino") e la società AMIA Verona SpA (nel seguito anche solo "Gestore").

Il presente documento disciplina il contenuto del servizio e dei connessi adempimenti in capo al Gestore, provvedendo in particolare a stabilire, congiuntamente agli ulteriori allegati tecnici al Contratto, a partire dal "Piano Industriale – Documento tecnico" di offerta (nel seguito anche solo "Offerta Tecnica"), i principi di disciplina e le modalità di erogazione dei diversi segmenti costitutivi del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

### **Art. 2 Obiettivi prestazionali e tempistica di messa a regime del sistema**

Il Gestore è tenuto a rispettare sia gli obiettivi di legge in termini di raccolta differenziata e percentuali di riciclaggio previsti dalla normativa nazionale e regionale, sia gli obiettivi definiti dalla pianificazione regionale e di bacino, incluso quanto riferito al contenimento dei rifiuti residui a smaltimento.

Quanto sopra in coerenza con le previsioni di cui al paragrafo 12.8 dell'Offerta Tecnica.

La tempistica di realizzazione delle azioni previste, trasformazione dei servizi e, più in generale, di messa a regime del sistema è delineata al paragrafo 13 dell'Offerta Tecnica, potendo la stessa essere adeguata, ad affidamento in corso, di concerto tra Consiglio di Bacino e Gestore, in funzione anche di:

- variazione degli indirizzi derivanti dal quadro normativo, pianificatorio e regolatorio di riferimento;
- variazione delle priorità strategiche individuate dal Consiglio di Bacino;
- effettive tempistiche di acquisizione delle forniture, tramite procedure di gara, da parte del Gestore;
- valutazioni e decisioni in merito all'attivazione della tariffazione puntuale assunte dal Consiglio di Bacino e dall'Amministrazione Comunale, di concerto con il Gestore.

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

### **Art. 3 Piano Annuale delle Attività**

Il Piano delle Attività che il Gestore dovrà mettere in atto è definito dall'Offerta Tecnica.

Sulla base e nel rispetto dei criteri, degli standard e di ogni altra prescrizione posta dal Contratto e dal presente Disciplinare Tecnico, per la specifica di dettaglio e la conseguente quantificazione delle obbligazioni reciproche, il Gestore predisporrà, entro il 10 dicembre di ciascun anno di esecuzione del servizio, un Piano Annuale delle Attività, a valere sull'annualità successiva, secondo uno schema che verrà concordato dalle parti.

Con il Piano Annuale delle Attività, si provvede all'eventuale adeguamento degli standard e dei dimensionamenti tecnici dei servizi indicati nel Piano dell'anno precedente. Revisioni più temporalmente ravvicinate potranno essere effettuate qualora se ne verifichi la necessità.

### **Art. 4 Bacino territoriale dei Servizi**

Il Bacino territoriale di riferimento per l'erogazione del servizio è costituito dal Bacino Verona Città, comprendente il Comune di Verona.

Il perimetro di esercizio del servizio coincide con l'intero territorio del suddetto Comune. L'insieme delle porzioni di territorio soggette alle diverse componenti del servizio è definito in funzione del tessuto urbanistico e delle compatibilità tecniche ed economiche, ed è dettagliato, per quanto pertinente, nell'Offerta Tecnica.

Il servizio viene espletato operando la raccolta su tutte le aree pubbliche o private ad uso pubblico, essendo escluso in generale l'obbligo per il Gestore di espletare attività di raccolta in aree private, salvo quanto nel caso diversamente specificato nella definizione più in dettaglio dei singoli servizi.

In particolare, per i servizi di spazzamento e di igiene urbana si considerano come territorio interessato dall'erogazione del servizio le seguenti casistiche a titolo esemplificativo:

- a. le strade e piazze classificate fra le comunali ai sensi della legge 12 febbraio 1958 n. 126 e le nuove strade comunali la cui costruzione viene notificata al Gestore dal Comune, incluse strade statali limitatamente alle tratte interne al circuito urbano;
- b. le strade vicinali classificate di uso pubblico ai sensi della legge 12 febbraio 1958 n. 126;
- c. le strade private comunque soggette ad uso pubblico purché dotate di tutti i seguenti requisiti:
  - i. aperte permanentemente al pubblico transito senza limitazioni di sorta (cartelli, sbarre, cancelli, catene, cippi, ecc.);

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

- ii. dotate di regolare pavimentazione permanente sulla carreggiata e sui marciapiedi;
- iii. dotate di regolare sistema di smaltimento delle acque piovane (tombinatura, bocche di lupo, caditoie, pozzetti di sedimentazione, cunette);
- d. i marciapiedi delle strade sopraelencate;
- e. la viabilità all'interno delle aree a verde recintate quali parchi e giardini;
- f. piste ciclabili e ciclo-pedonali.

Eventuali aggiornamenti delle aree di svolgimento del servizio (incremento delle superfici da trattare) potranno essere concordati tra le parti. La modifica delle aree di svolgimento deve comunque essere autorizzata dal Consiglio di Bacino.

#### **Art. 5 Servizi di Base oggetto dell'affidamento**

I servizi affidati al Gestore comprendono le seguenti attività, dettagliate nelle relative modalità e quantità nel presente Disciplinare Tecnico e nell'Offerta Tecnica:

- i. la raccolta e trasporto di rifiuti urbani nella definizione di cui all'art. 183 comma 1, lett. b-ter) del D.Lgs. 152/2006 ed in particolare:
  - a I rifiuti domestici indifferenziati e da raccolta differenziata, ivi compresi: carta e cartone, vetro, metalli, plastica, rifiuti organici, legno, tessili, imballaggi, rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche, rifiuti da pile e accumulatori e rifiuti ingombranti, ivi compresi materassi e mobili;
  - b I rifiuti indifferenziati e da raccolta differenziata provenienti da altre fonti che sono simili per natura e composizione ai rifiuti domestici indicati nell'allegato L-Quater prodotti dalle attività riportate nell'allegato L-Quinquies;il presente Disciplinare Tecnico riporta, nel suo articolato, l'elencazione degli specifici servizi di raccolta intesi da effettuarsi;
- ii. il servizio di lavaggio e sanificazione dei contenitori stradali di raccolta;
- iii. il trasporto dei rifiuti indicati ai precedenti punti presso impianti autorizzati di riciclo e/o preparazione per il riutilizzo e/o smaltimento/trattamento finale e/o di stoccaggio/deposito preliminare;
- iv. i servizi di igiene urbana e spazzamento delle strade, delle piazze e delle aree pubbliche o ad uso pubblico e di parcheggio e servizi annessi;
- v. la rimozione dei rifiuti urbani abbandonati di qualunque natura o provenienza, giacenti sulle strade o aree pubbliche o sulle strade o aree private ad uso pubblico;

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

- vi. l'effettuazione di ulteriori servizi correlati all'igiene urbana e al mantenimento del decoro e della fruibilità dell'ambiente urbano;
- vii. la gestione, inclusa manutenzione ordinaria, ed il presidio dei centri di raccolta comunali;
- viii. la gestione dei centri del riuso, quali strutture individuate e allo scopo allestite all'interno dei centri di raccolta;
- ix. l'attività di informazione e sensibilizzazione degli utenti anche ai fini della prevenzione dei rifiuti;
- x. il controllo e il monitoraggio dei servizi;
- xi. la digitalizzazione e l'integrazione delle banche dati connesse al servizio, ivi inclusa la registrazione dei conferimenti del rifiuto secco residuo e dell'umido da parte delle singole utenze ai fini (con riferimento in particolare al secco residuo) della prevista applicazione della tariffa puntuale;
- xii. il supporto alla attivazione e gestione della tariffa puntuale, con eventuale assunzione diretta della tariffa in forma di corrispettivo;
- xiii. l'attività di avvio a recupero delle frazioni differenziate e la commercializzazione degli stessi, essendo intesi in capo al Gestore i rapporti contrattuali, anche economici, con gli impianti di destino e con i sistemi consortili di responsabilità estesa del produttore (al riguardo, si precisa che il Consiglio di Bacino rilascerà apposita delega al Gestore); in tale contesto, il Gestore potrà anche avvalersi di meccanismi di subdelega a soggetti terzi in possesso dei previsti requisiti normativi;
- xiv. altri servizi eventualmente specificati dal Gestore.

Per quanto attiene, in particolare, i servizi di raccolta dei rifiuti urbani ed il loro trasporto, si precisa che il servizio si compone delle seguenti attività:

- xv. la fornitura e la collocazione su suolo pubblico delle strutture e dei contenitori per il conferimento delle diverse frazioni dei rifiuti;
- xvi. la fornitura e la distribuzione di contenitori da dedicare alle raccolte porta a porta, inclusa la distribuzione periodica dei materiali di consumo, limitatamente a quanto specificato nel presente Disciplinare Tecnico e nell'Offerta Tecnica;
- xvii. l'organizzazione e l'esecuzione operativa delle attività di raccolta porta a porta e/o stradale e/o su appuntamento e/o effettuate con altre modalità descritte nel presente Disciplinare Tecnico e nell'Offerta Tecnica;

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

- xviii. l'allestimento (in aree messe a disposizione dal Comune), la custodia e la gestione dei centri di raccolta comunali per il conferimento direttamente da parte dell'utente delle tipologie di rifiuto autorizzate;
- xix. l'organizzazione e l'esecuzione operativa delle attività di trasporto dei rifiuti verso i siti di stoccaggio, di eventuale trattamento intermedio, di preparazione per il riutilizzo, di recupero o di smaltimento definitivo, ivi compreso il conferimento a terzi che gestiscano i relativi trattamenti di recupero e smaltimento;
- xx. la raccolta dei rifiuti urbani abbandonati di qualunque natura e provenienza giacenti sulle strade ed aree pubbliche e sulle strade ed aree private comunque soggette ad uso pubblico;
- xxi. l'organizzazione e l'esecuzione delle attività di pulizia e sanificazione dei contenitori per la raccolta stradale delle piazzole sulle quali i contenitori sono collocati, nonché di tutte le strutture per la raccolta e dei mezzi d'opera per la raccolta ed il trasporto;
- xxii. la manutenzione ordinaria, straordinaria e il rinnovo delle attrezzature, dotazioni e strutture esistenti, nonché dei mezzi per la raccolta ed il trasporto dei rifiuti;
- xxiii. l'adozione delle misure necessarie e l'effettuazione degli investimenti per il potenziamento, la riorganizzazione e l'adeguamento dei servizi e delle attività di raccolta e trasporto;
- xxiv. le attività inerenti alla rimozione di scarichi abusivi di materiali solidi da strade ed aree pubbliche o d'uso pubblico, sia all'esterno che all'interno del perimetro di espletamento del servizio di spazzamento, nonché, se del caso, la pulizia dei luoghi interessati da scarichi anche mediante l'utilizzo di mezzi idonei al di fuori del servizio di raccolta ordinario.

Per quanto riguarda il servizio di spazzamento delle strade, piazze ed aree pubbliche, esso comprende:

- xxv. l'organizzazione e l'effettuazione programmata dello spazzamento e delle operazioni di pulizia manuali, meccanizzate o miste, di strade, piazze, parcheggi pubblici non in concessione a terzi ed aree pubbliche, compresi portici e piste ciclabili, delle aree a verde spartitraffico (incluse eventuali piste ciclabili in esse presenti), nonché delle aree private aperte all'uso pubblico;
- xxvi. la raccolta dei rifiuti conferiti dagli utenti nei cestini stradali e la pulizia e manutenzione dei suddetti cestini;

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

- xxvii. l'organizzazione e l'esecuzione operativa delle attività di trasporto dei rifiuti raccolti nelle attività di spazzamento verso i siti di stoccaggio, di eventuale trattamento intermedio, di recupero o di smaltimento definitivo, ivi compreso il conferimento a terzi che gestiscano i relativi trattamenti di recupero e smaltimento;
- xxviii. l'effettuazione di interventi di spazzamento e pulizia straordinari non programmabili, in relazione all'esigenza di asporto di rifiuti abbandonati;
- xxix. l'effettuazione della pulizia e raccolta differenziata dei rifiuti di mercati, eventi e manifestazioni (secondo quanto specificato nell'art. 26 del presente Disciplinare Tecnico);
- xxx. la manutenzione ordinaria, straordinaria ed il rinnovo delle attrezzature, dotazioni e strutture esistenti, nonché dei mezzi per l'effettuazione del servizio di spazzamento;
- xxxi. l'adozione delle misure necessarie e l'effettuazione degli investimenti per il potenziamento, la riorganizzazione e l'adeguamento dei servizi e delle attività di igiene urbana.

I rifiuti oggetto del servizio di cui al presente affidamento sono i rifiuti urbani ai sensi dell'articolo 183, comma 1 lettera b-ter) del D.Lgs. 152/2006. Sono esclusi i rifiuti speciali.

I servizi oggetto di affidamento possono essere svolti direttamente dal Gestore, con proprio personale e mezzi, o anche affidati a terzi dallo stesso incaricati, nel rispetto e nei limiti previsti dalla vigente normativa e dal Contratto di affidamento.

#### **Art. 6 Servizi ulteriori**

I servizi ulteriori (o integrativi), non previsti dall'Offerta Tecnica, includono, a titolo non esaustivo:

- i. potenziamento dei servizi di spazzamento rispetto a quanto previsto dall'Offerta Tecnica e dal Piano Economico Finanziario di Affidamento (PEFA) allegati ai documenti di affidamento;
- ii. realizzazione o manutenzione straordinaria e adeguamento dei Centri di Raccolta secondo specifica pianificazione ed approvazione da parte del Consiglio di Bacino;
- iii. pulizia e asportazione di rifiuti da superfici o aree pubbliche o di uso pubblico non previste tra i servizi di base nel presente Disciplinare Tecnico o nell'Offerta Tecnica;
- iv. pulizia e raccolta rifiuti presso eventi e manifestazioni non previsti tra i servizi di base nel presente Disciplinare Tecnico o nell'Offerta Tecnica (il cui costo è nel caso

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

da coprirsi direttamente da parte degli organizzatori, sulla base di un tariffario definito dal Gestore di concerto con il Consiglio di Bacino);

- v. servizi di pulizia e ripristino delle condizioni igieniche, a seguito di eventi straordinari e non programmabili quali, ad es. eventi calamitosi o incidenti stradali;
- vi. altri servizi non meglio specificati, inclusi nel perimetro della gestione integrata dei rifiuti urbani o anche esterni alla stessa.

I suddetti servizi ulteriori nel caso richiesti possono essere svolti direttamente dal Gestore, con proprio personale e mezzi, o anche affidati a terzi dallo stesso incaricati, nel rispetto e nei limiti previsti dalla vigente normativa e dal Contratto di affidamento.

## CAPO II - PRESCRIZIONI TECNICHE E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI DI RACCOLTA E TRASPORTO

### Art. 7 Generalità

I modelli organizzativi dei servizi di riferimento per la raccolta dei rifiuti urbani sono individuati, con riferimento anche alla loro applicabilità sul territorio, nel presente Disciplinare Tecnico, nell'Offerta Tecnica, in conformità alle previsioni del Piano di Ambito. Le principali modalità di raccolta nel territorio oggetto di affidamento possono essere suddivise come segue:

- **Servizio di raccolta porta a porta:** servizio di raccolta dei rifiuti urbani che consiste nel prelievo da parte del Gestore dei contenitori esposti dall'utenza (intesa in senso lato anche come insieme delle singole utenze facenti capo ad un dato numero civico o ad un punto di conferimento comune in area pubblica) davanti al proprio domicilio od alla propria attività, secondo specifico calendario; il Gestore si incarica di rendere noti preventivamente all'utenza, attraverso i canali di comunicazione più idonei, il calendario da seguire, riportando chiaramente le tipologie di rifiuto da separare, le giornate e gli orari di esposizione dei contenitori; la predisposizione dei calendari di raccolta è elaborata dal Gestore e resa disponibile al Consiglio di Bacino in tempo utile per conoscere lo svolgimento dei servizi e comunque nelle modalità previste dalla Delibera ARERA n. 15/2022 (TQRIF).
- **Servizio di raccolta con contenitori stradali:** il servizio di raccolta stradale si basa sulla presenza di postazioni posizionate su strada o luogo pubblico, che raggruppano contenitori per la raccolta delle diverse tipologie di rifiuto, di adeguata volumetria rispetto alla frequenza di svuotamento prevista e che consentono all'utente di conferire rifiuti senza vincoli di orario; il sistema consiste nel posizionamento di contenitori su suolo pubblico, a vista; a regime, per i contenitori dedicati al rifiuto secco residuo, umido, carta e multimateriale dovrà essere prevista l'attivazione, il mantenimento e la gestione, a carico del Gestore, di un sistema di controllo degli accessi.
- **Servizio di raccolta combinato:** il servizio di raccolta combinato vede l'integrazione della raccolta con contenitori stradali per alcune frazioni del rifiuto (in particolare, per le frazioni secco residuo, umido e vetro) e della raccolta porta a porta per ulteriori frazioni del rifiuto (in particolare, per carta e multimateriale); si rimanda alle descrizioni dei due suddetti servizi di raccolta (con contenitori stradali e porta a porta), tra loro integrate, per una descrizione sintetica del servizio combinato, e ai

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

successivi artt. 8 e 9 per ulteriori specifiche di maggior dettaglio, da considerarsi applicabili per quanto pertinente. .

- **Centro di Raccolta Comunale:** definito, dal D.M. 8 aprile 2008, Disciplina dei centri di raccolta dei rifiuti urbani raccolti in modo differenziato ed introdotto dall'art. 183 comma 1 lettera cc) del D.Lgs. 152/2006, come "area presidiata ed allestita, senza nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica, per l'attività di raccolta mediante raggruppamento differenziato dei rifiuti urbani per frazioni omogenee conferiti dai detentori per il trasporto agli impianti di recupero e trattamento". I centri di raccolta sono accessibili ai cittadini secondo un calendario reso noto dal Gestore e accolgono le frazioni di rifiuto autorizzate.

Ulteriori servizi di raccolta (quali su prenotazione, tramite ecomobili sul territorio, con contenitori dedicati a specifiche frazioni del rifiuto) integrano le modalità sopra descritte, consentendo, complessivamente, l'intercettazione differenziata di tutte le frazioni del rifiuto e la rispondenza del servizio alle necessità delle diverse tipologie di utenze produttrici dei rifiuti.

Nell'organizzazione del servizio di raccolta dovrà essere posta particolare cura a minimizzare i disagi al traffico veicolare e ciclo-pedonale; in particolare, si dovrà tener conto della rispondenza dei mezzi utilizzati alle diverse realtà territoriali, con particolare riferimento alla capacità dei mezzi in rapporto alla dimensione delle strade.

Nel caso di impiego, per la raccolta, di squadre costituite da mezzi satellite (veicoli leggeri) conferenti a mezzo madre (compattatore), svolgendo quest'ultima funzione di punto di appoggio per gli svuotamenti dei mezzi satellite, ottimizzando quindi il trasporto agli impianti di destino, l'area occupata durante le fasi di trasbordo dai mezzi satellite al mezzo madre dovrà essere lasciata pulita al termine del servizio.

I veicoli per la raccolta potranno essere del tipo a compattazione o a vasca semplice, purché l'allestimento del veicolo garantisca la perfetta tenuta nel caso di presenza di liquidi.

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

Contestualmente alla raccolta dovrà garantirsi la pulizia dell'area pubblica utilizzata dall'utenza quale sito di deposito del rifiuto fino alla raccolta da parte del Gestore.

Gli eventuali nuovi prodotti e servizi acquistati dal Gestore nell'ambito delle attività di gestione tecnica e amministrativa, nonché degli altri interventi richiesti per la corretta conduzione del servizio affidato, dovranno essere conformi ai requisiti previsti dai Criteri

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

Ambientali Minimi (ove adottati nell'ambito del Piano di Azione nazionale sugli acquisti verdi nella pubblica amministrazione- PAN GPP) previsti per la relativa categoria di prodotti/servizi.

#### **Art. 8 Caratteristiche del Servizio di Raccolta Porta a Porta**

Il servizio di raccolta porta a porta dovrà essere garantito, per Utenze Domestiche e per Utenze Non Domestiche, nelle zone, per le frazioni del rifiuto e con le specifiche di maggior dettaglio descritte nell'Offerta Tecnica.

In particolare, con riferimento ai servizi già attivi all'avvio dell'affidamento:

- *Raccolta porta a porta in aree periferiche e ZAI*: paragrafo 1.2.1 dell'Offerta Tecnica; il servizio interessa le Utenze Domestiche e le Utenze Non Domestiche delle aree periferiche, per le frazioni del rifiuto secco residuo, umido, carta, multimateriale (plastica/lattine), pannolini/pannoloni;
- *Raccolta porta a porta per Utenze Non Domestiche del centro storico*: paragrafo 1.2.2 dell'Offerta Tecnica; il servizio interessa Utenze Non Domestiche selezionate del centro storico, per le frazioni del rifiuto umido, cartone, vetro;
- *Raccolta porta a porta per le pescherie*: paragrafo 1.2.3 dell'Offerta Tecnica; il servizio interessa esclusivamente le pescherie, per la frazione del rifiuto costituita da imballaggi in polistirolo.

Con riferimento alle modifiche da apportarsi ai servizi già attivi all'avvio dell'affidamento, per l'evoluzione verso la messa a regime:

- *Raccolta porta a porta in aree periferiche*: paragrafo 2.3 dell'Offerta Tecnica; il servizio interessa le Utenze Domestiche e le Utenze Non Domestiche delle aree periferiche, per le frazioni del rifiuto secco residuo, umido, carta, multimateriale, pannolini/pannoloni;
- *Raccolta porta a porta in zone servite da cassonetti di grossa cubatura e zone ZAI*: paragrafo 2.2 dell'Offerta Tecnica; il servizio interessa le Utenze Domestiche e le Utenze Non Domestiche delle aree menzionate, interessate dalla raccolta combinata, per le frazioni del rifiuto carta e multimateriale;
- *Raccolta porta a porta per le Utenze Non Domestiche dell'Ansa Adige*: paragrafo 2.1 dell'Offerta Tecnica; il servizio interessa le Utenze Non Domestiche con elevate produzioni di rifiuti dell'area Ansa Adige, per le frazioni del rifiuto umido, cartone, vetro.

Il Gestore potrà comunque, con motivata relazione, proporre al Consiglio di Bacino l'estensione della modalità di raccolta prevista per l'Ansa Adige ad altre zone della città.

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

Il servizio è effettuato mediante lo svuotamento di contenitori recuperabili forniti dal Gestore o di contenitori asportabili direttamente all'atto del prelievo del rifiuto, che dovranno essere posizionati a cura dell'utenza, esclusivamente nelle giornate di raccolta, su spazi e strade pubbliche e/o su marciapiede (in maniera tale da non costituire intralcio per il pubblico transito) nelle immediate vicinanze dell'accesso privato, anche se su suolo privato ed in questo caso previa autorizzazione della proprietà, o comunque nella posizione più prossima possibile al confine di proprietà, al netto di impedimenti strutturali (colonne di cancello o di recinzioni, alloggio contatori, tronco di albero, ecc.).

Per le sole Utenze Non Domestiche con elevate produzioni di rifiuti dell'area Ansa Adige si prevede a regime che la raccolta porta a porta sia effettuata nella forma di "sistema di raccolta domiciliata flessibile", intesa come un sistema combinato attraverso il quale le utenze interessate potranno conferire sia al momento del passaggio del veicolo di fronte ai loro locali, sia presso "postazioni mobili" presso le quali un veicolo del Gestore sarà stazionario per un tempo definito, assicurando una frequenza del servizio anche di due volte al giorno e tracciando ogni conferimento dei rifiuti.

A regime, il servizio di raccolta del rifiuto secco residuo e del rifiuto umido dovrà comprendere l'attivazione, il mantenimento e la gestione, a carico del Gestore, di un sistema di contabilizzazione dei conferimenti da parte di ogni singola utenza tramite lettura di transponder RFID o altro sistema analogo, con controllo in continuo del database dei conferimenti.

Si prevede inoltre l'attivazione di una sperimentazione, in un'area/circoscrizione di test da scegliersi di concerto tra Gestore e Consiglio di Bacino, dell'impiego di sacchetti per il conferimento del multimateriale muniti di QRcode, che consenta l'associazione del sacchetto all'utente, a supporto della possibilità di controllo a campione dei conferimenti. A seguito della suddetta sperimentazione si valuterà la sua eventuale estensione a tutta la città.

Qualora l'utenza del servizio di raccolta porta a porta sia localizzata in palazzine o agglomerati di alloggi regolarmente costituiti in condomini o afferenti ad un'unica strada privata, lo svolgimento del servizio potrà avvenire, con la dislocazione di appositi contenitori multiutenza di adeguate capacità volumetriche (eventuali deroghe saranno analizzate caso per caso nel rispetto dei regolamenti di servizio), fatta eccezione per il rifiuto secco residuo.

Per quanto riguarda l'esposizione degli eventuali contenitori multiutenza sulla pubblica via, il Gestore definirà le relative modalità in accordo con il Consiglio di Bacino. L'esposizione ed il ritiro dalla pubblica via resta a carico delle utenze.

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

Per le sole Utenze Non Domestiche con elevate produzioni di rifiuti si prevede a regime che la raccolta domiciliare dei cartoni sia effettuata installando un Q-Rcode/RFID o altro sistema analogo in prossimità di ciascun'utenza servita, onde potere rendicontare i servizi (passaggi) di raccolta effettivamente eseguiti.

Per ulteriori dettagli relativi alle tipologie di contenitori e alle modalità di effettuazione del servizio si rimanda ai citati paragrafi dell'Offerta Tecnica.

Con l'obiettivo di uniformarsi ai nuovi standard di settore, il Consiglio di Bacino si riserva la facoltà, per le nuove attrezzature, di richiedere la fornitura di contenitori conformi alla norma UNI 11686 "Gestione dei rifiuti – Waste Visual Elements – Elementi di identificazione visiva per i contenitori per la raccolta dei rifiuti urbani", che definisce i colori e la segnaletica per i contenitori dedicati alle raccolte differenziate dei rifiuti urbani.

#### **Art. 9 Caratteristiche del servizio con contenitori stradali**

Il servizio di raccolta con contenitori stradali dovrà essere garantito, per Utenze Domestiche e per Utenze Non Domestiche, nelle zone, per le frazioni del rifiuto e con le specifiche di maggior dettaglio descritte nell'Offerta Tecnica.

In particolare, con riferimento ai servizi già attivi all'avvio dell'affidamento:

- *raccolta con contenitori stradali in area centro storico (sistema tradizionale):* paragrafi 1.1 e 1.1.1 dell'Offerta Tecnica; il servizio interessa le Utenze Domestiche e le Utenze Non Domestiche (escluse quelle individuate come grandi produttori), per le frazioni del rifiuto secco residuo, carta, multimateriale, vetro;
- *raccolta con contenitori stradali in zone servite con cassonetti stradali ad alta cubatura (sistema monoperatore):* paragrafi 1.1, 1.1.2, 1.1.3, 1.1.4, 1.1.5 e 1.3 dell'Offerta Tecnica; il servizio interessa le Utenze Domestiche e le Utenze Non Domestiche, per le frazioni del rifiuto secco residuo, umido, carta, multimateriale, vetro; contenitori ad accesso controllato per rifiuto secco residuo e umido nella zona sperimentale di San Michele e parte di Borgo Venezia/Borgo Trieste;
- *raccolta del vetro con contenitori stradali in zone servite porta a porta:* paragrafo 1.1 e 1.1.5 dell'Offerta Tecnica; il servizio interessa le Utenze Domestiche e le Utenze Non Domestiche, per la sola frazione vetro.

Con riferimento alle modifiche da apportarsi ai servizi già attivi all'avvio dell'affidamento, per l'evoluzione verso la messa a regime:

- *raccolta con contenitori stradali in area Ansa Adige (sistema ad accesso controllato):* paragrafo 2.1 dell'Offerta Tecnica; il servizio interessa le Utenze Domestiche e le Utenze Non Domestiche (escluse quelle individuate ad elevata produzione), per le

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

frazioni del rifiuto secco residuo, carta, multimateriale, vetro (quest'ultimo raccolto con contenitori ad accesso libero);

- *raccolta con contenitori stradali in zone servite da cassonetti di grossa cubatura e zone ZAI (sistema ad accesso controllato):* paragrafo 2.2 dell'Offerta Tecnica; il servizio interessa le Utenze Domestiche e le Utenze Non Domestiche delle aree menzionate, per le frazioni del rifiuto secco residuo, umido e vetro (quest'ultimo raccolto con contenitori ad accesso libero);
- *raccolta con contenitori stradali in zone collinare e montana dell'Ottava Circoscrizione (sistema ad accesso controllato):* paragrafo 2.2 dell'Offerta Tecnica; il servizio interessa le Utenze Domestiche e le Utenze Non Domestiche delle aree menzionate, per le frazioni del rifiuto secco residuo, umido, carta, multimateriale e vetro (quest'ultimo raccolto con contenitori ad accesso libero);
- *raccolta del vetro con contenitori stradali in zone servite porta a porta:* paragrafo 2.3 dell'Offerta Tecnica; il servizio interessa le Utenze Domestiche e le Utenze Non Domestiche, per la sola frazione vetro.

Il Gestore potrà comunque, con motivata relazione, proporre al Consiglio di Bacino l'estensione della modalità di raccolta prevista per l'Ansa Adige ad altre zone della città.

A regime, il servizio prevede, per tutte le frazioni del rifiuto (fatta eccezione per il vetro), che i contenitori stradali siano ad "accesso controllato" come descritto nel seguito.

Per contenitore ad accesso controllato o informatizzato si intende un comune contenitore stradale contenente un dispositivo elettronico in grado di:

- riconoscere un utente (una tessera e una APP sul cellulare);
- consentire l'apertura dello stesso per effettuare il conferimento e memorizzare tutti i dati ad esso relativi;
- evitare conferimenti impropri (quali conferimenti da utenti residenti in Comuni limitrofi o non inseriti nella banca-dati della tariffa rifiuti).

Il sistema è progettato per assicurare la tracciabilità dei conferimenti, seguendo l'intero ciclo di gestione dei rifiuti dal loro conferimento fino all'avvio a corretto recupero.

Tutte le Utenze, Domestiche e Non Domestiche, riceveranno:

- n. 1 tessera magnetica che permette di identificare ogni conferimento dei rifiuti ad uno specifico intestatario di utenza Tari residente nel Comune.;
- le indicazioni per scaricare l'apposita APP che consente l'apertura, in alternativa alla tessera, del contenitore.

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

I contenitori ad “accesso controllato” dedicati al rifiuto secco residuo sono anche dotati di sistema di limitazione volumetrico del singolo conferimento effettuato da parte dell'utente. Quanto sopra a supporto della contabilizzazione puntuale, in termini volumetrici, dei suddetti conferimenti.

I contenitori sono soggetti a svuotamento periodico e i rifiuti così raccolti sono avviati al relativo destino (recupero, riciclaggio, trattamento, smaltimento).

Lo svuotamento dei contenitori, e quindi la raccolta dei rifiuti in essi contenuti, avviene utilizzando specifiche attrezzature di raccolta di tipo monoperatore. È essenziale garantire la compatibilità tra il tipo di contenitore utilizzato e il genere di attrezzatura meccanica impiegata per lo svuotamento.

I contenitori stradali sono altresì oggetto di periodico lavaggio e/o sanificazione interna/esterna ogni qualvolta dovesse risultare necessario, come specificato all'art. 18 del presente Disciplinare Tecnico. Anche il lavaggio e la sanificazione dei contenitori sono operati utilizzando specifiche attrezzature.

I contenitori devono essere idonei a proteggere i rifiuti dagli agenti atmosferici e dagli animali e ad impedire esalazioni moleste.

Le postazioni devono essere posizionate in modo da essere facilmente accessibili dall'utenza nonché dai mezzi destinati al loro svuotamento.

Il posizionamento deve essere effettuato conformemente alle norme vigenti in materia di Codice della Strada, di pianificazione urbanistica comunale, di sicurezza dei lavoratori e comunque perseguendo il decoro e l'igienicità dell'abitato.

A scelta del Gestore ed in base alle caratteristiche delle diverse zone (viabilità, spazio disponibile, numero di utenze afferenti), potranno essere adottate diverse tipologie di postazioni.

Sono a carico del Gestore:

- la fornitura e collocazione dei contenitori di tipo adeguato, in rapporto alla frazione merceologica oggetto di raccolta, alla tipologia di mezzo utilizzato per lo svuotamento dei medesimi, nonché alle caratteristiche dell'insediamento servito, in numero e nelle posizioni idonee; con l'obiettivo di uniformarsi ai nuovi standard di settore, il Consiglio di Bacino si riserva la facoltà, per le nuove attrezzature, di richiedere la fornitura di contenitori conformi alla norma UNI 11686 “Gestione dei rifiuti – Waste Visual Elements – Elementi di identificazione visiva per i contenitori per la raccolta

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

dei rifiuti urbani”, che definisce i colori e la segnaletica per i contenitori dedicati alle raccolte differenziate dei rifiuti urbani;

- lo svuotamento periodico di tutti i contenitori e l'avvio dei rifiuti così raccolti alla relativa destinazione finale (o intermedia);
- il mantenimento in efficienza ed in condizioni di igiene dei contenitori, anche attraverso lavaggio (sia interno sia esterno) e/o sistema enzimatico, nonché la disinfezione nei casi di necessità. Sarà garantita anche la necessaria manutenzione e/o sostituzione dei medesimi o relative componenti;
- la pulizia delle piazzole ove sono collocati i contenitori provvedendo alla rimozione dei materiali eventualmente abbandonati esternamente ai contenitori;
- la disponibilità di un parco mezzi ed attrezzature meccaniche, nonché di ogni altra dotazione necessaria, adeguate qualitativamente e sufficienti in termini quantitativi.

Gli svuotamenti svolti da parte del Gestore sono programmati secondo le frequenze riportate nei richiamati paragrafi dell'Offerta Tecnica, ma possono essere rivisti nella loro frequenza in base a specifiche esigenze o segnalazioni da parte del Consiglio di Bacino. In ogni caso il Gestore è tenuto a mantenere la fruibilità dei cassonetti effettuando lo svuotamento prima del totale riempimento degli stessi.

Il dimensionamento del servizio deve garantire, in base ai flussi dei rifiuti ipotizzati, il corretto rapporto tra volumetria dei cassonetti e frequenze di svuotamento previste. La scelta della tipologia dei contenitori stradali e del relativo allestimento in postazioni deve garantire un buon decoro urbano, perseguendo il contenimento degli impatti visivi ed estetici dei contenitori posizionati.

Sono a carico del Gestore tutte le attività per il corretto funzionamento delle postazioni stradali, compresa la manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature, del sistema hardware e software e la comunicazione/informazione alle utenze domestiche e non domestiche.

Sono altresì a carico del Gestore le sostituzioni e/o riparazioni, dovute a rotture, manomissioni o danneggiamenti, compresi atti vandalici, di ogni contenitore, o del sistema di accesso e contabilizzazione svuotamenti.

Per ulteriori dettagli relativi alle tipologie di contenitori e alle modalità di effettuazione del servizio si rimanda ai citati paragrafi dell'Offerta Tecnica.

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

#### **Art. 10 Raccolta con contenitori scarrabili di grossa cubatura**

Il Gestore può effettuare il servizio mediante il posizionamento e lo svuotamento di contenitori di grossa cubatura presso quelle Utenze Non Domestiche che, per dimensioni e quantità di rifiuto prodotto, è opportuno servire mediante contenitori ubicati all'interno delle proprietà private in luogo del posizionamento su area pubblica.

Rientrano in questo servizio l'effettuazione delle raccolte presso il Centro Agro Alimentare di Verona VERONAMERCATO, l'ospedale civile di Borgo Roma e quello di Borgo Trento, ulteriori utenze selezionate.

Per ulteriori dettagli relativi alle modalità di effettuazione del servizio si rimanda al paragrafo 1.2.4 dell'Offerta Tecnica.

#### **Art. 11 Raccolta ingombranti su prenotazione**

Il Gestore deve effettuare il servizio di raccolta su prenotazione dei rifiuti ingombranti (beni durevoli dismessi, mobilio, ecc.) e RAEE di grandi e medie dimensioni.

Il servizio viene erogato, in via continuativa escluse le festività, organizzando i ritiri su richiesta diretta dell'utenza che, tramite chiamata ad un numero di telefono dedicato o prenotazione mediante sistema web, comunica le proprie esigenze, specificando il tipo di materiale da ritirare ed il luogo. L'utenza riceve quindi telefonicamente e in anticipo, le informazioni sul giorno e l'ora in cui dovrà esporre il rifiuto che verrà ritirato sul piano stradale nei pressi dell'edificio e in un luogo logisticamente adatto.

A regime, si prevede la possibilità di effettuare la prenotazione da parte degli utenti anche mediante la specifica APP collegata con il sistema di accesso controllato ai contenitori stradali.

E' cura dell'utenza collocare i rifiuti in modo ordinato occupando il minimo spazio possibile e per non costituire intralcio.

Il ritiro dei rifiuti è effettuato dal Gestore prevalentemente in orario notturno, percorrendo tutti i punti di raccolta indicati in un apposito elenco giornaliero predisposto sulla base delle prenotazioni ricevute.

Durante le fasi di raccolta il Gestore dovrà prestare la massima attenzione affinché, soprattutto per alcune tipologie di RAEE, non sia causata la rottura dell'apparecchiatura con conseguente perdita di sostanze pericolose.

Il servizio viene erogato esclusivamente alle utenze domestiche in regola con il pagamento della TaRi.

Per ulteriori dettagli relativi alle modalità di effettuazione del servizio si rimanda ai paragrafi 1.5 (servizi attivi all'avvio dell'affidamento) e 2.5 (servizi a regime) dell'Offerta Tecnica.

### **Art. 12 Raccolta di prossimità con “Ecomobile”**

Per agevolare il cittadino nel corretto conferimento di piccole quantità di rifiuto (soprattutto pericolose), il Gestore deve effettuare un servizio definito “ecomobile” il quale, oltre a fungere da piccolo Ecocentro itinerante, rappresenta anche da punto di informazione sui servizi svolti dall’Azienda presso il Comune di Verona e per divulgare informazioni di dettaglio per la corretta separazione domestica delle differenti tipologie di rifiuto.

L’ecomobile, costituito da una apposita attrezzatura, definita anche CAM RR (Centro Ambientale Mobile per rifiuti pericolosi e RAEE), è presente nelle frazioni cittadine e nei mercati rionali di quartiere con un calendario annuale consegnato a tutte le utenze che usufruiscono della raccolta con il sistema “porta a porta”, pubblicato sul sito del Gestore e distribuito anche nelle circoscrizioni attraverso i totem informativi.

Il servizio viene svolto con presidio da parte di un operatore.

Attraverso questo servizio i cittadini possono conferire i seguenti rifiuti:

- medicinali scaduti
- accumulatori al piombo(batterie auto e moto)
- pile
- olio alimentare e minerale
- lampade a basso consumo
- tubi al neon
- bombolette spray
- piccoli elettrodomestici (radio, phon, ferri da stiro, frullatori ecc.)
- toner.

Tutti i rifiuti vengono pesati e registrati secondo il proprio codice EER di riferimento.

Per ulteriori dettagli relativi alle modalità di effettuazione del servizio e al suo dimensionamento si rimanda al paragrafo 1.6 dell’Offerta Tecnica.

### **Art. 13 Raccolta di oli vegetali esausti**

Il Gestore deve effettuare un servizio di raccolta degli oli vegetali esausti, in favore delle sole Utenze Domestiche, attraverso contenitori stradali ubicati in tutte le circoscrizioni, già presenti all’avvio dell’affidamento, dotati ognuno di una cisterna della capacità di 240 litri.

Il servizio prevede che le utenze conferiscano l’olio vegetale esausto all’interno di bottiglie di plastica a perdere all’interno dei contenitori citati.

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

I contenitori vengono svuotati con frequenza idonea tramite automezzo che sostituisce i contenitori pieni con altrettanti vuoti e che trasporta il materiale raccolto alla sede del Gestore.

Per ulteriori dettagli relativi alle modalità di effettuazione del servizio si rimanda al paragrafo 1.7 dell'Offerta Tecnica.

#### **Art. 14 Raccolta di pile**

Il Gestore deve effettuare la raccolta delle pile nel territorio comunale attraverso un apposito servizio che prevede un ritiro quindicinale presso tutte le utenze coinvolte (circa 500 contenitori tra esercizi commerciali, Istituti Scolastici e Uffici Pubblici)

Il servizio è attivo mediante collocazione di contenitori specifici:

- all'interno di esercizi commerciali aperti al pubblico;
- negli istituti scolastici;
- negli uffici pubblici e strutture a servizio della cittadinanza.

Lo svuotamento dei contenitori è effettuato a cura del Gestore secondo periodicità definita o comunque ogni qualvolta il contenitore dovesse risultare pieno, tramite apposito veicolo furgonato e/o cassonato appositamente allestito, debitamente autorizzato, con successivo trasporto al centro di stoccaggio del Gestore oppure direttamente verso impianti autorizzati al trattamento.

Si rimanda al riguardo anche al paragrafo 1.8.1 dell'Offerta Tecnica.

#### **Art. 15 Raccolta di farmaci scaduti**

Il Gestore deve effettuare la raccolta dei farmaci scaduti nel territorio comunale attraverso un apposito servizio che prevede un ritiro quindicinale dei sacchi contenuti in specifici contenitori situati nelle farmacie e parafarmacie comunali e private nell'ambito del territorio comunale (al momento dell'avvio dell'affidamento, in numero pari a 68 farmacie e 2 parafarmacie).

L'addetto al servizio ritira il sacco pieno contenuto nel contenitore sostituendolo con un sacco vuoto e provvede alla pesatura ai fini dell'informatizzazione dei dati e al suo inserimento in apposite scatole, con caricamento su veicolo furgonato e/o cassonato appositamente allestito, debitamente autorizzato, per il successivo trasporto al centro di stoccaggio del Gestore oppure direttamente verso impianti autorizzati al trattamento.

Si rimanda al riguardo anche al paragrafo 1.8.2 dell'Offerta Tecnica.

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

#### **Art. 16 Raccolta di indumenti usati, scarpe e borse**

Il Gestore deve effettuare il servizio di raccolta differenziata di indumenti usati, scarpe e borse esteso a tutto il territorio comunale, mediante contenitori metallici stradali, del volume di circa 2 mc, posizionati sul territorio in modo capillare (in numero pari a circa 300).

I contenitori sono dotati di tramoggia di caricamento, tipo anti intrusione e anti soffocamento, che consente l'accesso all'interno esclusivamente agli addetti dei servizi di raccolta.

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

Il servizio di raccolta e avvio a riciclo è svolto con cadenza quindicinale e comprende sia la pulizia dell'area circostante il contenitore sia la periodica manutenzione (lavaggio e disinfezione).

Si rimanda al riguardo anche al paragrafo 1.9 dell'Offerta Tecnica.

#### **Art. 17 Raccolta dello scarto vegetale ("verde")**

Il Gestore deve effettuare il servizio di raccolta dello scarto verde secondo due distinte modalità, comunque aggiuntive rispetto alla possibilità di conferimento del rifiuto da parte degli utenti direttamente ai centri di raccolta comunali:

- conferimento mediante bidoni carrellati in dotazione a singole utenze (servizio su richiesta e a pagamento);
- conferimento presso cassoni presidiati, collocati sul territorio.

#### Servizio mediante bidoni carrellati in dotazione alle utenze

Per tutte le Utenze Domestiche con giardino, sia condominiale che privato, è attiva una specifica raccolta dello sfalcio della frazione verde attraverso lo svuotamento di un apposito bidone da 240 litri fornito loro in dotazione.

Il servizio (che è previsto con pagamento in capo all'utente) necessita dell'iscrizione attraverso il sito aziendale di AMIA sul quale, nella apposita sezione, vi sono tutte le informazioni necessarie, compreso il calendario relativo alla frequenza dei singoli passaggi annuali (definiti pari a n. 28, opportunamente distribuiti nell'anno in funzione della stagionalità della produzione del rifiuto in questione).

Per le utenze situate nelle zone porta a porta l'esposizione del bidone in dotazione avviene di fronte alla propria abitazione la sera precedente al giorno previsto dal calendario della zona di residenza.

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

Nelle zone servite con contenitori stradali, il bidone deve essere posizionato, la sera precedente al giorno previsto dal calendario della zona di residenza, a fianco della postazione di contenitori stradali più vicina alla propria abitazione (distanziato di circa 40 cm).

#### Servizio mediante cassoni presidiati

Il servizio prevede il conferimento degli utenti a cassoni presidiati, collocati in punti individuati sul territorio, nelle circoscrizioni di: Quinto, Parona, Cadidavid, Madonna di Dossobuono, S. Massimo, Quinzano, Sacra Famiglia e Bassona.

Il servizio è svolto secondo un calendario comunicato alle utenze e disponibile sul sito web del Gestore.

Per ulteriori dettagli relativi alle modalità di effettuazione del servizio, secondo le due modalità descritte, e il relativo dimensionamento si rimanda ai paragrafi 1.10 (servizi attivi all'avvio dell'affidamento) e 2.7 (servizi a regime) dell'Offerta Tecnica.

#### **Art. 18 Lavaggio contenitori stradali**

Tutti i contenitori stradali (bidoni, cassonetti e campane), sono inseriti, a cura del Gestore, in un programma ciclico di lavaggio e sanificazione con frequenze che variano in base al tipo di rifiuto che viene immesso nel contenitore e alla stagionalità.

Le macchine lava contenitori assicurano un servizio di sanificazione per la prevenzione della formazione e dello sviluppo di batteri e/o odori molesti.

Il lavaggio viene effettuato con sistema di lavaggio "chiuso" con un uso minimo di acqua e in modalità completamente automatica. Nel caso di lavaggio di bidoni carrellati, l'utilizzo di apposita lancia a pressione consente la sanificazione manuale del contenitore o parte di esso non raggiungibile durante il ciclo automatico di lavaggio.

Nell'assetto a regime, sarà attivato il sistema di spruzzatura di enzimi in dotazione ai mezzi direttamente dopo lo svuotamento dei contenitori e dopo il loro lavaggio.

Per l'effettuazione del servizio vengono impiegati prodotti detergenti - disinfettanti - deodoranti idonei a garantire l'igiene e la sicurezza dei cittadini e degli operatori stessi.

Le acque di risulta provenienti dal servizio di lavaggio vengono raccolte per poi essere smaltite in idoneo impianto di depurazione.

Sono esclusi dal servizio di lavaggio i contenitori, di qualunque foggia e dimensione, dati in comodato d'uso alle utenze.

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

Per ulteriori dettagli relativi alle modalità di effettuazione del servizio si rimanda ai paragrafi 1.4 (servizi attivi all'avvio dell'affidamento) e 2.4 (servizi a regime) dell'Offerta Tecnica.

**Art. 19 Effettuazione dell'attività di trasporto dei rifiuti e modalità di loro pesatura**

Il trasporto dei rifiuti deve essere effettuato con idonei automezzi, iscritti in apposita sezione dell'Albo Nazionale Gestori Ambientali, le cui caratteristiche, stato di conservazione e manutenzione devono essere tali da assicurare il rispetto delle esigenze igienico-sanitarie di cui all'art.178 del D.Lgs. 152/2006 e quanto richiamato anche dal Capo VII del presente Disciplinare Tecnico.

I veicoli utilizzati per la raccolta ed il trasporto dei rifiuti urbani devono ottemperare alle norme della circolazione vigenti sul territorio e dettate dal Codice della Strada, salvo speciali autorizzazioni che possono essere concesse dall'Amministrazione Comunale per agevolare lo svolgimento del servizio pubblico. Le modalità di pesatura dei rifiuti urbani raccolti devono essere tali da garantire la corretta ed oggettiva misurazione dei quantitativi raccolti, siano essi destinati al recupero come allo smaltimento.

I dati riguardanti la misurazione devono essere raccolti e conservati a cura del Gestore del servizio e devono poter essere visionati o richiesti dal Consiglio di Bacino a scadenze periodiche da convenirsi.

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

### **CAPO III - PRESCRIZIONI TECNICHE E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA E ALTRI SERVIZI CORRELATI**

#### **Art. 20 Spazzamento del suolo pubblico: generalità**

Il servizio di spazzamento consiste essenzialmente nella raccolta di qualsiasi rifiuto, compresi i vari detriti prodotti dagli utenti o dagli agenti naturali, quali cartacce, foglie, deiezioni canine ecc., giacenti nelle strade, piazze, parcheggi ed aree pubbliche.

Il servizio di spazzamento manuale e meccanico dovrà essere effettuato dal Gestore nelle pubbliche strade e parcheggi, piazze, spazi pubblici e comunque soggetti (anche se aree private) ad uso pubblico permanente, ivi comprese le banchine stradali, i marciapiedi, le fermate e i capolinea di autobus.

Il servizio di spazzamento manuale e meccanico di base viene erogato esclusivamente sulle strade classificate urbane, le strade extraurbane vengono trattate da un servizio specifico.

Le operazioni di spazzamento stradale dovranno essere effettuate sull'intera larghezza della carreggiata composta da corsie di marcia e marciapiedi compresi.

Nello svolgimento del servizio, gli addetti dovranno avere cura di non sollevare polveri, e in ogni modo non recare alcun disagio alla cittadinanza.

Qualora nelle strade o piazze oggetto di spazzamento meccanico e/o manuale non siano presenti i marciapiedi si dovrà effettuare la pulizia a partire dai fabbricati e dai muri di recinzione eventualmente presenti che prospettano sulla pubblica via.

#### **Art. 21 Spazzamento manuale**

Il servizio di spazzamento manuale comprende lo svolgimento, da parte degli operatori addetti, delle seguenti operazioni:

- spazzamento manuale delle strade e dei marciapiedi secondo le necessità rilevate con rimozione di tutti i rifiuti presenti sulle superfici pubbliche, in particolare dai marciapiedi e dalla zanella stradale tramite l'utilizzo ordinario della scopa e degli strumenti di raccolta (scopino, pattumiera e palotto);
- affiancamento coordinato alle operazioni di spazzamento meccanico per la pulizia approfondita delle superfici tramite l'utilizzo di soffiatori atti a convogliare il rifiuto verso le attrezzature di raccolta della spazzatrice meccanica;
- svuotamento, con sostituzione del sacchetto, di cestini e cestoni secondo la programmazione calendarizzata e (a regime) scansione QR-Code o tracciamento RFID;

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

- mantenimento della corretta apertura delle “bocche da lupo” (aperture realizzate lungo il cordolo di demarcazione del marciapiede necessarie al drenaggio dell’acqua piovana) e delle griglie superficiali delle caditoie;
- rimozione delle siringhe abbandonate;
- rimozione dell’erba che cresce spontaneamente a bordo strada e sui cordoli dei marciapiedi a supporto di quando previsto nello specifico servizio;
- rimozione del rifiuto non ingombrante depositato a fianco dei contenitori stradali con particolare attenzione ove lo svuotamento avviene con sistemi automatizzati.
- pulizia delle aree verdi assegnate;
- raccolta delle foglie;
- rimozione dei rifiuti dalle fontane;
- rimozione di escrementi;
- pulizia a seguito di manifestazioni;
- segnalazione di tutte le anomalie che possano creare disagio o disservizio, riscontrate nel territorio affidato;
- pulizia dei cigli stradali rimuovendo il materiale grossolano per una superficie di larghezza massima di un metro.

Il servizio viene erogato da operatori che utilizzano mezzi di piccola portata con un ampio vano di carico a fronte delle esigenze di prelievo di rifiuti abbandonati su suolo pubblico e attorno ai contenitori stradali.

Gli operatori sono dotati di specifiche attrezzature, come più in dettaglio illustrato nel paragrafo 3.1 dell’Offerta Tecnica, incluso soffiatore e decespugliatore (quando necessario).

Gli operatori disporranno inoltre (a regime) di APP specifica per la registrazione delle attività (anche ai fini delle previste rendicontazioni di cui al TQrif ARERA).

La definizione puntuale delle aree di intervento e delle relative frequenze è specificata in fase di progettazione del servizio, come meglio illustrato nel già citato paragrafo 3.1 dell’Offerta Tecnica; la suddetta progettazione, definita a cura del Gestore, è sottoposta ad approvazione da parte del Consiglio di Bacino, comunque nel rispetto dei dimensionamenti di impegni delle risorse (automezzi e personale) specificati nel citato paragrafo dell’Offerta Tecnica.

Al fine di aumentarne l’efficienza, lo spazzamento manuale viene supportato da una programmazione del servizio di spazzamento meccanico in modo che nei giorni prestabiliti gli operatori preparino le vie all’intervento delle spazzatrici spostando i rifiuti così che siano raggiungibili dalle spazzole del mezzo e collaborando con l’operatore alla guida.

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

Per quanto riguarda il servizio di asportazione dei rifiuti collocati nei cestini stradali, il Gestore provvederà, nell'ambito della messa a regime del servizio, alle seguenti migliorie:

- adozione di un sistema con QRCode/RFID per effettuare la registrazione dello svuotamento dei singoli cestini gettacarte stradali ad ogni passaggio; tale sistema di registrazione sarà funzionale a certificare l'esecuzione del servizio, oltre a monitorare il tasso di utilizzo dei singoli cestini per valutazione di possibili ottimizzazioni del servizio eseguito durante i passaggi di spazzamento manuale;
- nel corso del primo quinquennio di affidamento verrà analizzata e valutata un'azione volta a ridurre il numero di postazioni dei cestini in zone ad elevato pregio architettonico (es. Vallo dell'Arena, Liston, Via Mazzini e Piazza delle Erbe) onde migliorare l'aspetto ed il decoro visivo della città; in tali contesti si provvederà a razionalizzare il numero di postazioni, aumentando la volumetria di cestini presso ciascuna postazione anche in funzione della presenza e del passaggio di turisti e del consumo di cibi da asporto;
- sempre nel corso del primo quinquennio di affidamento, si valuterà la razionalizzazione del numero di postazioni nei giardini pubblici, con eventuale installazione di cestini a compattazione; tale soluzione prevede una calotta di immissione e successiva chiusura del cestino che previene il rischio di contatto dei bambini con i rifiuti; inoltre la chiusura integrale del cestino ne riduce l'attrattiva per api, volatili e roditori oltre a prevenirne l'esposizione agli agenti atmosferici;
- il costo di acquisto di cestini e cestini compattanti è da considerarsi a carico del Comune e non già compreso nel corrispettivo del servizio del Gestore.

Per ulteriori dettagli relativi alle modalità di effettuazione del servizio e al suo dimensionamento (in termini di ore di impegno di personale e automezzi), si rimanda ai paragrafi 3.1 e 3.1.1 dell'Offerta Tecnica.

#### **Art. 22 Spazzamento meccanico**

L'ordinario servizio di spazzamento manuale della città è integrato da un sistema di percorsi di spazzamento meccanico che, con cadenza programmata, effettuano i servizi che contribuiscono a garantire una standard di pulizia adeguato alla città.

Il servizio viene svolto sia unicamente da spazzatrice meccanica/aspirante sia in abbinamento con operatore a terra dotato di soffione elettrico, di modo che i marciapiedi, zone con auto in sosta, spazi pavimentazione occupate dai contenitori stradali, vengano pulite a fondo.

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

L'utilizzo del soffiatore elettrico permette – in quanto silenzioso - di svolgere il servizio a qualsiasi ora.

Le spazzatrici impiegate nel servizio possono essere di diversa tipologia (in particolare distinguendosi tra meccaniche e aspiranti) e cubatura.

Il Gestore provvederà al riguardo a valutare anche le possibilità di impiego di spazzatrici dotate di braccio semovente con idropulitrice: dispositivi multifunzionali progettati per svolgere sia le operazioni di spazzamento meccanico che di pulizia con acqua ad alta pressione.

Le spazzatrici impiegate sono dotate di spazzola frontale mobile per aumentare l'efficienza della spazzatrice stessa e durante il servizio la superficie stradale viene inumidita da appositi getti d'acqua per limitare il sollevamento della polvere.

Le stesse saranno inoltre dotate anche di spazzole particolari realizzate per rendere agevole l'estirpazione delle erbe che crescono a bordo strada e sui marciapiedi al fine di controllare con periodicità il fenomeno.

L'autista conduce la spazzatrice lungo i bordi stradali, le piste ciclabili/marciapiedi ampi (solo laddove sia stato programmato l'intervento mediante realizzazione del cantiere mobile a tutela dei frequentatori della struttura), le piazze percorrendo il percorso assegnato con modifiche solo in caso di eventi particolari (ad es. lavori stradali) o necessità particolari della zona (ad es. raccolta foglie o manifestazioni). E' possibile che per terminare il lavoro di pulizia un tratto di strada debba essere ripetuto più volte (soprattutto nel caso vi sia fogliame a terra).

I percorsi diurni che vengono effettuati dalle spazzatrici sono programmati in modo che il lavoro sia supportato dall'intervento degli operatori dello spazzamento manuale che, con l'ausilio dei soffiatori elettrici o delle scope, spostano il rifiuto in punti che siano facilmente intercettabili dal mezzo. I percorsi notturni sono indirizzati verso le strade che giornalmente sono interessate da un'alta densità di traffico.

Il servizio viene erogato esclusivamente su strade e, parcheggi, piazze, spazi pubblici e comunque soggetti ad un uso pubblico permanente.

I percorsi sono suddivisi per ambiti territoriali omogenei (circoscrizioni) e costruiti sulle necessità stesse della zona presa in considerazione.

La realizzazione dei suddetti percorsi si basa su di un'attenta pianificazione e una valutazione delle esigenze specifiche della città, sviluppata dal Gestore e sottoposta ad approvazione da parte del Consiglio di Bacino, comprendente:

- analisi del territorio;

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

- definizione delle priorità;
- creazione di itinerari efficienti;
- programmazione e frequenza;
- comunicazione e informazione.

In relazione alla comunicazione e informazione, anche ai fini di garantire quanto previsto dal TQrif ARERA, il Gestore assicurerà la comunicazione ai cittadini dei dettagli del servizio di spazzamento meccanico, inclusi gli itinerari e la frequenza di pulizia. Questa informazione potrà essere resa disponibile attraverso il sito web del Comune e del Gestore, app mobili, cartellonistica o altre forme di comunicazione.

Per ulteriori dettagli relativi alle modalità di effettuazione del servizio e al suo dimensionamento (in termini di ore di impegno di personale e automezzi), si rimanda al paragrafo 3.2 dell'Offerta Tecnica.

#### **Art. 23 Spazzamento extraurbano**

Nelle zone più esterne della città (cosiddette "extra urbane"), caratterizzate da una densità abitativa più bassa e non interessate da flusso turistico, si registra una diminuzione delle esigenze di pulizia in termini di intensità del servizio di spazzamento.

In queste zone sono quindi erogati a cura del Gestore specifici programmi di pulizia organizzati secondo le diverse esigenze delle località interessate.

La pulizia nelle zone "extra urbane" viene eseguita con le stesse modalità operative previste per lo spazzamento delle zone urbane; gli operatori addetti allo spazzamento manuale sono dotati di motocarro; il servizio viene incrementato con interventi di spazzamento meccanico che risultano efficaci anche nella rimozione delle polveri depositate a bordo strada.

Per ulteriori dettagli relativi alle modalità di effettuazione del servizio e al suo dimensionamento (in termini di ore di impegno di personale e automezzi), si rimanda al paragrafo 3.3 dell'Offerta Tecnica.

#### **Art. 24 Spazzamento con aspiratore elettrico**

I servizi di spazzamento di cui ai precedenti articoli sono integrati, a cura del Gestore, da un servizio di pulizia eseguito con un aspiratore elettrico, particolarmente indicato per la pulizia di aree urbane ad alto afflusso turistico ed efficace nelle aree con pavimentazione in cubetti di porfido per la rimozione dei rifiuti (mozziconi ad es.) che si collocano negli interstizi tipici di questa pavimentazione. La struttura compatta e leggera della suddetta attrezzatura ne

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

permette inoltre una facile manovrabilità, rendendo possibile raggiungere anche aree strette o difficili da accedere.

Il servizio di spazzamento con l'aspiratore elettrico sarà oggetto di specifica pianificazione da parte del Gestore, definendo un percorso di pulizia che copra le aree designate, tenendo conto dei punti critici in cui si accumulano maggiormente i detriti.

Per ulteriori dettagli relativi alle modalità di effettuazione del servizio e al suo dimensionamento (in termini di ore di impegno di personale e attrezzature), si rimanda al paragrafo 3.4 dell'Offerta Tecnica.

### **Art. 25 Raccolta foglie**

In considerazione della rilevante presenza di alberature nel contesto urbano, distribuite in piazze, giardini e, soprattutto, viali alberati, si prevede l'effettuazione di interventi di rimozione delle foglie che cadono a terra sia sui marciapiedi che nelle strade e nelle piazze.

L'attività di raccolta del fogliame caduto a terra si rende necessaria al fine di evitare accumuli che: possano essere di ostacolo ai passanti o creare difficoltà alla circolazione, comportare una minore efficacia del sistema di drenaggio delle piogge a motivo dell'intasamento delle griglie di scolo, produrre un aumento del numero di insetti infestanti correlato alla macerazione del fogliame.

Il servizio sarà svolto, a cura del Gestore, prevalentemente nel periodo autunnale, ma anche in altri periodi se le condizioni climatiche lo richiedono.

Il servizio sarà svolto sia dal personale addetto allo spazzamento manuale sia da squadre apposite che integrano il presidio sul territorio.

Nelle mensilità da ottobre e gennaio questo specifico servizio sarà erogato mediante l'impiego giornaliero di più squadre composte da due operatori a terra e da spazzatrici con operatore che in parte sostituisce l'ordinario servizio di spazzamento meccanico. Gli addetti, muniti di scope, rastrelli e soffiatori elettrici (spallabili o a mano) si recano nell'area interessata dall'intervento e preparano il materiale per la raccolta che viene svolta con due modalità: raccolta diretta da parte degli addetti con carico sul mezzo (motocarri, vaschette, compattatori), e raccolta mediante spazzatrice con aspirazione.

Il materiale verrà poi conferito nel setto di stoccaggio delle "terre di spazzamento" predisposto all'interno della sede del Gestore ed avviato ad impianto autorizzato per le attività di recupero.

Per ulteriori dettagli relativi alle modalità di effettuazione del servizio e alle strade e aree interessate, si rimanda al paragrafo 3.5 e all'Allegato 2 dell'Offerta Tecnica.

## **Art. 26 Pulizia mercati e manifestazioni**

### Mercati rionali

Il servizio di pulizia post mercati rionali garantisce, a cura del Gestore, il ripristino della pulizia e dell'ordine nelle aree pubbliche in cui si sono svolti i mercati rionali.

Dopo la chiusura del mercato, a zona sgombra, il servizio di pulizia interviene per rimuovere eventuali rifiuti, spazzatura e residui lasciati dagli espositori e dai visitatori.

Oltre alla pulizia dell'area mercatale, il servizio di pulizia può includere anche la pulizia delle aree circostanti, come parcheggi e marciapiedi, al fine di ripristinare l'aspetto generale e l'igiene dell'intera zona.

L'ampiezza del servizio di pulizia post mercati rionali può variare a seconda delle esigenze specifiche dell'area, organizzando la pulizia immediatamente dopo la chiusura del mercato o in un momento successivo.

Il Gestore provvede altresì a indicare le modalità di conferimento dei rifiuti ai concessionari delle aree di vendita (operatori mercatali) tramite apposite pubblicazioni sul sito web.

Il servizio sarà sviluppato nel rispetto di tre principi cardine:

- predisposizione di servizi adeguati a garantire la massima qualità e quantità della raccolta differenziata;
- messa in campo di strumenti necessari alla sensibilizzazione degli operatori/esercenti presenti al fine di perseguire gli obiettivi di riduzione dei rifiuti e di una corretta ed efficace raccolta differenziata, nonché quelli di utilizzo decoroso dell'area;
- progettazione dei servizi atti a garantire il mantenimento dell'igiene e del decoro tramite la massima tempestività ed efficacia di intervento.

Il servizio sarà effettuato avvalendosi anche di un intervento coordinato con il Comune affinché i concessionari delle aree di vendita rispettino le modalità di separazione e di conferimento dei rifiuti.

Per ulteriori dettagli relativi alle modalità di effettuazione del servizio, ai principali mercati interessati e al suo dimensionamento (in termini di ore di impegno di personale e automezzi), si rimanda al paragrafo 3.6 dell'Offerta Tecnica.

### Eventi e manifestazioni

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

Il servizio dedicato a eventi e manifestazioni è funzionale a garantire il mantenimento della pulizia durante gli eventi e il ripristino dello stato dei luoghi a termine attività.

Il servizio è svolto con l'impiego, da parte del Gestore, di personale, spazzatrici, mezzi a vasca e altri automezzi e attrezzature in funzione delle necessità specifiche.

Il servizio è incluso nei "servizi base" di cui all'art. 5 del presente Disciplinare Tecnico limitatamente a quanto specificato nell'Allegato 4 dell'Offerta Tecnica.

Ulteriori servizi non compresi tra i suddetti "base" sono intesi quali "servizi ulteriori" di cui all'art. 6 del presente Disciplinare Tecnico, con relativo costo da coprirsi direttamente da parte degli organizzatori, sulla base di un tariffario definito dal Gestore di concerto con il Consiglio di Bacino.

#### **Art. 27 Pulizia parchi, giardini e tappeti erbosi**

Il Gestore garantirà l'effettuazione di un servizio di pulizia delle aree verdi, dei giardini, dei tappeti erbosi e dei parchi giochi, con impiego di più squadre e operatori che operano in diverse zone urbane per garantire la pulizia delle aree verdi pubbliche comunali, escludendo quelle superfici date in gestione ad altri enti o associazioni.

Le attività di pulizia comprendono:

- spazzamento manuale: gli operatori eseguono lo spazzamento manuale dei vialetti, dei marciapiedi e, se presenti, delle strade interne all'area verde;
- svuotamento dei cestini: gli operatori svuotano i cestini presenti nell'area verde per evitare che si accumulino rifiuti in superficie;
- rimozione dei rifiuti nell'erba e tra le siepi: gli operatori si occupano di raccogliere e rimuovere i rifiuti che si trovano nell'erba o tra le siepi dell'area verde.

La frequenza di pulizia di ciascuna area deve essere adeguata per mantenere un aspetto decoroso. Questo significa che le aree più frequentate potranno richiedere una pulizia più frequente rispetto a quelle meno frequentate.

Gli operatori dovranno essere dotati di motocarri, sui quali possono caricare i rifiuti raccolti. Successivamente, i rifiuti vengono conferiti nei contenitori stradali della raccolta pubblica o all'isola ecologica presso la sede aziendale.

Si rimanda al riguardo al paragrafo 3.7 dell'Offerta Tecnica.

#### **Art. 28 Pulizia aree monumentali**

Per preservare la bellezza e la pulizia delle aree monumentali che caratterizzano la città, riconosciuta a livello mondiale per la sua rilevanza storica e dichiarata patrimonio

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

dell'umanità dall'Unesco, il Gestore garantirà un servizio ad esse dedicato di spazzamento manuale.

Ogni giorno, un operatore appositamente addestrato si reca presso i monumenti elencati al paragrafo 3.8 dell'Offerta Tecnica.

L'operatore utilizza tecniche simili a quelle dello spazzamento manuale, ma con una particolare attenzione per non danneggiare le preziose strutture storiche presenti in questi luoghi.

Inoltre, due volte a settimana, il servizio viene potenziato con l'uso di una idro-pulitrice e un operatore addetto. Questo intervento mira a lavare alcune zone specifiche di Castelvecchio, come i camminamenti, le fontane e altre aree, oltre alla Tomba di Giulietta e al Museo Maffeiano.

Tutti questi interventi di pulizia e mantenimento vengono effettuati in modo continuativo durante tutto l'anno, comprese le festività infrasettimanali.

Le aree monumentali indicate possono essere modificate, su indicazione del Consiglio di Bacino, a parità di impiego di risorse. Eventuali aree possono essere inserite previa quantificazione dei costi secondo il listino prezzi per i servizi aggiuntivi.

Per ulteriori dettagli relativi alle modalità di effettuazione del servizio e al suo dimensionamento (in termini di ore di impegno di personale e automezzi), si rimanda al già citato paragrafo 3.8 dell'Offerta Tecnica.

#### **Art. 29 Lavaggio strade, pavimenti e sanificazione**

Il Gestore garantirà l'effettuazione dei seguenti servizi di lavaggio strade, pavimenti e sanificazione:

- *Lavaggio stradale con autobotte e lancia:*  
servizio previsto in orario notturno, in zone della città interessate dall'afflusso turistico; il servizio è svolto con autocisterna attrezzata di appositi accessori, con autista coadiuvato da un operatore a terra che utilizza la lancia ad acqua per il lavaggio della sede stradale e dei marciapiedi; in alcuni casi può essere prevista l'aggiunta di un agente disinfettante all'acqua impiegata, per migliorare l'efficacia del lavaggio;  
si rimanda al riguardo al paragrafo 3.9.1 dell'Offerta Tecnica.
- *Lavaggio con lavasciuga pavimenti:*

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

servizio previsto in alcune vie e piazze della Città Antica, caratterizzate dalla presenza di eleganti pavimentazioni marmoree o in pietra lavorata;

il servizio è svolto con impiego di lavasciuga pavimenti industriale, in grado di sgrassare e pulire accuratamente le pavimentazioni rimuovendo macchie, residui di eventuali dispersioni di liquidi e, contestualmente, anche rifiuti di piccola pezzatura (ad es. mozziconi di sigaretta);

l'attrezzatura impiegata (del tipo "uomo a bordo") dispone di un sistema spazzante-lavante composto da spazzole, sistema tergipavimento, aspirazione dell'acqua, serbatoi per acqua pulita e acqua sporca, con realizzazione della soluzione pulente composta generalmente di sgrassante e antischiumogeno;

il mezzo funziona con alimentazione elettrica a batterie e viene trasportato in zona di lavoro mediante l'utilizzo di carroattrezzi dedicati;

prima di procedere al lavaggio delle superfici l'operatore dispone, nelle aree soggette al trattamento, l'apposita segnaletica di avviso ai pedoni posizionandone in congruo numero e provvede alla loro rimozione solamente dopo che le superfici risultino asciutte;

si rimanda al paragrafo 3.9.2 dell'Offerta Tecnica, ove sono specificate anche le zone trattate e l'impegno previsto di personale e attrezzature.

- *Sanificazione superfici stradali:*

servizio di sanificazione e igienizzazione previsto per il ripristino del decoro urbano, a fronte di comportamenti individuali non rispettosi della civile convivenza, in siti particolarmente appartati (sottopassi, gallerie pedonali, angoli di edifici, vicoli ecc.);

gli interventi vengono estesi anche in prossimità di edifici con stazionamento e nidificazione di piccioni, per la rimozione di residui di guano;

il servizio è eseguito con mezzi dotati di cisterna e idro pulitrice ad alta pressione;

il servizio viene erogato esclusivamente su area pubblica o permanentemente di uso pubblico e l'intervento è localizzato nel punto specifico (angolo, tratto, area) nel quale si evidenziano residui o odori;

il servizio è effettuato in aree programmate o anche nella forma di interventi saltuari ma immediati, a seguito di criticità rilevate da segnalazioni o sopralluoghi diretti;

il servizio è esteso alla sanificazione e pulizia delle postazioni dove sono collocati i contenitori per la raccolta rifiuti ad accesso controllato, con medesima modalità di

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

intervento ma finalizzato a mantenere particolarmente pulita l'area di accesso ai contenitori;

si rimanda al paragrafo 3.9.3 dell'Offerta Tecnica, ove è specificato anche l'impegno previsto di personale e attrezzature.

- *Sanificazione postazioni cassonetti e cassette di conferimento:*  
servizio finalizzato a rendere più igienico il conferimento di rifiuti presso le postazioni dei cassonetti ad accesso controllato posizionati sul territorio;  
il servizio è effettuato con idropulitrice, per garantire la pulizia e la disinfezione delle postazioni dei cassonetti e dei cassette di conferimento, nonché del terreno circostante;  
questo specifico servizio, oggi effettuato sui cassonetti ad accesso controllato già installati sul territorio, sarà esteso a tutte le postazioni di questa specifica tecnologia di contenitori mano a mano che si procederà con l'estensione di questa modalità di raccolta e la messa a regime del sistema;  
il servizio comprende pulizia intensiva e disinfezione profonda;  
vengono impiegati detersivi e agenti disinfettanti dotati di Ecolabel e che rispettano gli standard ambientali;  
si rimanda al riguardo al paragrafo 3.9.4 dell'Offerta Tecnica.
- *Lavaggio strade con autocisterna e lama ad acqua:*  
servizio finalizzato alla pulizia e al mantenimento delle strade ed aree pubbliche soprattutto nelle zone periferiche e ad alto flusso veicolare;  
il servizio è effettuato con l'impiego di una autocisterna di grande capacità, dotata di barra con ugelli, posta sul fronte del mezzo e parzialmente direzionabile, alimentata da una pompa con pressione regolabile, per garantire una distribuzione uniforme dell'acqua lungo la superficie stradale, con pulizia omogenea;  
il personale addestrato svolge l'operazione minimizzando gli inconvenienti per il traffico e i pedoni;  
si rimanda al paragrafo 3.9.5 dell'Offerta Tecnica, ove è specificato anche l'impegno previsto di personale e attrezzature.

### **Art. 30 Contrasto alle erbe infestanti**

Il Gestore garantirà l'effettuazione dei seguenti servizi di contrasto alle erbe infestanti:

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

- *Antigeminello:*  
trattamento utilizzato per prevenire e ridurre la crescita di erbe infestanti sulle strade e altre superfici pavimentate sostituendo l'uso del glifosate con altri principi attivi (Flazasuluron ad esempio) comunque efficaci su graminacee e dicotiledoni;  
il servizio viene erogato tramite l'utilizzo di un mezzo leggero dotato di una cisterna ed una pompa elettrica per irrorare in modo localizzato le aree interessate;  
il personale impiegato deve essere adeguatamente formato e dotato di patentino fitosanitario idoneo allo scopo.
- *Disseccante*  
trattamento tramite l'utilizzo di prodotti naturali a base di acido acetico, che svolgono un'azione antitrasspirante per la regolarizzazione della crescita della vegetazione erbacea indesiderata;  
l'azione fisica esplicata è un ottimo supporto alle classiche lavorazioni meccaniche (sfalcio), permettendo di regolarizzare la crescita della vegetazione infestante ed una migliore programmazione degli interventi di sfalcio;  
il servizio viene erogato tramite l'utilizzo di un mezzo leggero dotato di una cisterna ed una pompa elettrica per irrorare in modo localizzato le aree interessate;  
il personale impiegato deve essere adeguatamente formato ma, a norme attuali vigenti, non necessita di patentino fitosanitario idoneo allo scopo.

### **Art. 31 Pulizia delle caditoie e delle bocche da lupo**

Il Gestore effettuerà un servizio di pulizia delle caditoie e delle bocche da lupo, inteso quale ripristino dell'efficienza idraulica delle stesse, al fine di consentire il corretto drenaggio delle acque meteoriche nei limiti di portata del sistema. L'effettuazione del servizio in oggetto è prevista fino a diversa disposizione da parte del Consiglio di Bacino, correlata al passaggio dello stesso al Gestore del Servizio Idrico Integrato.

È esclusa dal servizio ogni attività di ripristino totale o parziale di malfunzionamenti strutturali della caditoia.

Il servizio è effettuato da apposite squadre, operanti sia il mattino sia il pomeriggio a seconda delle zone interessate dagli interventi per avere un basso impatto nella circolazione stradale. L'equipaggio è formato da un autista ed un operatore che, una volta giunti sul luogo dell'intervento e dopo aver messo in sicurezza l'area utilizzando la segnaletica per "cantieri mobili", utilizzano la proboscide aspirante del mezzo e con l'ausilio di un getto di acqua,

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

smuovono ed aspirano quanto presente all'interno del pozzetto rimuovendo tutto il materiale. Successivamente viene rilasciata una congrua quantità d'acqua che provvede al lavaggio della tubazione.

Nel caso di anomalie viene eseguito un ulteriore lavaggio della tubazione con un'apposita sonda canal-jet.

In caso di riscontrato mal funzionamento del manufatto, gli operatori provvederanno a segnalare con spray di colore giallo riportando l'esito dell'intervento sul report di servizio per la successiva comunicazione agli Enti preposti al ripristino.

Il servizio viene attivato inoltre, quale strumento di reperibilità, in caso di eventi atmosferici particolarmente intensi al fine di rimuovere i detriti trasportati occasionalmente sopra le griglie o davanti le bocche la lupo creando anomali accumuli d'acqua che, senza un intervento repentino, possono generare allagamenti consistenti.

Il Consiglio di Bacino, di concerto con il Gestore, valuterà l'opportunità di assicurare, da parte del Comune, la preventiva rimozione dei veicoli sulle strade ed i percorsi su cui intervenire, al fine di ottenere una maggiore efficienza del servizio.

Per ulteriori dettagli relativi alle modalità di effettuazione del servizio e al suo dimensionamento (in termini di ore di impegno di personale e automezzi), si rimanda al paragrafo 3.11.1 dell'Offerta Tecnica.

### **Art. 32 Cancellazione scritte abusive**

Il Gestore effettuerà un servizio di cancellazione di scritte abusivamente realizzate su:

- immobili aventi proprietà pubblica, che abbiano:
  - carattere ingiurioso contro le Istituzioni dello Stato o di Stati Esteri o di Istituzioni Internazionali;
  - carattere ingiurioso contro la Religione Cattolica o altre fedi religiose;
  - carattere ingiurioso contro persone fisiche, Enti privati e contro la morale pubblica;
  - simboli di partiti e/o movimenti politici e/o frasi inneggianti a propaganda politica;
  - carattere apologetico di movimenti politici e/o ideologie in contrasto con la Carta Costituzionale e/o con l'Ordinamento dello Stato.
- contenitori stradali per la raccolta dei rifiuti.

Non è inserita nel servizio la cancellazione di scritte aventi contenuto non compreso nell'elenco sopra richiamato e su immobili privati che, inoltre, richiederebbe una specifica

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

autorizzazione da parte dei proprietari degli stabili, sebbene, in taluni casi, rilevati dalle forze dell'ordine, potrà essere richiesta l'esecuzione dell'intervento di copertura per motivi di ordine pubblico.

Il servizio non comprende interventi sui monumenti, gli edifici di rilevanza storica Monumentale il cui intervento è normato dal D.Lgs. 22/01/2004 n° 42 , le superfici marmoree, le superfici di immobili privati e comunque tutti gli interventi dove è necessaria una preventiva autorizzazione.

Il servizio sarà erogato con tre differenti modalità:

- Su superfici intonacate la scritta viene coperta con tinteggiatura di un colore il più possibile simile a quello del muro sul quale la scritta è stata fatta.
- Su superfici di pregio non sottoposte a vincolo (come marmi o pietra) viene utilizzata una macchina sabbiatrice che tramite un getto di acqua ad alta pressione, mescolata con quarzite o bicarbonato di magnesio, rimuove la vernice.
- Su cassonetti e contenitori di proprietà del Gestore, si interviene manualmente utilizzando Acetone o agenti che sciolgono la vernice.

In caso di richiesta delle forze dell'ordine viene attivato il servizio di reperibilità.

Per ulteriori dettagli relativi alle modalità di effettuazione del servizio e al suo dimensionamento (in termini di ore di impegno di personale e automezzi), si rimanda al paragrafo 3.11.2 dell'Offerta Tecnica.

### **Art. 33 Recupero carcasse animali**

Il Gestore effettuerà un servizio di rimozione delle carcasse di animali morti da spazi pubblici come strade, parchi, e altre aree frequentate.

Il servizio è principalmente suddiviso in due categorie:

- raccolta animali domestici (che prevede la verifica di microchip);
- raccolta animali selvatici (che prevede un controllo veterinario).

Il servizio di recupero delle carcasse animali richiede una risposta tempestiva per rimuovere immediatamente le carcasse dalle aree pubbliche. Ciò è fondamentale per evitare problemi di salute pubblica e per prevenire l'insorgere di odori sgradevoli. L'intervento può essere richiesto dai cittadini, dalle forze dell'ordine o a seguito del rinvenimento da parte degli operatori disposti sul territorio.

Una volta determinata la tipologia di animale (domestico o selvatico) l'ispettore decide la modalità di intervento che può essere effettuata dagli operatori interni o da ditta specializzata. Per il recupero delle carcasse di animali di diverse dimensioni e tipologie vengono utilizzate

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

attrezzature come gru autorizzate al trasporto sul quale viene posto lo specifico cassonetto per deposito di animali, oppure, nel caso di dimensioni ridotte si utilizza un sacco per un incapsulamento preliminare e successivamente inserito nel cassone ribaltabile per il trasporto per poi essere conferito nell'apposito cassonetto numerato ed autorizzato.

Il servizio di recupero delle carcasse animali deve essere conforme alle normative vigenti riguardanti lo smaltimento sicuro delle carcasse e la prevenzione delle malattie.

Successivamente al recupero vengono quindi attivate, attraverso la ditta specializzata, le procedure veterinarie per il controllo del microchip e/o il controllo sanitario ed il successivo smaltimento/incenerimento.

Si provvede a tenere traccia delle informazioni sulle carcasse, come il tipo di animale, il luogo del ritrovamento e altri dati rilevanti per scopi di registrazione e controllo.

Il servizio può essere garantito dal Gestore anche attraverso le risorse già operanti, per altri servizi, sul territorio al momento della necessità di intervento.

Per ulteriori dettagli relativi alle modalità di effettuazione del servizio, si rimanda al paragrafo 3.11.3 dell'Offerta Tecnica.

#### **Art. 34 Servizio di ripristino della viabilità a seguito di incidenti stradali e altro**

Il Gestore garantirà un servizio di ripristino della viabilità a seguito di incidenti stradali e altro, finalizzato alla risoluzione di situazioni che si verificano nel territorio e che hanno carattere di imprevedibilità ed urgenza e che richiedono interventi immediati e ai casi previsti nel TQrif ARERA che determinano i casi di "pronto intervento" per le situazioni di pericolo inerenti al servizio (art. 48 e 49 del suddetto TQrif) con specifici obblighi di registrazione.

Il servizio di reperibilità è attivo 24H senza interruzione ed è attivato su richiesta di forze dell'ordine e/o degli enti preposti e/o dietro riscontro delle strutture operative del Gestore sul territorio.

Il servizio si applica ai seguenti ambiti:

- ripristino della sede stradale a seguito di incidenti (perdita di carico, dispersione di gasolio, olio ecc) con recupero del costo attraverso l'assicurazione del responsabile del sinistro;
- ritiro bombole di gas abbandonate su area pubblica;
- interventi per allagamenti su area pubblica;
- rimozione di rifiuti pericolosi abbandonati su area pubblica;
- recupero rami caduti sulla viabilità pubblica;

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

- rimozione masserizie derivanti da attività di persone senza dimora con presenza delle Forze dell'Ordine;
- casi previsti dal "pronto intervento" ARERA;
- casi di messa in sicurezza di materiale contenente amianto (servizio svolto mediante affidamento a ditta specializzata).

Può inoltre essere attivato, su richiesta delle Pubbliche Autorità il servizio di pronto intervento per la cancellazione di scritte offensive e/o simboli in caso di visite ufficiali e manifestazioni di interesse pubblico.

Il servizio viene erogato attraverso una linea telefonica dedicata per la ricezione delle richieste di intervento.

I dati relativi alle richieste pervenute e all'intervento effettuato, con relativo esito, sono registrati in apposito applicativo software.

Ogni intervento viene erogato assicurando l'osservanza di procedure operative specificamente predisposte utilizzando i veicoli del parco aziendale del Gestore più utili alle necessità.

Il servizio di reperibilità prevede tempi di uscita del Gestore di 45 minuti dalla chiamata.

L'ambito territoriale di intervento è tutto il territorio del Comune di Verona con esclusione delle aree private e delle tangenziali ad eccezione della T4.

Per ulteriori dettagli relativi alle modalità di effettuazione del servizio e al suo dimensionamento (in termini di ore di impegno di personale e automezzi), si rimanda al paragrafo 3.11.4 dell'Offerta Tecnica.

### **Art. 35 Servizio sgombero neve e antighiaccio**

Il Gestore garantirà un servizio che si occupi del mantenimento di una buona transitabilità della principale viabilità cittadina in caso di nevicata o formazione di ghiaccio, mediante lo sgombero della neve e lo spargimento di sale per assicurare l'aderenza dei veicoli sul suolo stradale.

Il servizio prevede anche lo spargimento manuale di sale sui ponti, nei pressi delle scuole, agli accessi delle sedi istituzionali, sanitarie e delle forze dell'ordine, alle fermate del trasporto pubblico locale per assicurare il transito dei pedoni.

Il servizio viene erogato esclusivamente sulla principale viabilità pubblica con esclusione delle aree private, in gestione ad altri enti (ad esempio le strade provinciali o di competenza autostrada) e strade vicinali o da classificare, ed è eseguito tramite l'utilizzo di mezzi pesanti su strade primarie, piccoli mezzi 4x4 su strade collinari secondarie, e manualmente su marciapiedi e passaggi pedonali.

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

Il servizio sarà effettuato sulla base di un Piano neve, condiviso con il Consiglio di Bacino e il Comune, articolato su percorsi divisi per priorità: “rossi” per le strade direttrici e vie ad alto transito veicolare, “gialli” per le strade secondarie e di collegamento ai vari quartieri. Sono eventualmente attivabili percorsi “azzurri” per strade di viabilità interna ai quartieri e “viola” per interventi manuali a copertura dell’area cittadina.

I mezzi pesanti caricano gli spandisale che vengono poi riempiti di salgemma presso l’apposito deposito del Gestore e svolgono a rotazione i percorsi a seconda delle necessità evidenziate sul territorio lasciando cadere la sostanza igroscopica sul manto stradale. Il servizio deve continuare senza interruzioni fino al ripristino della viabilità, mediante le risorse del Gestore previste e eventualmente sospendendo parte degli ordinari servizi d’istituto.

Quando lo strato nevoso lo richiede, vengono montate sulla parte anteriore dei mezzi (predisposti per tale attrezzatura) delle lame da neve che spostano gli accumuli nevosi sul lato della strada.

Il servizio antighiaccio può essere erogato in via preventiva, anche in assenza di precipitazioni, su ponti o strade particolarmente soggette all’abbassamento della temperatura al fine di prevenire l’insorgere di ghiaccio.

La dotazione di mezzi per eseguire i servizi è composta da:

- spargisale per autocarri
- lame da neve
- spargisale per mezzi di piccola dimensione.
- pala gommata “terna” solo lama
- minipale multifunzione, per la pulizia dei marciapiedi e/o spargi sale.

Ad inizio stagione invernale il Gestore deve avere, stoccata in apposito sito, una congrua riserva di sale per spargimento.

Il servizio viene erogato con modalità di pronto intervento, in h 24 tutti i giorni dell’anno, operando anche prima dell’inizio della nevicata grazie all’attivazione in convenzione di un servizio meteorologico dedicato, che fornisce indicazioni di previsione ed in tempo reale sull’intensità e durata dei fenomeni.

L’attività prevede inoltre la temporanea sospensione dello spazzamento manuale (inteso come opera di spazzamento, mentre procedono regolarmente le altre attività quali svuoto cestini ecc.) e gli operatori vengono impiegati alla distribuzione manuale del sale.

Si precisa che la pulizia dei marciapiedi prospicienti edifici privati spetta ai proprietari degli edifici stessi, come da Regolamento comunale di Polizia Urbana.

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

Per ulteriori dettagli relativi alle modalità di effettuazione del servizio e al suo dimensionamento (in termini di ore di impegno di personale e automezzi), si rimanda al paragrafo 3.11.5 dell'Offerta Tecnica.

### **Art. 36 Servizio ispettivo**

Il Gestore effettuerà un servizio ispettivo, finalizzato a garantire che tutte le attività (raccolte, igiene urbana, servizi correlati) siano eseguite in conformità con le leggi, i regolamenti o le normative specifiche applicabili al settore di riferimento. Ciò include la sicurezza sul lavoro, la conformità delle operazioni eseguite dagli operatori, la qualità dei prodotti o servizi, ecc.

Il servizio ispettivo si occupa quindi di presidiare il territorio ed è composto da personale qualificato in grado di coordinare gli operatori ed i servizi attivi nelle varie zone e per agire con immediatezza in caso di situazioni emergenziali e/o straordinarie o quando insorgano problemi nell'ordinaria erogazione dei servizi d'istituto.

Tali figure, previste anche dalla legislazione vigente e definite come preposti, si identificano in lavoratori con funzioni di controllo e coordinamento degli altri lavoratori, ovvero quelli che svolgono prevalentemente mansioni che richiedono particolari competenze tecniche.

L'ispettore o assistente ai servizi, si occupa quindi di (elenco esplicativo ma non esaustivo):

- provvedere ai controlli sulle corrette modalità di svolgimento dell'attività lavorativa in conformità a quanto disposto dalla normativa sulla sicurezza dei lavoratori compresa la verifica del corretto utilizzo dei D.P.I. e del giusto approccio con le attrezzature;
- risolvere le problematiche di competenza del servizio afferente al Gestore segnalate dai cittadini;
- rapportarsi costantemente con gli operatori sul campo al fine di migliorare il servizio reso all'utenza in termini di efficienza trasmettendo al personale le modifiche ai servizi acquisendo, quando necessario, l'autorizzazione della Dirigenza;
- rapportarsi con enti ed istituzioni (uffici del Comune, Circoscrizioni, Vigili Urbani);
- organizzare il lavoro nelle singole aree di competenza secondo le necessità verificate sul territorio;
- verificare l'attività svolta dal personale operativo per valutarne l'operato, controllare i tempi di esecuzione, delle soste e l'accuratezza dell'esecuzione a seguito di disposizioni date;
- verificare il corretto smaltimento di rifiuti da parte dei cittadini e delle aziende in conformità a quanto previsto dalla normativa e dai regolamenti comunali;

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

- supervisionare l'erogazione di tutti i servizi di carattere operativo;
- rapportarsi con la Dirigenza recependo le disposizioni date e dando risposte e operatività in tempi rapidi;
- provvedere ad una periodica verifica di efficienza dei servizi istituzionali in carico con rivalutazioni in termini di miglioramento del servizio;
- garantire il servizio di reperibilità;
- eseguire le attività di accertamento sul corretto conferimento delle varie frazioni in collaborazione con la Polizia Municipale;
- risolvere le problematiche operative segnalate dagli operatori anche in termini di corretto utilizzo degli automezzi;
- segnalare difformità rispetto all'ordine di servizio;
- ottemperare a quanto richiesto dal ruolo relativamente agli obblighi identificati nel TQrif di ARERA;
- rendere esecutive e attive le volontà espresse attraverso gli "ordini di servizio" interni del Gestore;
- monitorare la corretta restituzione della modulistica e degli elementi di rendicontazione operative.

L'ispettore si occupa altresì della cura del territorio evidenziando le necessità della zona di competenza anche in funzione delle mutevoli condizioni ambientali meteorologiche, flussi turistici e variazioni di densità abitativa e sviluppo di nuove aree residenziali, riportando le osservazioni svolte durante gli ordinari sopralluoghi ai funzionari specifici al fine di eventuali adeguamenti del servizio.

Coordinandosi con gli altri ispettori si confronta in modo che l'erogazione dei servizi abbia degli standard omogenei sulla città.

A seguito di specifica formazione professionale ed al superamento di corsi abilitativi realizzati secondo normativa vigente, sarà creato a cura del Gestore uno specifico gruppo di "ispettori ambientali" incaricato dell'attività di controllo, accertamento e sanzione degli atti contrari al Regolamento di Igiene e Gestione Rifiuti emanato dal Comune di Verona. Queste persone opereranno, nel quadro di una programmazione annuale di attività condivisa con il Consiglio di Bacino, sia autonomamente sia in affiancamento alla Polizia Locale.

Per ulteriori dettagli relativi alle modalità di effettuazione del servizio e al suo dimensionamento (in termini di ore di impegno di personale e automezzi), si rimanda al paragrafo 3.11.6 dell'Offerta Tecnica.

Protocollo 0344256/2024  
Copia conforme all'originale.

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

## **CAPO IV - CENTRI DI RACCOLTA COMUNALI**

### **Art. 37 Raccolta dei rifiuti nei Centri di Raccolta**

I Centri di Raccolta (CdR) per la raccolta differenziata di rifiuti riciclabili integrano ed ampliano i servizi di raccolta differenziata, supportando anche il sistema di rapporto e di informazione all'Utenza.

All'avvio del presente affidamento, nel territorio del Comune di Verona sono presenti e operativi due Centri di Raccolta, ubicati in:

1. Via Avesani, 31, in prossimità della sede operativa di AMIA (Verona Sud);
2. Strada Mattaranetta, 41 al confine con il comune di San Martino B.A. (Verona Est).

I centri di raccolta sono aperti al pubblico con il seguente calendario

1. CdR Via Avesani, 31, dal lunedì al sabato dalle 7:30 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 18:00 per complessive 54h/settimana;
2. CdR Strada Mattaranetta, 41, dal lunedì al sabato dalle 8:30 alle 12:30 martedì giovedì e sabato dalle 14:00 alle 18:00 per complessive 36h/settimana.

Presso il CdR di via Basso Acquar è stato istituito un punto di conferimento di oggetti destinati ad operazioni di scambio e/o riuso, ai sensi dell'articolo 181 c. 6 del D.Lgs. 152/2006, prevenendo la produzione di rifiuti.

Il Gestore provvede all'allestimento (inteso come fornitura di tutte le attrezzature specificate di seguito) ed alla gestione dei Centri di Raccolta esistenti.

I servizi di seguito elencati devono essere eseguiti in modo tale da garantire la piena funzionalità del servizio di raccolta, l'ottimizzazione dei tempi di esecuzione degli stessi e una particolare attenzione alla pulizia e decoro del sito di stoccaggio, oltre che al rispetto della normativa vigente in materia.

In tal senso, il riferimento è rappresentato dai disposti del D.M.8 aprile 2008.

Il Gestore dovrà garantire oltre alla custodia e al controllo di predetti impianti, anche la loro gestione tecnica e amministrativa, nonché tutti gli interventi che dovessero essere richiesti per il corretto funzionamento dell'impianto compresi materiali di consumo e interventi di manutenzione ordinaria.

Per interventi di manutenzione ordinaria si intendono, a titolo puramente esemplificativo, prestazioni o forniture quali: cartellonistica e segnaletica orizzontale, sostituzione lampade, sostituzione lucchetti, sostituzione di rubinetterie, manichette e lance antincendio, riparazioni elettriche e idrauliche di impianti esistenti, riparazioni di recinzioni, lattoneria,

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

serramenti, ricarica estintori, pulizia pozzetti e caditoie, sfalcio erba, disinfestazione e derattizzazione periodica ed altri interventi eventualmente richiesti dal proprietario.

Le attrezzature fornite per la gestione dei Centri di Raccolta a carico del Gestore dovranno essere in misura sufficiente a garantire la gestione delle tipologie di rifiuti per ciascun Centro di Raccolta. Il Gestore pertanto dovrà garantire la fornitura di attrezzature nella misura utile al corretto svolgimento del servizio stesso.

Il Gestore dovrà garantire alle utenze la possibilità di conferimento differenziato delle tipologie di rifiuti previste dal D.M. 8 aprile 2008, salvo eventuali limitazioni infrastrutturali del Centro di Raccolta, non dipendenti dall'operato del Gestore; l'elenco dei rifiuti conferibili ai CdR esistenti è in particolare specificato al paragrafo 5.1 dell'Offerta Tecnica.

Il Gestore, su richiesta del Consiglio di Bacino dovrà integrare le dotazioni strutturali definendo con il Consiglio di Bacino i relativi costi integrativi.

Il Gestore, in quanto incaricato della gestione tecnica dei Centri di Raccolta, deve sovrintendere alla loro corretta gestione. Il Gestore ha il compito di:

- provvedere alla Iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali per la gestione del Centro di Raccolta laddove necessario;
- organizzare la gestione in modo tale che i rifiuti siano raccolti per flussi omogenei, così da poter essere trasportati separatamente, in ordine di priorità, agli impianti di preparazione per il riutilizzo, recupero e trattamento;
- provvedere alla fornitura e posizionamento di tutti i contenitori e attrezzature necessari per garantire la piena funzionalità del Centro;
- assicurare la gestione e il mantenimento dei sistemi informatizzati di accesso da parte delle utenze già presenti o di prevista installazione presso i Centri esistenti;
- provvedere alla movimentazione dei contenitori per il trasporto e conferimento ad impianti di destino delle singole frazioni di rifiuto raccolte nel Centro;
- provvedere alla manutenzione ordinaria della struttura (aree verdi, piazzali, cartellonistica, aree uffici, strutture, ecc.);
- verificare l'applicazione di metodiche gestionali in linea con il documento dei rischi specifici in base al D.Lgs. 81/08;
- segnalare eventuali non conformità strutturali al Consiglio di Bacino ed al Comune proprietario delle strutture (eventuali mancanze, anomalie o rotture che possano compromettere il funzionamento del Centro di Raccolta);

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

- provvedere alla comunicazione all'utenza del calendario e degli orari di apertura al pubblico del Centro di Raccolta, nonché delle eventuali modifiche (temporanee o definitive) che dovessero essere apportate al medesimo ed ogni altra informazione ritenuta utile ai fini del corretto conferimento dei rifiuti;
- fornire supporto informativo all'utenza informando in particolare in merito alla raccolta differenziata, al riutilizzo, alla preparazione per il riutilizzo e al riciclaggio e recupero dei materiali conferiti;
- assicurare il conferimento differenziato dei rifiuti ingombranti al fine di massimizzare il recupero di materia;
- verificare tramite il personale incaricato della custodia la conformità del materiale conferito negli appositi settori di stoccaggio;
- attivarsi per la risoluzione di anomalie e problemi gestionali, ove segnalati dal personale incaricato della custodia del centro di raccolta;
- segnalare al Consiglio di Bacino ogni eventuale disfunzione che dovesse verificarsi nella gestione del Centro di Raccolta, nonché eventuali comportamenti illeciti che dovessero essere accertati in sede di conferimento dei rifiuti;
- tenere i rapporti con gli addetti ai ritiri (trasportatori) e con i consorzi di recupero (es. CONAI, CdC. RAEE);
- sovrintendere alla vigilanza e alla custodia direttamente o indirettamente del Centro di Raccolta durante gli orari di apertura, nonché alla corretta gestione delle chiavi di accesso di cui sarà unico consegnatario;
- assicurare il rispetto di quanto previsto dal D.Lgs. 152/2006 e dal D.M. 8 aprile 2008 in materia di tracciabilità dei rifiuti e dei flussi in ingresso e in uscita;
- assicurarsi che il personale di custodia del Centro di Raccolta affidato sia stato adeguatamente formato provvedendo all'organizzazione di corsi di formazione con istituti o centri di formazione aventi i necessari requisiti.

Il Gestore, in quanto soggetto titolare della gestione tecnica dei Centri di Raccolta, deve provvedere a munirsi delle previste coperture assicurative.

Per rifiuti abusivamente abbandonati all'esterno del Centro di Raccolta, il Gestore è tenuto alla rimozione degli stessi o attraverso il personale di custodia del Centro, o attraverso mezzi ed attrezzature adeguati.

La movimentazione dei contenitori nei Centri di Raccolta dovrà comunque seguire le seguenti norme generali:

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

- essere eseguita con una periodicità tale da garantire la costante accessibilità ai relativi contenitori da parte dell'utenza, al fine di impedire la sospensione del servizio, o il conferimento extra contenitore;
- essere eseguita al fine di garantire sempre la presenza di idonei spazi di conferimento per gli utenti;
- essere eseguita possibilmente nei giorni o nelle ore di chiusura dei Centri di Raccolta, laddove la movimentazione dei contenitori interessa aree di passaggio dell'utenza, o nelle prime ore d'apertura giornaliera al fine di creare la maggior disponibilità di spazio prima del conferimento;
- essere eseguita evitando la fuoriuscita, anche accidentale, di materiale raccolto dai contenitori, nel qual caso e nel caso di conferimenti fuori dai contenitori per mancanza di spazio, l'operatore addetto allo svuotamento dovrà obbligatoriamente provvedere alla raccolta di detto materiale al fine di garantire il livello di decoro e pulizia dell'area interessata.

Durante l'orario di apertura il Centro di raccolta dovrà essere sempre presidiato da personale del Gestore o da personale di terzi, incaricato dallo stesso Gestore, in possesso dei requisiti normativi richiesti per lo svolgimento del servizio di vigilanza e guardiania.

Il Gestore provvederà inoltre a comunicare al Consiglio di Bacino e al Comune le misure e dispositivi anti-intrusione e di sorveglianza adottati, oltre che eventuali accessi illegali registrati ai centri di raccolta.

Nel primo periodo di affidamento, il Gestore provvederà alle seguenti implementazioni sui centri di raccolta esistenti:

- installazione di sistemi di accesso che consentano l'identificazione dell'utenza mediante APP; previsto entro fine 2026;
- installazione di sistemi di quantificazione del peso e/o volume dei conferimenti per singola utenza; previsto entro fine 2028.

Tutti i CdR al servizio del Comune di Verona dovranno inoltre assumere un ruolo anche per quanto riguarda

- la distribuzione di compost che può essere asportato gratuitamente da parte delle utenze domestiche per attività hobbistiche;

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

- punti di conferimento di oggetti destinati ad operazioni di scambio o riuso, prevenendo la produzione di rifiuti; tale modalità è già stata attivata presso il CdR “Verona Sud”.

In linea con quanto indicato dal Piano d’Ambito, si prevede poi l’ampliamento del numero di Centri di raccolta con la realizzazione di due nuovi CdR nelle zone “nord” e “ovest” della città.

Il Comune di Verona, Consiglio di Bacino e il Gestore dovranno collaborare per individuare le aree idonee per la realizzazione di tali strutture.

Una volta individuate le strutture saranno dotate delle medesime possibilità di conferimento dei due CdR già operativi, per quanto concerne la gamma e la tipologia di rifiuti, le dotazioni informatizzate di controllo e registrazione dei conferimenti e, in generale, per le funzioni in essi svolte.

L’effettivo costo di realizzazione dei due nuovi CdR, incluse relative dotazioni (allestimento contenitori, sistemi di controllo accessi, sistemi di pesatura e registrazione conferimenti) sarà oggetto di definizione di dettaglio, a cura del Gestore essendo poi sottoposto ad analisi di congruità da parte del Consiglio di Bacino, a seguito della individuazione dei siti (da effettuarsi di concerto tra Gestore, Consiglio di Bacino e Comune) e dello sviluppo della progettazione delle opere.

Si specifica al riguardo che il PEF 2025-2039 presentato dal Gestore e posto alla base dell’affidamento ha in via preliminare quantificato il suddetto costo pari complessivamente a 1.485.000 euro, corrispondenti a 742.500 euro per singolo CdR, di cui:

- 650.000 euro per la realizzazione delle opere;
- 82.500 euro per l’allestimento con contenitori;
- 5.000 euro per il sistema di controllo degli accessi;
- 5.000 euro per il sistema di pesatura e registrazione conferimenti.

Il suddetto costo non comprende eventuali oneri derivanti dall’acquisto e dalla sistemazione delle aree ai fini della realizzazione delle opere.

Con riferimento alla gestione dei centri di raccolta e al ruolo dagli stessi svolto, si veda anche il paragrafo 5 dell’Offerta Tecnica e relativi sottoparagrafi.

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

### **Art. 38 Modalità operative di gestione dei Centri di Raccolta**

La gestione dei CdR deve essere effettuata, a cura del Gestore, in modo tale da garantire la piena funzionalità del servizio di raccolta, l'ottimizzazione dei tempi di esecuzione dello stesso e una particolare attenzione alla pulizia e decoro del sito, oltre che al rispetto della normativa vigente in materia.

Ogni CdR deve essere presidiato da personale abilitato, qualificato, opportunamente identificato e specificatamente formato per la conduzione dei CdR e sulla conoscenza delle diverse tipologie di rifiuti conferibili, nonché informato e formato sulle misure di sicurezza e sulle procedure di emergenza in caso di infortuni o incidenti.

È garantita la presenza costante durante gli orari di apertura di almeno un addetto in possesso dei seguenti attestati:

- attestato di formazione alla gestione dei CdR ai sensi del D.M. 8 aprile 2008;
- attestato di formazione primo soccorso;
- attestato di formazione antincendio.

Gli operatori di conduzione dei CdR sono incaricati dell'accettazione, della gestione e dell'assistenza. Particolare attenzione deve essere rivolta alla gestione del rapporto e alla positiva relazione con gli utenti. In particolare, gli operatori sono costantemente informati e formati al fine di fornire alle utenze tutte le indicazioni necessarie su:

- corretto conferimento dei rifiuti al fine di garantire la massima qualità del materiale raccolto ed il successivo riciclaggio e recupero;
- raccolta differenziata e servizi territoriali previsti;
- iniziative promosse dal Gestore in tema riduzione rifiuti, riutilizzo;
- campagne di comunicazione e sensibilizzazione.

Presso ciascuna struttura sono in particolare disponibili per le utenze

- Informazioni su come effettuare la corretta raccolta dei rifiuti
- Calendari di raccolta
- Materiale informativo AMIA

Il personale di conduzione dei CdR assolverà i seguenti compiti inerenti alle attività di presidio ed accettazione:

- curare l'apertura e la chiusura dei Centri di Raccolta negli orari e nei giorni prefissati e verificare che il conferimento avvenga esclusivamente a cura di soggetti autorizzati

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

ai sensi del regolamento di gestione del Centro di Raccolta e delle norme/regolamenti vigenti;

- verificare i requisiti dell'utenza per poter conferire al CDR e registrare gli accessi, identificandone anche la tipologia (Utenze Domestiche e/o Non Domestiche);
- effettuare un controllo visivo dei materiali conferiti, verificando che siano conformi per quantità, qualità, provenienza e tipologia a quanto prescritto dai Regolamenti e dalle normative vigenti e, in caso contrario, non consentirne il conferimento;
- indirizzare i cittadini al corretto conferimento dei rifiuti, privilegiando la tutela della qualità dei rifiuti riutilizzabili, e sensibilizzando l'utenza ad un corretto e maggiore conferimento differenziato dei rifiuti sia all'interno dei contenitori, che nelle aree destinate al deposito a terra;
- segnalare eventuali anomalie al Consiglio di Bacino e al Comune;
- essere costantemente presente durante l'apertura del Centro di Raccolta;
- sorvegliare il corretto deposito dei rifiuti all'interno del CdR secondo le prescrizioni dei regolamenti, delle procedure, delle istruzioni operative di gestione, e delle norme di salute e sicurezza;
- controllare che, durante il conferimento da parte degli utenti, non venga provocata la rottura di specifiche componenti RAEE (circuiti frigoriferi, tubi catodici, ...);
- controllare il ritiro dei rifiuti dal CdR assicurando le condizioni di sicurezza per le cose e le persone;
- garantire che la durata del deposito di ciascuna frazione merceologica conferita al Centro di Raccolta rispetti i tempi prescritti dalla legge o dalle disposizioni regolamentari del CdR;
- provvedere alla corretta gestione dei contenitori presenti, programmandone la sostituzione ove necessario, e organizzarne lo svuotamento con frequenza tale da evitare la fuoriuscita dei rifiuti;
- effettuare la pulizia interna ed esterna dell'area di transito dei cittadini;
- effettuare la pulizia delle platee e dei contenitori, assicurando che, in ogni momento, siano mantenute adeguate condizioni igienico-sanitarie, anche attraverso lavaggi e disinfezioni delle strutture;
- registrare su di un apposito registro o supporto informatico dedicato, i dati dell'utenza conferente;
- supportare le eventuali iniziative di informazione e divulgazione e le attività integrative alle specifiche attività dei CdR che il Gestore intraprenderà;

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

- distribuire il materiale informativo e/o divulgativo relativo al servizio ambientale svolto dal Gestore;
- provvedere a ogni turno di lavoro all'ordine dell'area e al decoro delle strutture presenti;
- mantenere pulita l'area in prossimità degli accessi e del perimetro esterno del CdR, rimuovendo eventuali rifiuti abbandonati abusivamente, collocandoli adeguatamente in relazione alla loro natura compatibilmente alle tipologie conferibili presso il CdR o attivando il servizio che attraverso mezzi e attrezzature adeguate provveda alla rimozione dei rifiuti non conferibili al Centro di Raccolta;
- garantire il primo pronto intervento in caso di sversamenti accidentali, fuoriuscite di liquidi pericolosi o inquinanti, utilizzando gli opportuni materiali di primo intervento;
- adottare adeguati accorgimenti al fine di evitare la dispersione di polveri e di liquidi durante le fasi di conferimento dei rifiuti;
- chiudere il Centro di raccolta a fine turno, provvedendo alla chiusura di tutte le utenze.

## **CAPO V - PREVENZIONE RIFIUTI**

### **Art. 39 Principi generali in materia di riduzione, riutilizzo e preparazione per il riutilizzo dei rifiuti**

In linea con i principi stabiliti dalla normativa Comunitaria, Nazionale e Regionale e ripresi dal Piano d'Ambito, la gestione dei rifiuti deve essere organizzata in modo tale da favorire in primo luogo la prevenzione dei rifiuti ovvero, secondo la definizione di prevenzione di cui all'art.183 comma 1 lettera m) del D.Lgs. 152/2006 *“misure adottate prima che una sostanza, un materiale o un prodotto diventi rifiuto e che riducono la quantità dei rifiuti, anche attraverso il riutilizzo dei prodotti o l'estensione del loro ciclo di vita; gli impatti negativi dei rifiuti prodotti sull'ambiente e la salute umana; il contenuto di sostanze pericolose in materiali e prodotti.”*

Al fine di promuovere la cultura della prevenzione dei rifiuti e favorire il coinvolgimento dei cittadini, delle imprese e degli enti pubblici verso l'adozione di misure, comportamenti e modelli di produzione e consumo che comportino una reale riduzione dei rifiuti prodotti, sarà onere e responsabilità del Gestore implementare un Programma finalizzato alla riduzione, riutilizzo e preparazione per il riutilizzo dei rifiuti, che comprenda le azioni nel seguito descritte.

### **Art. 40 Compostaggio domestico**

Il compostaggio domestico è una pratica prevista dal D.Lgs. 152/2006 e dal Regolamento rifiuti del Comune di Verona, finalizzata a ridurre gli scarti organici (umido e verde), soprattutto quelli prodotti da giardini e da orti delle utenze domestiche.

Per supportare la diffusione di tale pratica, il Gestore, di concerto con il Consiglio di Bacino, supporterà la realizzazione di iniziative e strumenti, tra loro coordinati e in piena sintonia con quanto previsto dal regolamento Tariffa del Comune di Verona.

Il Gestore provvederà in particolare a realizzare quanto segue:

- seminari informativi/formativi rivolti agli utenti sulla pratica del compostaggio domestico con periodicità almeno biennale e tenuti da docenti qualificati;
- redazione e diffusione ai potenziali utenti di materiale informativo su come si pratica il compostaggio domestico attraverso la realizzazione di apposita brochure cartacea e realizzazione di una sezione apposita del sito web ecc.);
- realizzazione di un registro dei compostatori domestici sulla base delle utenze che faranno richiesta di assegnazione di una compostiera o acquisendo il dato di riduzione della tariffa rifiuti per adesione a tale pratica.

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

Il Gestore provvederà inoltre ad effettuare controlli a campione sulle utenze che hanno fatto domanda di adesione al compostaggio domestico, onde verificare l'effettiva partecipazione degli stessi. Le utenze verranno scelte tra quelle che hanno fatto domanda di riduzione della tariffa.

Il Gestore si doterà di apposita APP in grado di gestire il rapporto con le utenze che aderiscono al compostaggio domestico, oltre a gestire monitoraggio e sopralluoghi da parte degli addetti ai controlli.

Per ulteriori dettagli relativi alle azioni da attuarsi, si rimanda al paragrafo 8.1 dell'Offerta Tecnica.

#### **Art. 41 Centri del riuso integrati ai centri di raccolta**

Il D.Lgs. 152/2006 nell'art. 181 promuove lo sviluppo del riuso e delle attività di preparazione per il riutilizzo, prevedendo in particolare, al comma 6, che:

- possono essere individuati appositi spazi, presso i centri di raccolta, per l'esposizione temporanea, finalizzata allo scambio tra privati, di beni usati e funzionanti direttamente idonei al riutilizzo;
- nei centri di raccolta possono altresì essere individuate apposite aree adibite al deposito preliminare alla raccolta dei rifiuti destinati alla preparazione per il riutilizzo e alla raccolta di beni riutilizzabili;
- nei centri di raccolta possono anche essere individuati spazi dedicati alla prevenzione della produzione di rifiuti, con l'obiettivo di consentire la raccolta di beni da destinare al riutilizzo.

In coerenza con le suddette indicazioni e avendo come riferimento le seguenti (principali) finalità dei Centri del Riuso:

- contrastare e superare la cultura dell'«usa e getta»;
- sostenere la diffusione di una cultura del riuso dei beni basata su principi di tutela ambientale e di solidarietà sociale;
- promuovere il reimpiego e il riutilizzo dei beni usati, prolungandone il ciclo di vita, in modo da ridurre la quantità di rifiuti da avviare a trattamento/smaltimento;
- realizzare una struttura di sostegno a fasce sensibili di popolazione, come i cittadini meno abbienti, e/o a organizzazioni no profit, consentendo una possibilità di acquisizione, a titolo gratuito, di beni di consumo usati ma funzionanti;

si prevede che il Gestore provveda all'allestimento di specifici container dedicati come punto di conferimento di oggetti da destinare a Centri del Riuso, collocati all'interno di ciascun

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

centro di raccolta, dove collocare esclusivamente oggetti e prodotti usati e che il detentore abbia l'intenzione di cedere ai fini del loro riuso o riutilizzo.

Tale modalità di intercettazione di beni da destinare al riuso risulta già attiva, all'avvio del presente affidamento, presso il centro di raccolta "Verona Sud". La stessa sarà estesa agli ulteriori centri di raccolta già esistenti o da realizzarsi.

La frequentazione di queste strutture da parte delle utenze domestiche potrà essere incentivata attraverso un sistema a punteggio con premi o riduzioni nella TARI.

Il Gestore si attiverà inoltre per la sottoscrizione di convenzioni con organizzazioni del riuso operanti nel territorio provinciale, al fine di agevolare l'effettivo riuso dei beni intercettati, come già in essere per il sopra menzionato centro del riuso presso il centro di raccolta "Verona Sud".

In relazione a quanto sopra, si rimanda anche al paragrafo 8.2 dell'Offerta Tecnica.

#### **Art. 42 Ulteriori azioni finalizzate alla prevenzione dei rifiuti**

Ulteriori azioni portate avanti dal Gestore finalizzate alla prevenzione dei rifiuti riguarderanno quanto di seguito esposto.

- *Centro del riuso creativo:*  
il Centro, organizzato dall'Assessorato all'Ecologia e Ambiente del Comune di Verona insieme con il Gestore, si avvale della collaborazione di cooperativa incaricata del ritiro e dello stoccaggio delle merci;  
il Centro raccoglie scarti di produzione puliti e non pericolosi come carta e cartone, plastica, teflon, forex, cordame, legno, metallo, cuoio, tessuti, merceria e bigiotteria;  
i materiali vengono poi selezionati, esposti e messi a disposizione di insegnanti, alunni, associazioni e educatori a scopo didattico e creativo senza fini di lucro;  
si veda anche paragrafo 8.3.1 dell'Offerta Tecnica.
- *Prevenzione e riuso di beni durevoli, alimentari e farmaci:*  
il Gestore ha collaborato e promosso negli anni l'iniziativa del progetto R.E.B.U.S. – Recupero Eccedenze Beni Utilizzabili Solidalmente coordinato dalle ACLI di Verona;  
il progetto contrasta lo spreco, alimentare e non, attraverso la possibilità di donare eccedenze da parte delle aziende; i beni invenduti vengono quindi destinati a persone in condizioni di fragilità socio-economica attraverso le associazioni caritative messe in rete dal progetto;

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

il Gestore supporta inoltre il progetto “soffitte in piazza” volto a favorire lo scambio, vendita o baratto di beni usati tra privati e realizzato secondo un calendario annuale; si veda anche paragrafo 8.3.2 dell’Offerta Tecnica.

- *Campagne informative dedicate a riduzione e conferimento umido:*

il Gestore provvederà a realizzare una serie di iniziative informative rivolte alle utenze domestiche e commerciali elencate di seguito e focalizzate sulle seguenti tematiche:

- qualità e raccolta dell’umido;
- prevenzione dei prodotti mono-uso e corretto conferimento delle bioplastiche ed utilizzo di manufatti in plastica lavabile e non mono uso;
- campagna informativa annuale su prevenzione e riuso;
- esecuzione di una merceologica in piazza onde rendere la popolazione partecipe del potenziale di raccolta differenziata ancora racchiusa all’interno del rifiuto non differenziato;

si veda anche paragrafo 8.3.4 dell’Offerta Tecnica.

## **CAPO VI - PRESCRIZIONI TECNICHE E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE**

### **Art. 43 Piano di comunicazione**

Il Gestore presenta annualmente un Piano di comunicazione e sensibilizzazione, in aggiornamento del Piano di comunicazione presentato in Allegato 1 all'Offerta Tecnica e coerente con il contesto socio-territoriale di riferimento e funzionale al raggiungimento dei target progettuali.

Il Gestore, direttamente o avvalendosi dell'opera di altri soggetti con i quali abbia stipulato specifici accordi, è responsabile delle attività di comunicazione all'utenza e di sensibilizzazione.

Si veda al riguardo anche il paragrafo 9.1 dell'Offerta Tecnica.

### **Art. 44 Attività per e con le Scuole**

Il Gestore promuove e realizza progetti di educazione ambientale per le scuole primarie e secondarie, in linea con le iniziative già attuate e richiamate nel paragrafo 9.2 dell'Offerta Tecnica.

### **Art. 45 Strumenti informativi alle utenze**

A livello di informazioni generali sulla raccolta dei rifiuti alle utenze, la comunicazione da parte del Gestore viene assicurata mediante il sito web e la predisposizione di materiale informativo cartaceo a disposizione delle utenze. Anche i calendari di raccolta per le diverse zone con servizi Porta a Porta sono disponibili online sul sito del Gestore.

Le richieste da inviare al Gestore da parte delle utenze possono avvenire in maniera del tutto generale via E-mail e via PEC.

Nell'ambito dei primi anni di affidamento, il Gestore provvederà a implementare apposite funzioni tramite APP.

A partire dal primo anno di affidamento tutti i materiali cartacei per l'utenza saranno prodotti su carta certificata Ecolabel UE, o altre etichette equivalenti, o su carta conforme ai criteri ambientali minimi per l'acquisto di carta per copia e carta grafica; verranno in precedenza utilizzati i materiali cartacei già prodotti e disponibili per la distribuzione alle utenze.

Di seguito una descrizione dei principali strumenti che saranno utilizzati.

Si rimanda al riguardo anche al paragrafo 9.3 dell'Offerta Tecnica e relativi sottoparagrafi.

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

- *Sito web:*

il sito web del Gestore fornisce informazioni relativamente ai diversi servizi eseguiti nel territorio del Comune di Verona oltre ad una descrizione dei servizi erogati ad utenze domestiche ed imprese; per agevolare le utenze turistiche o la popolazione straniera dimorante in loco, le guide della raccolta differenziata sono predisposte in 6 lingue;

per quanto riguarda le richieste da parte delle utenze, il suddetto sito verrà aggiornato nel corso del 2025 in modo da consentire alle utenze di:

- richiedere online l'asportazione dei rifiuti ingombranti;
- richiedere online l'attivazione del servizio di raccolta domiciliare dello scarto verde;
- prenotare un appuntamento presso lo sportello informativo fisico del Gestore;

una volta implementata la trasformazione dei modelli di raccolta nelle diverse zone della città, le singole utenze potranno conoscere la propria produzione di rifiuti residui, sulla base della registrazione dei conferimenti effettuati presso cassonetti ad accesso controllato o svuotamento di contenitori dedicati/domiciliari;

l'aggiornamento del sito sarà di tipo responsive per rendere possibile l'impiego di tali funzioni anche da cellulare;

per quanto riguarda l'informazione generale alle utenze domestiche e commerciali, il Gestore si impegna a migliorare ed aggiornare costantemente le informazioni disponibili online, accessibili mediante browser desktop e cellulari.

- *Contatti telefonici:*

il Gestore garantirà le seguenti disponibilità di contatto telefonico alle utenze:

- un numero verde per informazioni e prestazioni, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 07:30 alle ore 13:00 e il lunedì e giovedì dalle 14:30 alle 17:00;
- un numero verde dedicato a richieste di pronto intervento attivo 24 ore su 24 - sia da rete fissa che da rete mobile.

- *Calendari di raccolta:*

le Guide alla raccolta differenziata ed i calendari di raccolta (dei servizi porta a porta e del verde) sono disponibili online sul sito del Gestore;

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

come descritto di seguito saranno anche raggiungibili via APP predisposte da parte del Gestore nell'ambito dell'estensione dei servizi di raccolta ad accesso controllato e porta a porta.

- *APP informativa*

il Gestore provvederà a fornire entro la fine del 2025 alle utenze l'applicazione Junker o similare, personalizzando le informazioni in base al modello di raccolta del comune di Verona; questo consentirà di fornire informazioni mirate ed immediatamente disponibili su come effettuare la raccolta delle diverse tipologie di rifiuti;

inoltre, il Gestore garantirà lo sviluppo di un'altra APP nell'ambito dell'estensione del sistema di raccolta ad accesso controllato; tale APP consentirà di:

- rendicontare gli accessi effettuati da ciascun'utenza;
- prenotare servizi di raccolta degli ingombranti;
- richiedere il servizio di raccolta dello scarto verde mediante contenitore dedicato;

la APP riporterà anche i calendari:

- di raccolta dei servizi porta a porta;
- di eventuale divieto di parcheggio per aree/zone sottoposte a servizi di spazzamento.

#### **Art. 46 Richieste al settore commerciale**

All'avvio dell'affidamento, le richieste rivolte al settore commerciale del Gestore, per l'ottenimento di forniture o di servizi di raccolta che non facciano parte del servizio ordinario, potranno essere gestite anche tramite Email o PEC, quindi senza la necessità dell'utenza di rivolgersi ad uno sportello fisico del Gestore. Tale servizio verrà potenziato attraverso le azioni seguenti:

- aggiornamento del sito del Gestore per una più immediata fruibilità da parte delle utenze;
- cloud service per archiviazione documentale delle pratiche.

Si veda al riguardo anche paragrafo 9.4 dell'Offerta Tecnica.

#### **Art. 47 Distribuzione dei sacchetti**

Il Gestore provvederà a installare n° 4 distributori automatici per sacchetti (destinati alla raccolta del multimateriale e dell'umido) presso i due Centri di raccolta Comunali esistenti e presso due punti da concordare con il Consiglio di Bacino.

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

In alternativa, Gestore e Consiglio di Bacino potranno valutare l'opportunità che tale servizio venga erogato durante il normale orario di funzionamento dell'Ecomobile, che ha un elevato numero di stazionamenti settimanali, e presso i Centri di raccolta, da parte degli addetti a tali strutture, muniti di lettore di identificazione delle utenze.

La distribuzione potrà inoltre avvenire presso gli uffici del Gestore (dei servizi) e presso gli uffici del gestore della tariffa rifiuti.

Si veda al riguardo anche paragrafo 9.5 dell'Offerta Tecnica.

#### **Art. 48 Comunicazione dei risultati**

Il Gestore dovrà curare la diffusione alla cittadinanza delle principali notizie riguardanti dati e performance ambientali del servizio.

A titolo di esempio: risultati sulle percentuali di raccolta differenziata, di materiali effettivamente a recupero, materiali effettivamente riciclati con esplicitazione della qualità raggiunta per singola tipologia, impianti di destino delle diverse frazioni merceologiche; risultati inerenti alla produzione dei rifiuti e ogni altra informazione utile a rappresentare l'effettiva efficacia del servizio erogato.

#### **Art. 49 Sportello per rapporto con l'utenza**

Il Gestore assicurerà la gestione di uno sportello fisico, sito presso la propria sede, aperto al pubblico nei giorni e negli orari sotto indicati:

- dal lunedì al venerdì dalle 7:30 alle 13:00;
- lunedì e giovedì anche il pomeriggio dalle 14:30 alle 17:00.

Presso tale sportello le utenze potranno ricevere informazioni e materiali relativi al servizio di raccolta dei rifiuti o richiedere servizi.

Presso il suddetto sportello negli orari di ricevimento del pubblico dovrà essere presente personale del Gestore.

#### **Art. 50 Customer care**

La gestione dei rapporti con l'utenza deve essere eseguita con il supporto di un software che consenta la registrazione delle attività ai fini della rendicontazione di cui alla Delibera 18 gennaio 2022, 15/2022/R/rif (TQrif) di ARERA, ed in particolare di:

- registrare l'apertura della richiesta dell'utente e la sua chiusura (a seguito della avvenuta esecuzione, da parte del Gestore, dell'attività per rimediare al disservizio o per l'esecuzione del servizio richiesto);

Protocollo 0344256/2024  
Copia conforme all'originale.

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

- archiviare le informazioni sulle richieste: dati identificativi dell'utente, disservizio lamentato, tipo di informazioni richieste;
- produrre statistiche sulle richieste con riferimento a: tipologia di utenza (domestiche e non domestica), tipologia dei disservizi o altri eventi (indicando quali) segnalati e di informazioni richieste.

## CAPO VII - MEZZI E ATTREZZATURE

### **Art. 51 Caratteristiche tecniche delle attrezzature di raccolta**

È a carico del Gestore ogni acquisto relativo ad attrezzature rigide e forniture annuali necessarie per la corretta gestione del servizio nel rispetto del presente Disciplinare Tecnico, salvo quanto diversamente specificato nell'ambito dello stesso (quali cestini gettacarte stradali e cestini compattanti, da intendersi a carico dell'Amministrazione Comunale).

Tutti i contenitori dovranno essere provvisti delle dotazioni segnaletiche a norma di legge. Sui contenitori inoltre dovranno essere ben visibili il logo del Gestore, la tipologia di rifiuto da conferire e l'URL del sito istituzionale. Con l'obiettivo di uniformarsi ai nuovi standard di settore, il Consiglio di Bacino si riserva la facoltà, per le nuove attrezzature, di richiedere la fornitura di contenitori conformi alla norma UNI 11686 "*Gestione dei rifiuti – Waste Visual Elements – Elementi di identificazione visiva per i contenitori per la raccolta dei rifiuti urbani*", che definisce i colori e la segnaletica per i contenitori dedicati alle raccolte differenziate dei rifiuti urbani.

Eventuali contenitori che il Gestore dovesse acquistare e fornire alle utenze nell'ambito del presente affidamento dovranno essere conformi ai Criteri Ambientali Minimi di cui al D.M. 23 giugno 2022.

I contenitori, laddove previsti, impiegati per il conferimento dei rifiuti da parte degli utenti dovranno avere caratteristiche tali da supportare l'associazione del contenitore all'utente, l'identificazione dell'utente, la contabilizzazione dei conferimenti (solo per il rifiuto secco residuo e per l'umido) da parte di ogni singola utenza, così come specificato nell'articolato del presente Disciplinare Tecnico. Tale onere è a carico del Gestore, sia per i contenitori forniti all'utenza o installati sul territorio dal Gestore stesso, sia per quelli già in possesso delle utenze o già installati sul territorio.

Spetta quindi al Gestore, per quanto pertinente:

- gestire la fase di inizializzazione dei codici a barre e/o transponder e/o altre dotazioni equivalenti, con allineamento del codice univoco dello stesso alla specifica utenza assegnataria del contenitore;
- gestire la fase di inizializzazione delle tessere o equivalenti per l'accesso ai contenitori stradali informatizzati, con allineamento del codice univoco alla specifica utenza assegnataria;
- gestire il flusso dati e la contabilizzazione degli svuotamenti;
- mantenere aggiornata la banca dati utenti.

### **Art. 52 Variazioni delle quantità di attrezzature in fase di esecuzione**

Spetta al Gestore il mantenimento in efficienza di attrezzature e contenitori impiegati per la raccolta ad esclusione di quelli forniti in comodato d'uso alle utenze o di proprietà delle stesse. Spetta al Gestore la sostituzione dei contenitori obsoleti e di quelli eventualmente danneggiati o incendiati. Spetta inoltre al Gestore il reintegro dei contenitori smarriti o sottratti all'utenza, dietro presentazione di autodichiarazione che ne attesti le motivazioni. Il Gestore si assume inoltre il rischio connesso all'esposizione dei contenitori (furto, danneggiamento in raccolta).

In caso di variazioni del servizio rispetto alle condizioni contrattuali, il Gestore, può prevedere integrazioni sul numero di attrezzature necessarie per l'espletamento dei servizi.

Ai fini degli adempimenti connessi all'attuazione di un sistema informativo di monitoraggio, il Gestore dovrà comunicare il numero di interventi eseguiti sui contenitori (manutenzione ordinaria, straordinaria, sostituzione) oltre che le dismissioni e le nuove acquisizioni di attrezzature.

### **Art. 53 Caratteristiche minime dei mezzi**

#### Standard tecnici minimi

Per l'adempimento di tutte le obbligazioni conseguenti all'esecuzione dei servizi previsti dal presente Contratto, il Gestore metterà a disposizione tutti i mezzi, materiali e attrezzature necessarie al loro espletamento.

La flotta veicoli, le attrezzature, le apparecchiature, i rotabili, i Dispositivi di Protezione Individuale, i contenitori previsti devono essere in perfetto stato di manutenzione e rispondenti alle normative UE e ai requisiti di sicurezza vigenti.

I mezzi devono essere sottoposti con esito positivo alle verifiche periodiche dell'Ispettorato della Motorizzazione.

I mezzi devono essere dotati di apposita copertura assicurativa, carta di circolazione e idonei per l'iscrizione all'Albo Gestori Ambientali secondo quanto riportato dal Decreto 3 giugno 2014 n. 120 e dalle Deliberazioni del Comitato Nazionale dell'Albo stesso.

Tutti i veicoli utilizzati devono essere dotati, pena la loro immediata sostituzione, di tutti i dispositivi che tutelino e salvaguardino la sicurezza degli addetti al servizio.

Detti dispositivi devono essere costantemente tenuti in efficienza dal Gestore. Il Consiglio di Bacino può eseguire verifiche e controlli sui vari dispositivi e misurazioni sui livelli di rumorosità durante tutto il periodo contrattuale.

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

Il Gestore deve garantire la qualità, la rispondenza alle prescrizioni di legge anche in materia di sicurezza e la correttezza di utilizzo degli automezzi, delle attrezzature e dei materiali, assumendo a proprio carico ogni onere derivante dall'inosservanza delle norme vigenti per la sicurezza del lavoro e per la prevenzione degli inquinamenti.

I mezzi in uso dovranno comunque rispettare almeno le Direttive comunitarie in materia di emissioni di inquinanti da parte dei veicoli.

Le caratteristiche tecniche dei mezzi impiegati devono essere tali per cui le dimensioni massime e il diametro di sterzata dei veicoli consentano agevolmente il transito, la fermata e le manovre in genere, nel rispetto delle norme sulla circolazione, tenuto conto della rete stradale esistente.

Il Gestore deve provvedere, a sua cura e spese, al lavaggio e disinfezione periodica dei mezzi utilizzati per l'espletamento del servizio ed in ogni caso i mezzi ad inizio di ogni giornata di servizio dovranno presentarsi idonei dal punto di vista igienico-sanitario. Il servizio di lavaggio automezzi deve essere eseguito con prodotti non tossici e possibilmente con il marchio Ecolabel o equivalente.

Il Gestore deve mantenere tutti i mezzi, per tutta la durata dell'affidamento, in perfetta efficienza e coloritura, sostituendo quelli che per uso o avaria fossero deteriorati. Nel caso di guasto di un mezzo il Gestore deve provvedere alla sostituzione immediata per assicurare la continuità del servizio. A tale scopo, i veicoli fermi per manutenzione dovranno essere sostituiti con altri aventi le medesime caratteristiche.

Il Gestore dovrà prevedere un graduale allineamento alle disposizioni inserite nel D.M. 23 giugno 2022 (Criteri Ambientali Minimi) per quanto attiene alle caratteristiche dei mezzi della flotta aziendale. Le acquisizioni di nuovi mezzi da parte del gestore saranno effettuate inserendo nelle procedure di acquisto le specifiche tecniche previste dai CAM.

Ai fini degli adempimenti connessi all'attuazione di un sistema informativo di monitoraggio, il Gestore dovrà comunicare, con adeguata periodicità, le manutenzioni oltre che le dismissioni e le nuove acquisizioni di mezzi.

## **CAPO VIII - CONTROLLO E MONITORAGGIO DEI SERVIZI**

### **Art. 54 Modalità di controllo e monitoraggio dei servizi**

Il Consiglio di Bacino controlla il servizio e l'attività del Gestore al fine di:

- assicurare la corretta applicazione della tariffa del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- verificare il raggiungimento degli obiettivi e livelli di servizio previsti nel Contratto di Servizio e negli allegati dello stesso, incluso presente Disciplinare Tecnico e l'Offerta Tecnica;
- valutare l'andamento economico-finanziario della gestione;
- definire nel complesso tutte le attività necessarie a verificare la corretta e puntuale attuazione degli standard indicati nel Contratto di Servizio e negli allegati dello stesso, incluso presente Disciplinare Tecnico.

Il Consiglio di Bacino provvede alla vigilanza ed al controllo dei servizi individuando a tal fine funzionari propri od esterni, nonché eventuali assistenti, che possono dare disposizioni anche verbali, nei casi di urgenza, per quanto riguarda le normali istruzioni di dettaglio, salvo formalizzazione con ordine scritto.

Il controllo in continuo dell'andamento dei servizi potrà essere garantito su richiesta del Consiglio di Bacino da un sistema informativo posto in essere dal soggetto gestore dei servizi.

L'insieme dei dati da rendere disponibili al soggetto regolatore e preposto al controllo dei servizi dovrà essere aggiornato sulla base di eventuali modifiche di tipo normativo cogenti a livello nazionale e/o regionale. Il sistema informativo, assieme alle visite ispettive e altre forme di controllo che il Consiglio di Bacino riterrà opportune, potranno essere utilizzati per eventuali sanzioni e penali di cui alle previsioni del Contratto, dovute al mancato rispetto degli standard tecnici minimali previsti dal Contratto di Servizio e dagli allegati dello stesso, incluso presente Disciplinare Tecnico.

### **Art. 55 Sistema di interscambio informativo per il controllo e la gestione dei dati**

Il Gestore deve disporre, su richiesta del Consiglio di Bacino, di un sistema di interscambio di gestione dei dati ossia un sistema di controllo che permetta al Consiglio di Bacino o ai soggetti delegati dallo stesso di avere contezza di tutte le informazioni necessarie al controllo dei servizi effettuati.

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

Il sistema di interscambio dovrà consentire al Consiglio di Bacino di verificare, tramite aggiornamenti periodici, il mantenimento degli standard qualitativi e quantitativi di cui al Contratto di Servizio e allegati dello stesso, incluso presente Disciplinare Tecnico.

#### Sistemi di localizzazione flotta mezzi via GPS

Tutti gli automezzi adibiti alla raccolta e i mezzi di spazzamento saranno dotati di controller in grado di determinare la posizione GPS di ogni mezzo.

Le letture effettuate ed i dati acquisiti vengono trasmesse in tempo reale a un server remoto direttamente dal sistema di bordo che le acquisisce (controller); in questo modo si evita l'accidentale perdita dei dati per rottura dei dispositivi durante lo svolgimento del servizio ed il dato è accessibile al CdB, al Gestore e al Comune, con semplice collegamento via web al data-base su server cloud.

Spettano al Gestore tutte le eventuali procedure necessarie per l'attuazione di quanto sopra specificato, inclusa, ove necessaria, la stipula di accordi con le rappresentanze sindacali e/o l'autorizzazione da parte dell'Ispettorato Nazionale del Lavoro.

#### Informazioni in merito al conferimento dei rifiuti delle utenze

Le informazioni acquisite in merito al conferimento dei rifiuti delle utenze (presso i centri di raccolta comunali, presso i contenitori stradali ad accesso controllato e mediante svuotamento di contenitori di raccolta domiciliari) forniranno le informazioni necessarie alla digitalizzazione del rapporto con le utenze e alla definizione della tariffa di tipo puntuale per il rifiuto secco residuo da avviare a smaltimento.

#### **Art. 56 Piano dei controlli della qualità dei rifiuti raccolti**

Il Gestore avvierà dal primo anno di affidamento del servizio un piano annuale di controlli per 5 frazioni di rifiuti (secco residuo, umido, carta, multimateriale, vetro), su 4 zone o tipologie di utenza della città; gli interventi avverranno con cadenza almeno annuale.

Le analisi merceologiche saranno eseguite seguendo Norme o Prassi UNI o Linee Guida predisposte da ISPRA o da ARPA-Veneto.

Particolare attenzione sarà rivolta alle analisi merceologiche del rifiuto secco residuo e dello scarto umido onde individuare i potenziali di ulteriore miglioramento delle raccolte differenziate.

I risultati ottenuti verranno condivisi dal Gestore con il Consiglio di Bacino e divulgati a livello della zona/circoscrizione oltre che sul sito web del Gestore.

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

Si veda paragrafo 6.3 dell'Offerta Tecnica per ulteriori specifiche in merito, anche relative al numero di analisi merceologiche delle diverse frazioni del rifiuto da effettuarsi a livello annuo.

#### **Art. 57 Piano dei controlli dei conferimenti da parte degli utenti**

Il Gestore avvierà dal primo anno di affidamento del servizio un'attività di controllo a campione su singole utenze relativamente alla correttezza dei rifiuti conferiti in relazione all'effettiva compatibilità tra con il contenitore/modalità di raccolta.

In particolare, i controlli saranno attivati:

- presso le utenze che usufruiscono di un sistema di raccolta porta a porta;
- presso le utenze che richiedono il servizio su prenotazione di asportazione dei rifiuti ingombranti;
- presso le utenze che richiedono un servizio di raccolta dedicato (es. pescherie, scarto verde, attività con elevata produzione di rifiuti, ecc.).

Un'ulteriore attività di controllo sarà estesa a campione alle utenze domestiche che hanno richiesto la riduzione della Tariffa per adesione al compostaggio domestico.

Il Gestore si impegna a controllare annualmente almeno 1% delle utenze conferitrici per le tipologie individuate in precedenza.

Per le raccolte eseguite porta a porta, le squadre di raccolta provvederanno a non ritirare il rifiuto se non conforme, registrando l'evento tramite una APP in dotazione a tutti gli addetti alla raccolta. L'evento di non conformità conterrà le informazioni relative a data, luogo, orario, tipo di rifiuto, contenitore e tipologia di non conformità.

Si veda al riguardo anche il paragrafo 11.1 dell'Offerta Tecnica.

#### **Art. 58 Piano dei controlli mediante videosorveglianza**

Il Gestore manterrà in essere ed efficienza sin dal primo anno di affidamento l'infrastruttura di videosorveglianza fissa e mobile già in dotazione per i servizi del Comune di Verona, costituita da telecamere mobili collocate a seconda delle postazioni dei contenitori stradali da monitorare, telecamere fisse installate su pali di AGSM-AIM, telecamere fisse installate presso i Centri di Raccolta esistenti.

Eventuali integrazioni e sostituzioni avverranno, laddove possibile, impiegando dispositivi alimentati ad energia solare.

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

Le immagini acquisite saranno rese disponibili da parte del Gestore, come già in essere al momento dell'avvio dell'affidamento, su di un server unitario che consenta, nel rispetto del GDPR e stante la normativa sulla privacy vigente, una consultazione diretta da parte della Polizia Locale, non essendo prevista la possibilità di accesso diretto alle immagini acquisite da parte di altri soggetti.

Il Gestore provvederà inoltre, entro il 2026, a ricondurre l'attuale infrastruttura tecnologica del sistema ad una gestione integrata con l'infrastruttura del Comune, al fine di arrivare, con il coinvolgimento del Comune stesso (Direzione ICT) ad un sistema unitario, centralizzato e integrato.

Al termine dell'affidamento, l'intera infrastruttura tecnologica di proprietà del Gestore sarà trasferita in proprietà al Comune, con riconoscimento di eventuali quote dell'investimento ancora non ammortizzate.

Si veda al riguardo anche il paragrafo 11.2 dell'Offerta Tecnica per ulteriori dettagli.

#### **Art. 59 Supporto ad iniziative di “giornate ecologiche”**

Il Gestore si impegna, sin dal primo anno di affidamento, a sostenere fino a 4 eventi annui di cosiddette “giornate ecologiche”, in collaborazione con associazioni di volontariato sul territorio, consistenti in giornate dedicate alla pulizia di parti del territorio.

Il Gestore provvederà a fornire a ciascun evento supporto e attrezzature, oltre a fornire ai gruppi di volontari un inquadramento di base sulla corretta separazione e le modalità di raccolta dei rifiuti abbandonati.

Il Gestore provvederà inoltre all'asporto dei rifiuti raccolti alla fine della giornata di svolgimento di tali eventi.

Si veda al riguardo il paragrafo 11.3 dell'Offerta Tecnica, anche per il maggior dettaglio relativo alle attrezzature di cui il Gestore assume la fornitura.

#### **Art. 60 Servizio di vigilanza ambientale**

In aggiunta a quanto previsto nell'ambito del servizio ispettivo di cui all'art. 36 del presente Disciplinare Tecnico, il Gestore provvederà entro il primo anno di affidamento del servizio ad istituire un servizio di vigilanza ambientale con personale appositamente formato, che possa in modo autonomo o affiancato dalla Polizia Locale individuare fenomeni di conferimento errato o di abbandono di rifiuti urbani e speciali e categorizzare tali comportamenti ai fini dell'erogazione di una sanzione sulla base dei vigenti regolamenti Rifiuti, Igiene Urbana o Polizia del Comune di Verona.

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

A tale proposito il Gestore garantirà l'impiego di 10 operatori con funzione di ispettori ambientali per il 50% del loro tempo. Tali operatori saranno dotati di apposita APP (sviluppata anche per i controlli dei rifiuti conferiti) che consenta di registrare ciascun evento di non conformità con le informazioni relative a data, luogo, orario, tipo di rifiuto, contenitore e tipologia di non conformità ed eventuali dati identificativi del trasgressore.

L'elenco degli eventi sarà accessibile online al Comune di Verona e al Consiglio di Bacino. Con tali informazioni, il Gestore o il Comune di Verona provvederanno ad emettere le sanzioni secondo i regolamenti vigenti.

Si veda al riguardo il paragrafo 11.4 dell'Offerta Tecnica, anche per la quantificazione del previsto impegno di personale e automezzi.

#### **Art. 61 Certificazione delle filiere di recupero**

Per quanto riguarda la filiera del riciclo del rifiuto organico (umido e verde), la principale tipologia in termini ponderali di rifiuti raccolti in maniera differenziata, tramite compostaggio o digestione anaerobica, il Gestore privilegerà il ricorso ad impianti che abbiano un marchio di qualità relativamente al compost prodotto.

Per quanto riguarda gli impianti di trattamento delle frazioni secche riciclabili il Gestore dovrà richiedere agli impianti di dettagliare l'efficienza di selezione e di recupero, dettagliando la quota annua di scarti prodotti per tipologia di rifiuto gestito.

## **CAPO IX – DIGITALIZZAZIONE E INTEGRAZIONE DELLE BANCHE DATI**

### **Art. 62 Misurazione dei conferimenti di rifiuto secco residuo e umido**

Nelle aree con raccolta porta a porta tutte le utenze saranno dotate, a regime, a cura del Gestore, di contenitori dotati di TAG UHF-RFID per la raccolta di rifiuto secco residuo e umido. I contenitori andranno distribuiti e associati a ciascuna utenza a ruolo e saranno identificati automaticamente durante lo svuotamento mediante antenne di lettura installate sui mezzi di raccolta.

I conferimenti di rifiuto secco residuo e umido per tutte le utenze che accedono ai contenitori ad accesso controllato saranno determinati in base al numero di accessi di ciascun'utenza. La APP che verrà implementata dal Gestore, nell'ambito delle procedure per la realizzazione del sistema ad accesso controllato, implementerà anche l'accesso da parte delle utenze per conoscere i propri conferimenti.

### **Art. 63 Misurazione dei conferimenti delle grandi utenze**

Tutti i contenitori assegnati/dati in dotazione alle Utenze Non Domestiche saranno muniti, a cura del Gestore, di TAG UHF-RFID e saranno identificati automaticamente durante lo svuotamento mediante antenne di lettura installate sui mezzi di raccolta.

La APP che verrà implementata dal Gestore, nell'ambito delle procedure per la realizzazione del sistema ad accesso controllato, implementerà anche l'accesso da parte delle utenze per conoscere i propri conferimenti.

### **Art. 64 Accesso ai contenitori stradali e ai centri di raccolta**

All'avvio dell'affidamento del servizio, l'accesso ai contenitori stradali ad accesso controllato è possibile tramite tessera personale e apposita APP, mentre quello ai centri di raccolta è possibile con documento di identità personale.

Il Gestore realizzerà apposita APP per l'accesso sia ai contenitori stradali che ai centri di raccolta.

Per le sole Utenze Non Domestiche è prevista comunque la dotazione di specifiche tessere per l'accesso sia ai contenitori stradali che ai centri di raccolta.

Gli interventi di cui sopra saranno realizzati entro la fine del 2026.

Con cadenza quadrimestrale verranno evidenziate e condivise dal Gestore con il Consiglio di Bacino il numero ed elenco delle utenze che non effettuano conferimenti del rifiuto secco residuo o con una produzione anomala.

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

#### **Art. 65 Georeferenziazione delle segnalazioni e richieste delle utenze**

Il Gestore provvederà a completare, nel corso del 2024, la procedura già avviata per visualizzare le richieste e segnalazioni sulla piattaforma GIS del Comune di Verona (SIGI).

Si ritiene che la consultazione dei dati su una piattaforma GIS unificata rappresenti un elevato vantaggio per il Comune, per l'analisi e la visualizzazione aggregata di informazioni.

Per completare l'impianto informatico, il Gestore provvederà ad aggiornare i propri software di gestione delle segnalazioni e delle richieste da parte delle utenze aggiungendo l'informazione georeferenziata delle segnalazioni.

Il sistema sarà pienamente messo a regime entro il 2025.

#### **Art. 66 Sistema integrato attraverso specifica APP**

Il Gestore provvederà al completamento dell'implementazione e attivazione, nell'ambito del processo di rinnovamento del parco mezzi e dei contenitori stradali con accesso controllato, di un sistema integrato che permetta di raccogliere informazioni dall'uso dei suddetti mezzi e contenitori.

Sui mezzi saranno presenti dei dispositivi elettronici per il controllo del veicolo (anomalie, consumi, ecc.), della localizzazione, del percorso, quali cassonetti sono stati svuotati, e tutte le informazioni verranno inviate a un sistema in cloud consultabile da parte del personale del Gestore.

Nei contenitori è stata inserita una componente elettronica che permette la registrazione dell'utenza che ha aperto il contenitore, tramite tessera o APP, anomalie o malfunzionamenti dello stesso.

Tutti i dati raccolti saranno disponibili per la consultazione attraverso un portale che tramite profilazione utente permetterà la loro consultazione.

Tramite tale sistema sarà anche possibile inibire l'apertura dei contenitori, disattivare l'apertura controllata; i contenitori potranno essere gestiti per zone, per via, fino al singolo contenitore.

Il Gestore provvederà inoltre a rendere disponibile agli utenti una APP, che svolgerà il ruolo di canale privilegiato per l'interazione tra cittadino e Gestore, non solo per l'apertura dei contenitori ma anche come strumento per scambio di informazioni.

L'APP sarà installabile sui dispositivi mobili degli utenti stessi, con le seguenti caratteristiche minime:

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

- compatibilità con sistemi operativi Android (compatibilità minima dalla versione 6.0 Marshmallow e successive), iOS (compatibilità minima dalla versione 10 e successive) e iPadOS;
- gestione delle connessioni Bluetooth Low Energy BLE (valido per i S.O. che consentono l'accesso al sistema) per il collegamento con il dispositivo di controllo e autorizzazione degli accessi installato sui contenitori;
- pubblicata tramite gli appositi servizi di distribuzione digitale ("Play Store" per Android, "App Store" per iOS e iPadOS) e costantemente mantenuta ed aggiornata, anche a seguito di segnalazioni da parte degli utenti utilizzatori.

La suddetta APP permetterà la:

- visualizzazione dello storico dei conferimenti, differenziati per utenza, riportante le seguenti informazioni minime: data e ora, indirizzo postazione, tipologia rifiuto.
- scambio informazioni da e verso il Gestore.

L'APP comprende inoltre le seguenti funzionalità

- "Estratto conto ambientale", per ogni utente, con registrazione e visualizzazione di tutti i conferimenti effettuati nei contenitori stradali ad accesso controllato, nonché presso i Centri di Raccolta informatizzati e/o tutte le attrezzature informatizzate presenti a territorio;
- sezione "News", gestita ed aggiornata direttamente dal Gestore nella quale si possono pubblicare informazioni che riguardano tutti gli utenti;
- sezione "Segnalazione Utenti", costituita da una sezione integrata che comunica con il sistema informatico del Gestore di raccolta e gestione delle segnalazioni (es. richieste di interventi, segnalazione disservizi, rifiuti abbandonati) da parte dei cittadini e successiva notifica di presa in carico della segnalazione e completamento da parte del Gestore; quanto sopra in rispondenza anche alle specifiche di cui al TQrif ARERA;
- sezione "Prenotazione ingombranti", che permette di inserire le prenotazioni per il ritiro dei rifiuti ingombranti, inserendo informazioni relativi alla tipologia del rifiuto, ubicazione e data e orari.

La APP riporterà anche i calendari:

- di raccolta dei servizi porta a porta;
- di eventuale divieto di parcheggio per aree/zone sottoposte a servizi di spazzamento.

Il sistema descritto, integrato con altri strumenti informatici e con il collegamento delle banche dati, consentirà la fornitura di report sui servizi e il loro inoltro dal Gestore al

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

Consiglio di Bacino, mensilmente o con differente ciclicità definita dal suddetto Consiglio di Bacino, relativi ad esempio a:

- numero di svuotamenti giornalieri dei contenitori e numero di conferimenti presso gli stessi da parte degli Utenti con le medie afferenti;
- numero e tipologia delle anomalie tecniche che possono verificarsi sui contenitori ad accesso controllato;
- eventuale mancata erogazione di singoli servizi con motivazione specifica;
- peso raccolto dal servizio di raccolta nelle differenti zone del porta a porta e differenti percorsi degli automezzi addetti allo svuotamento dei contenitori ad accesso controllato;
- numero di Utenze che utilizzano effettivamente le credenziali di accesso ai contenitori ad accesso controllato.

Si rimanda al paragrafo 7 dell'Offerta Tecnica e relativi sottoparagrafi per ulteriori specifiche in merito al descritto sistema integrato e APP.

## **CAPO X - SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARIFFA PUNTUALE**

### **Art. 67 Implementazione, attivazione e gestione della tariffa puntuale**

Nel rispetto di quanto previsto dal Piano d'Ambito, si prevedono nel corso dell'affidamento le seguenti azioni di implementazione e attuazione (per fasi temporali progressive) della tariffa puntuale:

- misurazione del rifiuto secco residuo e dell'umido per tutte le Utenze e di tutte le frazioni per le Utenze Non Domestiche;
- attivazione della Tari Tributo puntuale, di titolarità del Comune;
- attivazione della Tariffa di natura corrispettiva, di titolarità del Gestore

La tariffa puntuale, nella forma di Tari Tributo puntuale o di Tariffa corrispettiva, potrà essere composta di diversi elementi, come già delineati nel Piano d'Ambito, quali:

- tariffazione puntuale per il servizio di raccolta del rifiuto secco residuo, onde minimizzarne la produzione, contestualmente massimizzando la raccolta differenziata;
- tariffazione puntuale per il servizio a richiesta dello scarto verde raccolto porta a porta, con tariffa pagata a parte con costo annuale per utenza.

### **Art. 68 Organizzazione prevista per la gestione della tariffa puntuale**

Al fine della gestione della tariffa puntuale, nella forma di Tari tributo puntuale, per conto del Comune, si prevede che il Gestore si affidi in una prima fase a Solori SpA, struttura che attualmente è specificamente preposta a tale compito.

In aggiunta allo sportello fisico (oggi Solori), il Gestore realizzerà nel corso del secondo e terzo anno di affidamento una apposita APP e in parallelo un aggiornamento del proprio sito web che consenta alle utenze di effettuare online le seguenti operazioni:

- visualizzare la misurazione di rifiuto secco residuo e umido per ciascuna Utente Domestica;
- visualizzare la misurazione di tutti i rifiuti raccolti con sistemi ad accesso controllato o con contenitori dedicati per le Utenze Non Domestiche.

### **Art. 69 Tariffa puntuale e registrazione dei conferimenti del rifiuto secco residuo**

Al fine della registrazione dei conferimenti da parte delle singole utenze, il Gestore garantirà l'attivazione per tutto il territorio, del conteggio degli svuotamenti nelle zone porta a porta e delle aperture dei contenitori ad immissione controllata per le altre zone.

Con il sistema di raccolta porta a porta previsto, le letture avverranno in maniera automatica, contestualmente allo svuotamento di contenitori e cassonetti. Le letture effettuate saranno

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

trasmesse in tempo reale a un server remoto direttamente dal sistema di bordo che le acquisisce dalle antenne installate sul mezzo; la stessa procedura riguarderà i dati delle aperture dei contenitori del rifiuto secco residuo ad accesso controllato. In questo modo si eviterà l'accidentale perdita dei dati per rottura dei dispositivi durante lo svolgimento del servizio ed il dato sarà sempre accessibile al Consiglio di Bacino, al Gestore e al Comune, tramite collegamento via web al data-base su server cloud.

I dati sui conferimenti o sulle raccolte del rifiuto secco residuo saranno resi disponibili al gestionale del Consiglio di Bacino o del Comune per il calcolo della parte variabile puntuale della tariffa.

L'APP predisposta da parte del Gestore e il sito web consentiranno alle utenze di verificare il numero di conferimenti/svuotamenti effettuati ai fini del conteggio della tariffa puntuale.

#### **Art. 70 Tariffa per la raccolta differenziata dello scarto verde a porta a porta**

A partire dal 2024, le Utenze Domestiche verranno dotate, su richiesta, di un contenitore standard da 240 litri, in comodato d'uso, per la raccolta porta a porta, dietro pagamento di una quota annua.

Tale sistema determinerà una convenienza economica diretta per il conferimento a cura delle utenze stesse presso i Centri di raccolta comunali oppure presso i contenitori presidiati, servizio comunque coperto dai costi fissi/presuntivi della tariffa.

Il costo annuale per il servizio porta a porta verrà stabilito annualmente e applicato direttamente da parte del Gestore alle utenze.

A regime, l'APP predisposta da parte del Gestore consentirà all'utenza di prenotare il servizio annuale e di consultare il calendario di raccolta, essendo all'avvio dell'affidamento tali attività effettuabili tramite sito web.

#### **Art. 71 Altri aspetti riguardanti l'impostazione della tariffa puntuale**

Successivamente alla piena messa a regime del sistema, indicativamente a partire dal 2029, il Gestore definirà in collaborazione con il Consiglio di Bacino e il Comune ulteriori aspetti riguardanti la tariffazione puntuale dei servizi e riguardanti:

- le frazioni riciclabili delle Utenze Non Domestiche, basati sul volume del contenitore in dotazione e/o degli svuotamenti e/o della pesatura;
- i servizi "extra" a richiesta (ingombranti) qualora superino un numero massimo annuale;
- revisione delle categorie delle Utenze Non Domestiche, soprattutto alla luce delle attività legate al flusso turistico;

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

- revisione del peso della superficie nel calcolo della tariffa per le Utenze Non Domestiche.

#### **Art. 72 Comunicazione agli utenti sulla tariffa**

All'avvio dell'affidamento del servizio, la gestione della tariffa (nella forma di Tari Tributo) non compete al Gestore, ma al Comune di Verona ed ad altro soggetto dallo stesso incaricato (Solori SpA).

Dal momento in cui il Gestore sarà responsabile, per parte o per tutti degli aspetti tariffari, lo stesso provvederà a fornire alle utenze informazioni sulle modalità di determinazione e calcolo della tariffa tramite i seguenti canali informativi:

- sito web, tramite la realizzazione di un'apposita sezione esplicativa;
- APP apposita che fornisce informazioni sulle modalità di raccolta dei rifiuti;
- materiali cartacei prodotti per quanto riguarda le modalità di raccolta dei rifiuti ed i calendari di raccolta;
- bollette/fatture inviate direttamente dal Gestore alle utenze.

Eventuali iniziative di comunicazioni specifiche sono incluse nel Piano di comunicazione di cui all'art. 43 del presente Disciplinare Tecnico (si veda al riguardo anche l'Allegato 1 all'Offerta Tecnica).

#### **Art. 73 Ulteriori specifiche attinenti la tariffa corrispettiva**

Preliminarmente all'eventuale attivazione della tariffa di natura corrispettiva, saranno definite di concerto tra Consiglio di Bacino e Gestore ulteriori specifiche attinenti aspetti quali:

- la modalità di svolgimento del servizio di gestione della tariffa di natura corrispettiva, inclusa gestione della banca dati degli utenti, l'attività di accertamento della tariffa e il monitoraggio di elusione e evasione, la contabilizzazione dei proventi derivanti dall'applicazione della tariffa, le modalità e tempistiche di emissione delle fatture, le modalità di riscossione e recupero dei crediti;
- la definizione del Piano Economico Finanziario e dell'articolazione tariffaria, nel rispetto delle disposizioni di cui alla regolazione ARERA pro tempore vigente, incluse relative tempistiche;
- il monitoraggio sull'attuazione del Piano Economico Finanziario e dell'articolazione tariffaria.

## **CAPO XI - SERVIZI GENERALI AMMINISTRATIVI E TECNICI**

### **Art. 74 Struttura aziendale**

Il Gestore, al momento dell'avvio dell'affidamento, deve comunicare al Consiglio di Bacino l'organigramma della struttura aziendale comprensivo dell'elenco nominativo del personale, amministrativo, responsabile e di coordinamento, con le relative qualifiche di inquadramento, e successivamente comunicherà, entro 7 giorni, tutte le eventuali variazioni.

Il Gestore dovrà dotarsi, come standard minimo per la gestione societaria ed il coordinamento dei servizi, di personale tecnico ed impiegatizio avente mansione di responsabile/coordinatore di specifica attività, dedicato ai servizi oggetto di affidamento e come di seguito descritto:

1. Referente dell'Impresa;
2. Responsabile operativo del Gestore per il Bacino nel rispetto delle mansioni nel seguito specificate; tale figura professionale deve essere garantita con continuità e quindi deve prevedere un sostituto in caso di necessità;
3. Responsabile dei servizi informatici del Gestore nel rispetto delle mansioni nel seguito specificate;
4. Responsabile Relazioni Esterne e Comunicazione, e Responsabile delle attività di comunicazione ed informazione alle utenze del territorio, compresa gestione Sportelli utenza e numero verde;
5. Responsabile amministrativo che sovrintende alle attività amministrative, contabili, finanziarie, e tributarie del Gestore, compresa la eventuale gestione della tariffa;
6. Responsabile Servizio di Prevenzione e Protezione.

### **Art. 75 Responsabile operativo del Gestore**

Il Gestore deve indicare al Consiglio di Bacino il nominativo del Responsabile operativo del Gestore e del suo sostituto. Tale figura operativa deve essere dotata di un recapito telefonico mobile e non deve coincidere con il Referente della Società, in quanto quest'ultima figura di più alta professionalità e di coordinamento.

### **Art. 76 Responsabile dei servizi informatici**

Il Gestore deve indicare al Consiglio di Bacino il nominativo del "Responsabile dei servizi informatici del Gestore".

Verona, 09/12/2024.  
Il Funzionario Incaricato

Il Responsabile dei servizi informatici del Gestore è una figura professionale avente una adeguata esperienza, coordinata dal Referente della Società, che deve collaborare, se necessario, all'installazione, programmazione, realizzazione, collaudo e manutenzione delle forniture informatizzate, oltre che dei relativi servizi di formazione.

Le attività di cui al capoverso precedente possono altresì essere effettuate da terzi fornitori incaricati dal Gestore in quanto titolari dei software di cui trattasi e in virtù di apposito contratto di fornitura assistenza e manutenzione intercorrente col Gestore. In tal caso dovrà essere fornito anche il nominativo del referente esterno.

#### **Art. 77 Sede operativa del Gestore e organizzazione territoriale**

Il Gestore deve garantire la presenza di almeno una struttura immobiliare, di seguito anche Centro Servizi, di adeguate dimensioni, per il ricovero di mezzi e personale e ove operi anche il personale tecnico e impiegatizio di cui all'art. 74 del presente Disciplinare Tecnico, situato all'interno del bacino territoriale di affidamento.

Gli oneri per l'acquisto o la locazione di tali strutture, nonché per la relativa gestione (inclusi i consumi) e la manutenzione, sia ordinaria che straordinaria, ricadono integralmente sul Gestore e si intendono già remunerati nel corrispettivo per i servizi di base.

Dette strutture dovranno essere dotate, tra altro, di un recapito telefonico fisso e telefax, e di un indirizzo di posta elettronica.

Il centro di servizio dovrà essere inoltre dotato di apposita struttura hardware e software.

Tale sede rappresenterà il punto di riferimento aziendale e dovrà rappresentare un riferimento, per il Consiglio di Bacino, per ogni comunicazione riguardante il servizio e/o questioni di natura amministrativo-contabile, coordinamento e controllo delle attività aziendali.

Nel Centro Servizi dovrà essere realizzata tutta la logistica necessaria per il coordinamento dei servizi nel rispetto delle normative vigenti in materia ambientale e di sicurezza nei luoghi di lavoro.

\*\*\*\*\*

## Informazioni File

**Nome:** c disciplinare tecnico pg n 344256 del 19(1).09.2024.pdf.p7m.p7m

**Identificativo:** 52202982

**Tipologia:** Allegato

**Dimensione:** 11,7 MB

**Elenco firmatari:**

**Firmato da notaio:** CRISTIANO CASALINI CSLCST64H10E512R

**Firmato da:**

BECHIS ROBERTO-BCHRRT59D21L219C

**Firmato da:**

BARBARA LAVANDA-LVNBBR71M46B709B

Copia conforme di originale informatico conservato presso la struttura predisposta e gestita dal Consiglio Nazionale del Notariato di cui all'art. 62-bis Legge 16 febbraio 1913 n. 89.

20 gennaio 2025