



PIANO ANNUALE DELLE ATTIVITA'

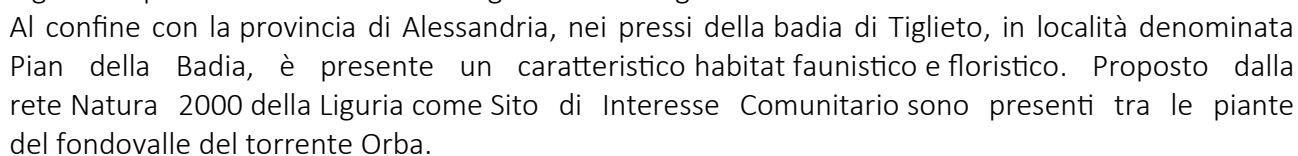
Comune di Tiglieto
Anno 2024



Sommario

Sommario.....	2
Comune di Tiglieto.....	3
Definizione del territorio.....	3
Abitanti serviti e caratterizzazione delle utenze.....	4
Il servizio di raccolta.....	4
Logistica del servizio.....	5
I mezzi del servizio.....	7
I contenitori.....	8
Il personale.....	11
I percorsi di raccolta.....	12
Sistema di pesatura.....	13
Flussi di rifiuti attesi.....	13
Servizi nei centri di raccolta.....	14
Servizi Ecovan.....	15
Servizio di lavaggio sanificazione contenitori, mezzi e piazzole.....	16
Servizio di igiene urbana.....	18
Raccolta rifiuto tessile.....	19
Raccolta stradale oli vegetali.....	19
Ulteriori servizi ricompresi nel contratto di servizio.....	19
Servizi integrativi.....	20
Mercati ambulanti.....	21
Raccolta di rifiuti prodotti nel corso di eventi.....	21
Attività di comunicazione.....	22
Sportello ambientale.....	24
Carta dei Servizi e servizi di rilevazione della customer satisfaction.....	24
Controllo dei servizio e attività di sanzionamento.....	25
Organigramma e contatti.....	26
Piano Economico Finanziario.....	28

Definizione del territorio



Comune	Numero abitanti residenti *	Numero Utenze Domestiche (UD)*	Numero Utenze Non Domestiche (UND)*
Tiglieto	472	696	26
* Dati DGR 2022 e Comune 2023			

Abitanti serviti e caratterizzazione delle utenze

Il Comune di Tiglieto comprende 696 utenze domestiche di cui 318 residenti e 378 non residenti (dati TARI 2023).

Risultano inoltre 26 utenze NON domestiche così suddivise:

Categoria (ex DPR 158/99)

Tipologia	N°	Mq.
Alberghi con ristorazione	2	585
Attività artigianali tipo botteghe(falegname,idra	2	465
Banche,istituti di credito e studi professionali	2	118
Bar,caffè,pasticceria	3	255
Carrozzeria,autofficina,elettrauto	1	77
Case di cura e riposo	2	662
Esposizioni,autosaloni	8	883
Ristoranti,trattorie,osterie,pizzerie	2	200
Supermercato,pane e pasta,macelleria,salumi e form	3	125
Uffici,agenzie	1	50
totale	26	3420

Il servizio di raccolta

Il Comune, nonostante il sensibile aumento delle percentuali relative alla raccolta differenziata, non raggiunge ad oggi i target prefissati: il Gestore in tal senso prevede di svolgere nel corso del prossimo esercizio, specifiche attività di comunicazione e controllo dell'utenza, mirate a disincentivare i comportamenti non ancora adeguati da parte di alcune utenze.

Tale attività, meglio definita nei suggestivi capitoli, risulta finalizzata anche all'efficientamento dell'attuale sistema di raccolta.

Il sistema di raccolta è di prossimità e consiste nel prelievo dei rifiuti differenziati in prossimità della residenza di un gruppo di utenti rispetto alla rarefazione abitativa domiciliare nei centri, rappresenta il sistema confacente alla quasi la totalità del territorio comunale, e, nello specifico prevede che i cittadini conferiscano i propri rifiuti all'interno di contenitori ad accesso controllato per tutte le tipologie di materiale, muniti di serratura con chiave, posti in prossimità al proprio numero civico di riferimento.

Al cittadino, viene richiesto di separare i rifiuti prodotti presso la propria abitazione e di conferirli nei contenitori stradali, sacchetti in dotazione in specifici orari e giorni di raccolta secondo un calendario predefinito.

La pianificazione del servizio prevede un modello di raccolta che punta a migliorare le raccolte esistenti impiegando mezzi di piccola/media capacità (da 2 a 7/8 mc - mezzi satellite), in grado di assolvere il servizio con agilità e rapidità, anche sui tratti meno agevoli. L'organizzazione si prefigge inoltre di raggiungere l'utenza riducendo l'impatto sulla circolazione urbana, impiegando veicoli (mezzi madre) di media/alta capacità di collettamento (da 10/25 mc) a cui i mezzi satellite fanno riferimento, per poi ottimizzare gli smaltimenti agli impianti finali di destino.

Nel comune di Tiglieto, le utenze domestiche sono servite con un sistema di raccolta misto di "prossimità" e "stradale" mediante la collocazione su suolo pubblico, ed in aree definite, di idonei cassonetti stradali ad accesso controllato mediante chiave.

La volumetria è calcolata sulla base del numero di abitanti (residenti e non residenti) arrotondato per eccesso, tenendo conto anche delle evidenti fluttuazioni stagionali.

Sono presenti circa 49 postazioni rifiuti sul territorio comunale, comprensive di contenitori per tutte le frazioni per la raccolta "prossimità".

⇒ In accordo con l'Amministrazione comunale è stata installata n. 1 postazione di raccolta con accesso controllato tramite tessera/codice fiscale per la raccolta di tutti i materiali posizionata nel centro storico del paese - Piazza Don Pietro Barello - al fine di:

- Consentire, alle utenze domestiche delle seconde case, il conferimento dei rifiuti, qualora non fosse usufruibile il servizio porta a porta (in particolare per organico e secco residuo).
- Fornire ulteriori possibilità di conferimento alle utenze domestiche.

Logistica del servizio

Il punto di partenza nell'organizzazione del servizio è la logistica. Per ragioni tecniche, economiche e ambientali si rende necessario dividere il territorio della Valle Stura Orba e Leira in aree omogenee e distinte.

In particolare il comune di Tiglieto viene associato per logistica territoriale al vicino comune di Rossiglione

Di seguito riportati i dettagli dei percorsi:

Comune di Tiglieto				
Servizio annuale				
Percorso	servizio	giorno	turno	recupero entro le
Spazzamento misto	spazzamento	sabato	M	24 ore
Spazzamento Mercato	spazzamento	sabato	M	24 ore
Raccolta SR Farid 180	raccolta	giovedì	M	24 ore
Raccolta SR Isuzu 35	raccolta	giovedì	M	24 ore
Raccolta frazione organica	raccolta	venerdì	M	24 ore
Raccolta Carta/cartone	raccolta	lu - gio	M	48 ore
Raccolta Multimateriale	raccolta	lu - gio	M	48 ore
Raccolta Vetro Isuzu 35	raccolta	venerdì	M	72 ore
Raccolta TESSILI	Raccolta	quindicinale	M/P	72 ore
Raccolta OLI VEGETALI	Raccolta	lunedì	M/P	72 ore
Raccolta PILE e FARMACI	Raccolta	quindicinale	M	72 ore
*Servizio ECOVAN+	Raccolta	venerdì	P	/

*Il servizio viene potenziato dal 16 Giugno al 14 Settembre con la presenza il **martedì** mattina dalle ore 08,00-11,30.

Legenda orari:

M: dalle ore 06:00 alle ore 12:00

P: dalle ore 13:00 alle ore 19:00

Di seguito i percorsi operativi :

RACCOLTA RSU	
TIGLIETO SECCO RESIDUO FARID 180	TIGLIETO SECCO RESIDUO ISUZU 35
VIA ANTICA FERRIERA (TI) VIA CRISTOFORO COLOMBO (TI) VIA DIVISIONI ALPINE (TI) VIA ANTONIA PESCE (TI) VIA SAN GOTTARDO (TI) VIA CELESTINO VALCALDA (TI) VIA GUGLIELMO MARCONI (TI)	VIA ARTI E MESTIERI (TI) VIA BELVEDERE (TI) VIA BOLLA (TI) VIA CADUTI DI TUTTE LE GUERRE (TI) VIA CRISTOFORO COLOMBO (TI) VIA FRANCIA (TI) VIA GOREV (TI) VIA ANTONIA PESCE (TI) VIA DELLE SORGENTI (TI) VIA ACQUABIANCA (TI) VIALE DELLE RIMEMBRANZE (TI) LOCALITA SIMONETTI (TI) STRADA ALTA TIGLIETO ACQUABIANCA (TI)
RACCOLTA ORGANICO ISUZU 35	
VIA ANTICA FERRIERA (TI) VIA CRISTOFORO COLOMBO (TI) VIA DIVISIONI ALPINE (TI) VIA ANTONIA PESCE (TI) VIA SAN GOTTARDO (TI) VIA CELESTINO VALCALDA (TI)	VIA CRISTOFORO COLOMBO (TI) VIA FRANCIA (TI) VIA GOREV (TI) VIA ANTONIA PESCE (TI) VIA DELLE SORGENTI (TI) VIA ACQUABIANCA (TI)

VIA GUGLIELMO MARCONI (TI) VIA ARTI E MESTIERI (TI) VIA BELVEDERE (TI) VIA BOLLA (TI) VIA CADUTI DI TUTTE LE GUERRE (TI)	VIALE DELLE RIMEMBRANZE (TI) LOCALITA SIMONETTI (TI) STRADA ALTA TIGLIETO ACQUABIANCA (TI)
RACCOLTA VETRO	
VIA ANTICA FERRIERA (TI) VIA ARTI E MESTIERI (TI) VIA BELVEDERE (TI) VIA BOLLA (TI) VIA CADUTI DI TUTTE LE GUERRE (TI) VIA CRISTOFORO COLOMBO (TI) VIA DIVISIONI ALPINE (TI) VIA FRANCIA (TI) VIA GOREV (TI) VIA ANTONIA PESCE (TI) VIA SAN GOTTARDO (TI) VIA CELESTINO VALCALDA (TI)	
RACCOLTA CARTA	RACCOLTA MULTIMATERIALE
VIA ANTICA FERRIERA (TI) VIA CRISTOFORO COLOMBO (TI) VIA DIVISIONI ALPINE (TI) VIA ANTONIA PESCE (TI) VIA SAN GOTTARDO (TI) VIA CELESTINO VALCALDA (TI) VIA GUGLIELMO MARCONI (TI) VIA ARTI E MESTIERI (TI) VIA BELVEDERE (TI) VIA BOLLA (TI) VIA CADUTI DI TUTTE LE GUERRE (TI) VIA CRISTOFORO COLOMBO (TI) VIA FRANCIA (TI) VIA GOREV (TI) VIA ANTONIA PESCE (TI) VIA DELLE SORGENTI (TI) VIA ACQUABIANCA (TI) VIALE DELLE RIMEMBRANZE (TI) LOCALITA SIMONETTI (TI) STRADA ALTA TIGLIETO ACQUABIANCA (TI)	VIA ANTICA FERRIERA (TI) VIA CRISTOFORO COLOMBO (TI) VIA DIVISIONI ALPINE (TI) VIA ANTONIA PESCE (TI) VIA SAN GOTTARDO (TI) VIA CELESTINO VALCALDA (TI) VIA GUGLIELMO MARCONI (TI) VIA ARTI E MESTIERI (TI) VIA BELVEDERE (TI) VIA BOLLA (TI) VIA CADUTI DI TUTTE LE GUERRE (TI) VIA CRISTOFORO COLOMBO (TI) VIA FRANCIA (TI) VIA GOREV (TI) VIA ANTONIA PESCE (TI) VIA DELLE SORGENTI (TI) VIA ACQUABIANCA (TI) VIALE DELLE RIMEMBRANZE (TI) LOCALITA SIMONETTI (TI) STRADA ALTA TIGLIETO ACQUABIANCA (TI)

Il Centro di raccolta di riferimento è quello di Masone località S Francesco.

Il gestore è inoltre dotato di una sede operativa è sita a Campoligure in via Isola giugno 108, e comprende un capannone industriale adibito ad ufficio, spogliatoio per il personale, parcheggio dei mezzi operativi ed è dotato di un'area esterna dove sono allocate le dotazioni necessarie alla gestione del servizio.

Per il servizio è previsto l'impiego di mezzi ausiliari per il trasporto dei rifiuti raccolti verso gli impianti finali, attraverso i quali effettuare anche il trasbordo del carico (la cosiddetta "rottura del

carico”) in specifiche aree. Per il comune di Tiglieto, tale attività si prevede verrà svolta in un’area in presso l’unità territoriale di Campoligure.

Dopo la raccolta stradale i principali materiali saranno trasportati principalmente nei seguenti siti:

Frazione	Sito 1	Sito 2
Terre da spazzamento	Comet Recycling (SV)	
Multimateriale leggero (plastica e lattine)	Sito Sardorella GE (AMIU)	
Cassette in plastica	Sito Sardorella (AMIU)	
Carta e cartone	ReLife Recycling S.Olcese - Genova	
Vetro ed imballaggi in vetro	Re. Vetro	
Frazioni organiche da cucine e mense	Sito Dufour (AMIU)	
Sfalci e potature	ARAL Alessandria	
RAEE	Isola ecologica Masone	
Tessili	Ditta Humana sito di Genova	
Oli vegetali	Consorzio Renoil	
Terre da spazzamento	Comet Recycling - Savona	
Legno	Isola ecologica	
Frazioni di rifiuto ingombrante	Isola ecologica	
RSU	Presso siti di volta in volta resi disponibili da specifiche autorizzazioni di Regione Liguria.	
Tessili sanitari	Stesso flusso dell’RSU	

Il Gestore concorderà e valuterà, nel corso dell’anno, con l’amministrazione comunale territorialmente competente e Città Metropolitana eventuali puntuali ottimizzazioni del sistema di raccolta dei rifiuti coerenti con la cornice regolatoria giuridica, tecnica ed economica, in funzione delle esigenze eventualmente manifestate dagli enti territoriali.

I mezzi del servizio

Sulla base delle volumetrie e delle frequenze previste scaturisce il numero di mezzi, di seguito riportati in dettaglio dei mezzi impiegati nel bacino dei Comuni della Valle Stura Orba e Leira:

Dotazione mezzi	
Tipologia	Numero
AUTOCOMPATTATORE BIVASCA	1
AUTOCOMPATTATORE LEGGERO	5
AUTOCOMPATTATORE MEDIO	1
CASSONE SCARR. PER FRAZIONE UMIDA 15 MC	3
VEICOLO LEGGERO RACCOLTA	3
AUTOCARRO 35 Q.LI CON CASS. E SPONDA CAR	2

CASSONE SCARR. PER FRAZIONE UMIDA 25 MC	6
AUTOVETTURA PICCOLA	1
SPAZZATRICE MEDIA	1
Totale	23

I mezzi sono utilizzati per il servizio in tutto il territorio dell'Unione VSOL.

Per il lavaggio e sanificazione dei cassonetti verrà impiegato apposito veicolo in dotazione all'area del Genovesato.

Le motorizzazioni dei mezzi di nuova acquisizione è Euro 6 e comunque sarà rispettosa della naturale evoluzione tecnologica e normativa in materia di contenimento delle emissioni degli automezzi. I mezzi e le attrezzature saranno sottoposti ad un programma di manutenzione costante e di sostituzione adeguato alle esigenze operative.

Alla luce del fatto che oggi assume sempre maggiore rilevanza la redditività e il contenimento dei costi di esercizio, il controllo delle performance e l'impatto ambientale dei veicoli, il mercato oggi offre motori a consumi ridotti e basse emissioni, nonché attrezzature a favore della riduzione dei tempi di svuotamento dei contenitori e della razionalizzazione dei percorsi.

E' questo il caso dei mezzi bivasca, dalle dimensioni contenute e soddisfacente capacità di carico.

Gli automezzi bivasca sono veicoli satellite, ovvero veicoli che devono poter scaricare in altri camion più grandi o in container scarrabili, ma con il pregio di raccogliere contemporaneamente due frazioni di rifiuti. Avendo una delle due vasche a tenuta stagna, generalmente il carico consiste in rifiuti organici da una parte in abbinamento ad una frazione con peso specifico inferiore dall'altra, senza compromettere la portata totale del mezzo stesso.

In considerazione di quanto sopra descritto l'impiego dei mezzi bivasca sul territorio della Valle appare una soluzione ottimale in quanto consente di servire anche le località più difficilmente raggiungibili, ottimizzando il numero dei percorsi del servizio.

I contenitori

Per quanto riguarda la fase di conferimento, il rinnovamento dell'intero parco contenitori costituisce un ulteriore incentivo per l'utenza alla corretta pratica della raccolta differenziata e una gradevole operazione di miglioramento estetico dell'urbanistica.

Le nuove dotazioni rispetteranno la nuova standardizzazione del colore di cui alla UNI 11686:2017 e riportano fronte faccia l'adesivo esplicativo dei materiali che possono essere conferiti:

- ⇒ indifferenziato coperchio di colore grigio;
- ⇒ carta coperchio di colore blu;
- ⇒ plastica/lattine coperchio di colore giallo;
- ⇒ vetro coperchio di colore verde;
- ⇒ organico coperchio di colore marrone.

Nella tabella in **Allegato C** si riportano i dettagli delle collocazioni delle postazioni previste con sistema raccolta di prossimità.

Sono inoltre presenti le seguenti utenze NON domestiche che, in ragione del loro esiguo numero, saranno assimilate ai fini del conferimento alle utenze domestiche, fatta eccezione per la frazione cartone (eseguita in modalità “ a vetrina”):

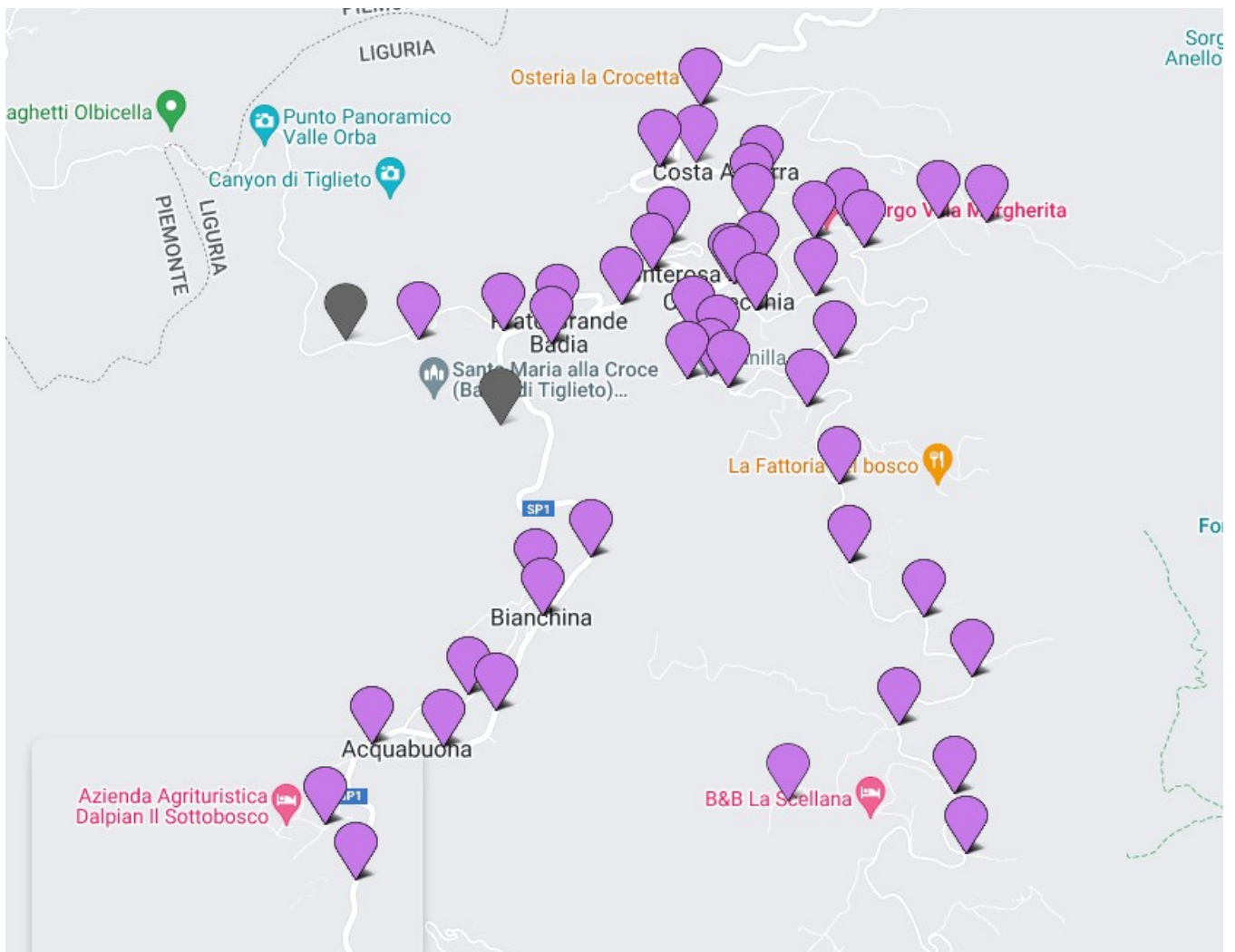
- Bar Ristorante ex Soleado via Valcalda
- Bar Pizzeria la Tavernetta via Valcalda
- Macelleria Richin via Valcalda
- Macelleria Siri via Colombo
- Alimentari Pesce via Colombo
- Bar la Brasserie via Marconi
- Albergo ristorante Villa Margherita via Francia
- Bar impianti sportivi loc Badia (solo periodo estivo)
- Bar Culin via San Gottardo
- Azienda agricola DalPian loc Bolla
- Residenza protetta via Colombo (previsto cassonetto per pannoloni)

Per il comune di Tiglieto è impiegato il sistema di gestione dei dati relativi al servizio già presente in azienda al seguente link <https://portaleservizi.amiu.genova.it/> realizzando così un'unica piattaforma di dati per tutto il comprensorio del genovesato. Grazie a tale piattaforma è possibile tracciare e contabilizzare i dati relativi alle utenze servite, le modalità di raccolta rifiuti , le quantità di RD/RSU raccolte (e le conseguenti percentuali di RD raggiunte), i flussi degli utenti alle isole ecologiche, le tipologie/quantitativi di rifiuti conferiti alle isole ecologiche., una sintesi dei principali disservizi/reclami gestiti, gli impianti di destino per ogni singola frazione di rifiuto, i dati dell'autocompostaggio domestico, i dati sugli eventi gestiti (fiere, mercati altro), nonché i dati sugli eventi di informazione e comunicazione realizzati.

Sul sistema di cui sopra è inoltre possibile verificare il servizio di lavaggio e sanificazione dei cassonetti come successivamente pianificato nello specifico capitolo.

Le postazioni dei cassonetti sono georeferenziate e disponibili in forma di mappatura al fine di consentire una visualizzazione dell'estensione dei punti di conferimento per tipologia di contenitore, frequenza di svuotamento e altre informazioni che potranno essere di volta in volta ritenute utili in materia.

Si riporta di seguito la mappatura georeferenziata delle postazioni sopra citate.



Il personale

In funzione della tipologia degli automezzi, individuata quale soluzione ottimale nell'espletamento del servizio per i comuni del bacino in oggetto, di seguito si riassume la dotazione del personale che si prevede necessaria per l'intero bacino della valle Stura e Orba.

Dotazione personale			
Nuovo progetto di raccolta			
Posizione Organizzativa	Mod. Prestazione	Qualifica	N.
Addetto Ecologico	Full time	Autista/Autista raccoglitore	5
Addetto Ecologico	Full time	Operaio	7
Addetto Ecologico distaccato	Part time	Operaio	0,5
Addetto Centro di Raccolta	Full time	ADIE	1
Personale servizio appaltato	Full time	Autista/Autista raccoglitore	2
Personale servizio appaltato	Full time	Operaio	2
Personale servizio appaltato spazzamento	Part time/full Time	Operaio	1,5
Responsabile Unità Territoriale	Full time	impiegato	1
Coordinatore Area	Full time	impiegato	0,3
		Totale Operai	19
		Totale impiegati	1,3

Analogamente nel periodo estivo, in ragione del sostanziale aumento del numero di utenti e quindi del ragionevole incremento dei servizi dovuti, è prevista l'assunzione di 2 addetti ecologici a tempo determinato per i mesi da Giugno a Settembre.

Per quanto concerne il controllo operativo e la tempestiva segnalazione di eventuali conferimenti impropri e/o abbandoni incontrollati (es discariche abusive) tutto il personale operativo potrà essere dotato di specifica attrezzatura, anche informatica (es smartphone + "app mobile"), che consenta la segnalazione e registrazione (comprese fotografie) degli eventi, elemento utile anche alla consuntivazione del numero di reati ravvisati.

L'inquadramento professionale fa capo al CCNL Utilitalia dei servizi ambientali – AREA CONDUZIONE – declaratoria di Area operativo – funzionale:

"vi appartiene il personale che, assegnato ad attività di trasporto o movimentazione di rifiuti, è addetto alla conduzione di veicoli per

la guida dei quali è richiesto il possesso della patente di categoria "C" o superiore. Opera con autonomia e variabilità di realizzazione nell'ambito di procedure stabilite, con responsabilità del buon funzionamento – compreso il rifornimento di carburante ed i rabbocchi necessari – e del mantenimento dello standard di sicurezza del mezzo utilizzato, anche in concorso con altri lavoratori dei quali può avere il coordinamento".

L'area prevede due livelli professionali:

- ⇒ 3° livello professionale – AUTISTA POLIVALENTE o RACCOGLITORE: “adibiti alla conduzione di veicoli e/o mezzi d’opera per la guida dei quali è richiesto il possesso della patente di categoria “C” nell’ambito del servizio di raccolta e attività accessorie in concorso con altri lavoratori, dei quali possono avere il coordinamento, assicurano la loro prestazione, manovrando i comandi e gli apparati in dotazione ai veicoli utilizzati, quali: autocompattatore; autolavacassonetti; autocarri per trasporto rifiuti; autoinnaffiatrice; autospazzatrice di massa complessiva a pieno carico fino a 6 T.; pale, ruspe, trattori ed escavatori di peso fino a 10 T.

Come operatore unico, il conducente di autocompattatore, in conformità alla condizioni operative definite nel programma di sorveglianza sanitaria, provvede alla raccolta e/o movimentazione manuale e/o meccanizzata di: sacchi, contenitori di varia capacità fino a 30 litri o comunque per un peso lordo non superiore a 16 kg per la raccolta di frazione di rifiuti ad alto peso specifico (vetro, umido), contenitori carrellati con capacità massima di 360 litri. L'utilizzo dei contenitori di volume superiore a 30 litri per qualsiasi altra tipologia di frazione di rifiuto, diversa da quelle di cui sopra, non potrà comportare un peso lordo superiore a 16 kg”.

Si precisa che l'autista polivalente può essere impiegato anche per altri servizi quali:

- Gestione del servizio ECOVAN ed ECOCAR;
- Servizi di pulitoria, lavaggio e sanificazione, rimozione rifiuti abbandonati su suolo;
- Altri servizi: ad esempio consegna contenitori.

- ⇒ 4° livello professionale AUTISTA: “adibiti alla conduzione di veicoli e/o mezzi d’opera per la guida dei quali è richiesto il possesso della patente di categoria “C” o superiore. Nell’ambito del servizio di raccolta effettuano attività di carico, scarico e accessorie come operatore unico, manovrando da bordo i comandi e gli apparati in dotazione ai veicoli utilizzati (es. auto compattatore assistito da dispositivi di caricamento video, autolavacassonetti ecc...) e comunque assicurando anche le operazioni complementari necessarie per il completamento delle funzioni operative degli stessi (es.: aggancio e sgancio di scarrabili, rimorchi, multi benne)”.

I percorsi di raccolta

I percorsi di raccolta prendono avvio dalla sede di Campoligure, sita in Via Isola giugno 8 e sviluppano il servizio sull'intera vallata, attraverso percorsi specifici riferibili ai 5 Comuni della valle. In particolare per il comune di Tiglieto, le frequenze in essere sono le seguenti:

Utenze domestiche e non domestiche			
Frazione Raccolta	Servizio	Frequenza di svuotamento	Attrezzatura
Secco Residuo e	stradale/domiciliare	1 v sett giovedì	bidone 240/360 lt o 1000 n° 1 postazione con controllo volumetrico
Tessili sanitari	stradale/domiciliare	2 v sett giovedì - sabato	bidone lt 360
Organico	stradale/domiciliare	1 v sett venerdì	bidone 120/240 lt-

			n° 1 postazione con controllo volumetrico
Carta e Cartone*	stradale	2 v sett lunedì-giovedì	bidone da 360 lt o 1000 lt- n° 1 postazione con controllo volumetrico
Carta e Cartone UND **	domiciliare	3 v sett lu- me-ve	pap a vetrina
Multimateriale	stradale/domiciliare	2 v sett lunedì-giovedì	bidone 360 lt o 1000 - n° 1 postazione con controllo volumetrico
Rifiuto tessile	stradale	2 v/mese	cassonetto 2mc
Oli vegetali	stradale	lunedì	bidone lt 240
Vetro	stradale/domiciliare	venerdì	bidone 120 lt o 240 lt

*La raccolta delle frazioni carta e cartone e organico verrà ridotta nel periodo invernale (15 Settembre-31 Maggio) con frequenza di una volta alla settimana il Giovedì.
Si valuterà l'estensione della raccolta indifferenziata con raddoppio della relativa frequenza dal 1 Aprile di ciascun anno.

Sistema di pesatura

Il trasporto dei rifiuti è effettuato con mezzi prevalentemente accessoriati con sistema di pesatura del cassone (con celle di carico) e registrazione di ciascuna pesata. Il sistema di pesatura è installato fra il telaio e l'allestimento del veicolo supportato. L'operatore in cabina utilizza direttamente il pannello dell'indicatore selezionando la vasca in carico con pulsante di accumulo per il calcolo totale a bordo e la stampa del netto per ogni carico effettuato, oltre al peso totale generale. L'utilizzo della pesatura dell'intero allestimento viene adottata nel settore della raccolta di rifiuti quando l'autocompattatore ha funzione di isola di accumulo per piccoli mezzi di raccolta (satelliti). Il sistema è metricamente certificato e può essere utilizzato in rapporto con terzi o per il calcolo di tariffe.

Alternativamente, o a causa di temporanei guasti al sistema con celle di carico, è possibile utilizzare un sistema di pesatura dei rifiuti, al termine del percorso su un dato comune, attraverso un kit composto da due piattaforme portatili e dal terminale di pesatura touch screen, con stampante integrata. L'interfaccia è immediata e visualizza in tempo reale il peso dell'asse, il totale mezzo, la tara e il codice/targa veicolo.

Lo scontrino riporta tutti i dati di pesata ed è personalizzabile, adatto per assali fino a 30 t.

Flussi di rifiuti attesi

Il Comune di Tiglieto raggiunge oggi una raccolta differenziata pari a circa il 53,33% dei rifiuti prodotti, pari a circa 497 t /anno di RU.

Dati estratti dalla DGR Atto N° 573-2023 - Seduta N° 3814 - del 22/06/2023 - Numero d'Ordine 17.

Popolazione al 31/12/2022	Obiett- vo RD al 2024	Frazio- ne umi- da (t)	Carta e cartone (t)	Vetro (t)	Plastica Multim (t)	Totale RSU (t)	Totale RD (t)	Totale RU (t)
472	71%	24	56	34	30	232	265	497

Servizi nei centri di raccolta

L'Isola Ecologica è uno spazio attrezzato per smaltire il rifiuto separando correttamente ogni tipo di frazione che, per caratteristiche o quantità, non possono essere conferiti nei cassonetti della RD.

La realizzazione e gestione di questi impianti è normata dal DM 08.04.2008 e s.m.i., in cui sono codificate le azioni da adottare nelle due fasi, realizzativa e gestionale, e le prescrizioni specifiche a cui fare riferimento.

I Centri di Raccolta sono posti a monte del sistema di impianti dedicati alla raccolta differenziata, secondo le indicazioni del DM 08.04.2008 e s.m.i:

si tratta di un "impianto" generalmente di dimensioni ridotte, presidiato, nelle fasi di operatività, da personale addetto, allestito per far convergere ed organizzare in frazioni omogenee i rifiuti urbani conferiti da cittadini, eventuali aziende locali ed eventualmente dal gestore del servizio pubblico (ad esempio per il trasbordo frazione organica) prima del trasporto degli stessi agli impianti di smaltimento e recupero.

Nella fattispecie il Comune di Tiglieto potrà usufruire dell'utilizzo del Centro di raccolta sito in Masone nei pressi del campo sportivo in loc con le seguenti modalità:

Giorni di apertura:

Martedì 14,00/18,00

Giovedì 08,00/12,00

Sabato 08,00/12,00

All'interno del sito, in appositi spazi e con l'aiuto di un addetto, è possibile collocare gratuitamente:

- ⇒ Elettrodomestici (lavatrici, cucine, frigoriferi, lavastoviglie, congelatori, computer, televisori e piccoli elettrodomestici, etc.);
- Ingombranti di legno (mobili, scrivanie, tavoli, librerie, letti, comò, armadi);
- ⇒ Ingombranti misti (poltrone, divani, soprammobili);
- ⇒ Ingombranti metallici (letti, reti da letto, scaffali, schedari, ecc.);

- ⇒ Batterie al piombo (batterie esauste di auto, moto);
- ⇒ Sorgenti luminose (tubi al neon, lampade alogene, lampade fluorescenti, a basso consumo);
- ⇒ Vernici e solventi (pitture, sigillanti, sverniciatori, collanti, lucidanti, ecc.);
- ⇒ Olii minerali e vegetali (olio minerale, olio da cucina);
- ⇒ Contenitori con residui di prodotti chimici domestici pericolosi (detersivi, bombolette spray, insetticidi, diserbanti, disinfettanti, acidi, ecc.);



Servizi Ecovan+

Servizi Ecovan Per quanto riguarda la possibilità di conferimento dei rifiuti differenziati sarà operativo un mezzo Ecovan con raccolta itinerante presso tutti i Comuni dell'area della valle Stura, il **venerdì** pomeriggio dalle ore 14,00 alle ore 17,30.

Il servizio viene potenziato dal 16 Giugno al 14 Settembre con la presenza il martedì mattina dalle ore 08,00-11,30.

Il numero massimo di conferimento di pezzi ad utente pari a pari a **cinque**, per un volume massimo consentito pari a 1 mc.

Il servizio sarà garantito per tutta la durata prevista anche attraverso il ricontatto dell'utenza in ragione del riempimento del veicolo specifico, con ritiro gratuito a domicilio entro 48 ore dall'eventuale carenza.

Dotazione mezzi operativi		
Tipologia		Dotazione
Autocarro 35 Q.li con sponda	Tipo ISUZU K85 o simili	1
Totale		1

Il mezzo sarà attrezzato per effettuare un ritiro contemporaneo delle tipologie di rifiuto, quali:

- ⇒ Rifiuti ingombranti di dimensioni ridotte;
- ⇒ Accumulatori e batterie;
- ⇒ Medicinali;
- ⇒ Pile esauste;
- ⇒ Legno e imballaggi in legno;
- ⇒ Materiali ferrosi;
- ⇒ Oli vegetali;
- ⇒ Oli minerali;
- ⇒ RAEE di ridotte dimensioni;
- ⇒ Vernici e solventi;
- ⇒ Cartucce, toner;
- ⇒ Filtri olio;
- ⇒ Prodotti chimici domestici;
- ⇒ Detergenti;
- ⇒ Pneumatici fuori uso;
- ⇒ Prodotti e contenitori "T", "F", "X" e "C" (bombolette spray, contenitori per smalti e vernici).

Il servizio sarà garantito per tutta la durata prevista anche attraverso il ricontatto dell'utenza in ragione del riempimento del veicolo specifico, con ritiro gratuito a domicilio entro 48 ore dall'eventuale carenza.

Nella tabella sottostante si riportano i dettagli delle collocazioni delle postazioni previste:

Giorno	Postazione	Periodo	Frequenza
Venerdi	Area via FLLI Pesce	15/09 – 15/06	1v/ settimana
venerdi/martedi	Area via FLLI Pesce	16/06 – 14/09	1-2v/ settimana

Servizio di lavaggio sanificazione contenitori, mezzi e piazzole

Il giorno del servizio verrà comunicato alle A.C di riferimento con anticipo di gg 20 .

In caso di impossibilità al completamento del percorso per cause di forza maggiore (guasti, scioperi etc) lo stesso verrà comunque **recuperato entro i 6 gg lavorativi successivi esclusi festivi**.

Le piazzole di posizionamento dei contenitori sono pulite contestualmente alla raccolta e lavate periodicamente tramite equipaggi e mezzi opportunamente dedicati. Per i servizi erogati sono predisposti opportuni sistemi di registrazione permanente ed elaborazione dei dati sui servizi e sui flussi specificamente richiesti.

Tutti i contenitori (≥ 120 litri) effettivamente impiegati nel servizio, saranno periodicamente lavati secondo le schema sotto indicato. Le modalità di lavaggio periodico dei contenitori avviene attraverso l'utilizzo di lava contenitori, predisposti al lavaggio ad alta pressione sia delle parti interne che delle parti esterne. Al termine del ciclo di lavaggio, con acqua e sostanze detergenti, una specifica attrezzatura in dotazione al veicolo, provvede, tramite sistemi automatizzati, la successiva disinfezione che completa il processo prima della deposizione del contenitore a terra.

L'attività di lavaggio viene effettuata contestualmente a valle delle operazioni di svuotamento contenitori, al fine di evitare che impropri conferimenti nell'intervallo tra lo svuotamento ed il lavaggio impediscano o riducano l'efficacia del processo, limitando contestualmente l'impatto sul traffico in quanto l'operazione di svuotamento e lavaggio avviene in maniera sequenziale senza un successivo passaggio del lava-contenitore. Qualora le condizioni di viabilità non consentissero la piena esecuzione del lavaggio rispetto alla pianificazione, si riserva di procedere ad una rimodulazione oraria del servizio specificatamente organizzato sulla base delle difformità riscontrata (n. e posizione elementi non lavati) per le quali si fornirà preventiva comunicazione. Di seguito si indica il piano dei lavaggi stabilito: **rispetto alle frequenze sotto indicate verrà comunicata all'AC, con almeno venti giorni di preavviso, la data esatta di effettuazione del servizio.**

Servizio	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
Secco Residuo			X			X						
Organico				X		X		X				
Multimateriale	X						X					
Carta e cartone								X				
Vetro					X						X	

Servizio di igiene urbana

Il Comune di Tiglieto si estende su una superficie di circa 25 Km² con una densità di 25 abitanti a Km² con una distribuzione abitativa abbastanza concentrata nell'agglomerato del paese di Tiglieto.

I servizi di igiene urbana necessari sono in tal senso effettuati con spazzamento misto (spazzatrice e uomo a terra) e svuotamento dei cestini laddove presenti con frequenza intervento di pulizia settimanale per 6 h settimanali di norma effettuato nella giornata di **sabato**, comprensive degli interventi di pulizia del mercato settimanale di norma effettuato il Sabato mattina.

Il servizio viene effettuato mediante l'invio di apposita squadra di operatore con spazzatrice ed operatore a terra con dotazioni operative necessarie (scopa, raccoglitore).

L'area di intervento coincide con il centro paese comunale come da cartografia allegata



In particolare si procederà ad eseguire gli interventi di cui sopra relativamente alle seguenti vie:

PIANIFICAZIONE SPAZZAMENTO MISTO TIGLIETO - SABATO
VIA GUGLIELMO MARCONI
VIA ROMA
PIAZZA MARTIRI LIBERTA'
VIA CRISTOFORO COLOMBO
PIAZZA DON PIETRO BARELLO e AREA GIOCHI
VIALE DELLE RIMEMBRANZE
VIA ANTICA FERRIERA
VIA RAGGI
LARGO ZUNINI DAVANTI CHIESA SAN GOTTARDO – FRAZ. ACQUABUONA
AREA PIC NIC SP 41
AREA PIC NIC ZONA BADIA

La pulizia del suolo viene eseguita in modo da rimuovere i rifiuti abusivamente abbandonati (ed il fogliame). Le zone interessate al servizio di spazzamento sono quelle pubbliche.

Il servizio di spazzamento viene effettuato in modo manuale e in modo meccanizzato.

Il servizio di spazzamento manuale e svuotamento cestini viene effettuato mediante l'invio di apposita squadra composta da uno o due operatori ecologici con dotazioni operative necessarie (scopa, raccoglitore e idoneo veicolo per la rimozione dei rifiuti raccolti e di autoveicolo tipo porter).

Il servizio di diserbo della vegetazione spontanea non è compreso nel contratto di servizio.

Il servizio di lavaggio strade non è compreso nel contratto di servizio, qualora venga espressamente richiesto dall'Amministrazione Comunale verrà effettuato, a seconda delle caratteristiche del tratto interessato, con la duplice modalità:

- attraverso l'impiego del cosiddetto "agevolatore" in dotazione alle spazzatrici, una lancia per getto d'acqua a pressione;
- attraverso l'utilizzo della lavastrade ovvero una macchina operatrice di dimensioni contenute, adatta anche per i centri storici, dotata di barra anteriore con ugelli per irrorazione di acqua ad alta pressione mista a prodotto igienizzante.

Raccolta rifiuto tessile

La raccolta è finalizzata in prima battuta al recupero di indumenti usati da avviare a riuso e in seconda battuta all'avvio a riciclo del tessile non recuperabile.

Alla luce delle indicazioni circa l'obbligatorietà di avviare una sistematica raccolta differenziata di rifiuto tessile, anche in coerenza con quanto previsto dal Contratto di Servizio, AMIU ha organizzato dal 2023 un sistema di raccolta omogeneo su tutto il territorio di Genova e del Genovesato.

Nello specifico sul Comune di Tiglieto è stato installato di **n° 1 contenitore** per la raccolta di tali rifiuti con svuotamento quindicinale.

Di seguito l'ubicazione della postazione:

Via G. Marconi	dopo bar brasserie a scendere	1
----------------	-------------------------------	---

Raccolta stradale oli vegetali

Il servizio viene effettuato mediante il posizionamento di contenitori stradali di prossimità, identificati con apposita segnaletica adesiva: l'utente conferisce all'interno del contenitore, in bottiglie di plastica, il rifiuto proveniente da scarti di olio vegetale es. Olio da frittura, olio vegetale di qualsiasi tipo, strutto (in modica quantità, perché solidifica), olio proveniente da alimenti sott'olio (tonno, carciofini, peperoni, funghi etc.), grassi vegetali, margarina.

Non possono in qualsiasi modo essere conferiti oli di origine minerale e/o sintetica.

Sono attive postazioni relative alla raccolta degli oli vegetali pari a **n° 1 contenitori** destinate all'utenza domestica e collocate come segue:

Piazzale G. Marconi	nella curva dopo Municipio	1
---------------------	----------------------------	---

Ulteriori servizi ricompresi nel contratto di servizio

Sono previsti servizi su appuntamento di norma effettuati con frequenza settimanale (mercoledì e sabato) e riguardanti i seguenti servizi:

⇒ Ritiro domiciliare rifiuti ingombranti/sfalci e potature a chiamata presso utenze domestiche compatibile con il servizio pubblico

Gli utenti potranno inoltre conferire i rifiuti ingombranti/sfalci e potature prenotando il ritiro a domicilio gratuito telefonando al numero verde **800957700** oppure **0108980800**, il servizio si svolge garantendo comunque il tempo massimo di attesa di gg 15. Il numero massimo di pezzi ad utente è stato incrementato per adeguamento delibera della qualità ARERA ad un numero di un (1) ritiro mensile per utenza almeno a bordo strada con un limite di cinque (5) pezzi per ciascun ritiro, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti.

Servizi integrativi

Possono essere attivati i seguenti servizi integrativi che devono essere oggetto di quantificazione economica preventiva da sottoporsi ad EGA per approvazione:

- Potenziamento servizio di spazzamento
- Manutenzione e/o realizzazione straordinaria CDR
- Gestione centri del riuso
- Pulizia di aree non previste a contratto di servizio
- Pulizia e raccolta rifiuti in occasione di fiere e manifestazioni non previste nel PAA
- Raccolta di rifiuti abbandonati con volume superiore a 5 mc

- Pulizia e ripristino condizioni igieniche a seguito di eventi calamitosi e non programmabili
- Attività inerenti la rimozione di depositi abusivi da strade o aree pubbliche sia all'esterno che all'interno del perimetro di espletamento del servizio

Il tariffario attualmente in vigore è allegato al presente documento denominato **Allegato 1**.

Mercati ambulanti

Il mercato ambulante viene svolto con frequenza settimanale il **sabato**: per tale attività è prevista la pulizia delle aree occupate, successiva all'evento.

Raccolta di rifiuti prodotti nel corso di eventi

Le feste, le sagre e le varie manifestazioni sul territorio individuate sono numerose e raccolgono moltissime adesioni. Il momento di aggregazione è quindi strategico per proporre comportamenti ecosostenibili e per ridurre le grandi quantità di rifiuti. Sulla base di un programma-elenco degli eventi predisposto annualmente da parte delle amministrazioni, il gestore fornirà adeguate attrezzature (es. cassonetti carrellati, trespole ecc.) di volumetria adeguata all'entità dell'evento per tutte le principali frazioni intercettabili. Le raccolte saranno organizzate tenendo presente i servizi standard ed eventualmente valutando integrazioni sulla base delle caratteristiche e dell'impatto dell'evento. Per l'anno 2024 la franchigia rispetto al numero di eventi per i quali verranno effettuati i servizi di cui sopra corrisponde, per il comune di Tiglieto, a n° 7 eventi; tali manifestazioni risultano già ricomprese negli attuali PAA e pertanto non soggette ad onere alcuno. Ulteriori manifestazioni eccedenti il numero di eventi a consuntivo nell'anno 2023 dovranno pertanto essere considerate quale servizio integrativo e come tali soggette a computo economico nonché autorizzate da CM ai sensi del vigente Contratto (vedi allegato 1 - Tariffario). Occorre inoltre comunicare via PEC con almeno 48 ore di preavviso un eventuale annullamento di una delle manifestazioni indicate nel PAA; vengono escluse da suddetta preventiva comunicazione eventuali manifestazioni annullate per cause di forza maggiore.



Gli obiettivi per la gestione di questi eventi sono:

- ⇒ Assicurare la sostenibilità tecnica al gestore dell'evento;
- ⇒ Realizzare un'adeguata sostenibilità ambientale della manifestazione promuovendo la RD;
- ⇒ Coordinare i due elementi suesposti in maniera flessibile e fattibile.

Sono previste le seguenti manifestazioni:

1. Sagra del Pesce;
2. Festa del Circolo Valle d'Orba
3. Festa del Pollo;
4. Festeggiamenti S Gottardo/Polentone
5. Sagra dello Stoccafisso;
6. Fiera di Casavecchia;
7. Sagra del Minestrone

Attività di comunicazione

Per consolidare e migliorare la raccolta differenziata porta a porta (con mastello o bidone condominiale con chiave), sarà realizzata nel territorio del Comune una campagna informativa con particolare attenzione al focus sulla qualità dei materiali, all'informazione sui nuovi servizi e sull'andamento dei risultati raggiunti.

In particolare sarà svolta un'attività di presidio e controllo per verificare la corretta separazione dei materiali con vademecum dedicati e pieghevoli con le istruzioni. In particolare sarà verificata l'interferenza di rifiuti provenienti da comuni limitrofi (c.d. "migrazione dei rifiuti") possibile causa della decrescita qualitativa della raccolta differenziata del comune.

L'attività di sensibilizzazione sarà ulteriormente rafforzata con comunicazioni specifiche nelle cassette postali e/o locandine nei portoni, da realizzare nella stagione frequentata da turisti e residenti le seconde case.

Sarà sviluppata anche una attività di animazione territoriale con la partecipazione a un evento condiviso con l'amministrazione (ad esempio: sagra o festa patronale). In questo evento sarà presente uno stand/corner informativo con personale formato (steward AMIU) a forte predisposizione per il contatto con il pubblico.

È prevista anche l'organizzazione di una **giornata di Sbarazzo**, attività che consente di abbinare informazione e raccolta di rifiuti ingombranti e voluminosi. In questo evento che potrà essere ripetuto su richiesta dell'Amministrazione, sarà presente un corner informativo con personale formato (steward AMIU).

SCUOLA - Particolare rilievo rivestono le scuole, destinatarie di uno specifico progetto formativo per far crescere tra i ragazzi la cultura del riciclo e della sostenibilità. Il progetto si svilupperà attraverso un nuovo gioco con **figurine adesive e album didattico** riservato agli scolari della scuola primaria.

Nelle Valli Stura Orba e Leira sarà realizzato **"Ciak si gira, la differenziata va in scena"**, spettacolo di animazione e musica per le scuole. AMIU curerà organizzazione e gestione dell'evento a cui i ragazzi della zona potranno partecipare gratuitamente.

FOCUS COMPOSTAGGIO DOMESTICO – Sarà rinnovata la campagna “**Diventa un super compostatore**” per aumentare il numero di utenze iscritte all’albo compostatori.

La campagna prevede la realizzazione delle seguenti attività:

- ⇒ Corso di formazione gratuito tenuto da un esperto compostatore
- ⇒ Distribuzione ai partecipanti di una compostiera in comodato d’uso
- ⇒ Vademecum con i consigli utili per il compostaggio
- ⇒ Manuale di approfondimento realizzata dal maestro compostatore Federico Valerio
- ⇒ Community FB dedicata a informazioni e supporto

Come previsto dalla normativa, AMIU effettuerà i controlli sulla corretta pratica del compostaggio, garantendo all’Amministrazione Comunale la verifica su almeno il 15% degli utenti che hanno dichiarato di praticare il compostaggio domestico.

RECLAMI - Per quanto riguarda le segnalazioni e i reclami, sarà ulteriormente diffusa e veicolata la nuova piattaforma AMIUSegnalazioni, che consente ai cittadini di verificare in tempo reale l’andamento di ogni singola segnalazione. Grazie ad un accesso diretto con psw dedicata, l’Amministrazione Comunale può veicolare direttamente le segnalazioni dei cittadini e monitorare modalità e tempi di risposta.

Di seguito il cronoprogramma delle attività:

	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
Campagna comunicazione RD con distribuzione materiale informativo												
SBARAZZO Giornata raccolta ingombranti e campagna comunicazione RD con distribuzione materiale informativo												
Progetto figurine nelle scuole della Valle Stura Orba e Leira												
Ciak si gira spettacolo per le scuole delle Valli Stura Orba e Leira												
Stand sagra o evento pubblico												
Corso compostaggio domestico con distribuzione compostiere												

Sportello ambientale

Continuerà l'attività dello sportello ambientale AMIU dedicato ai cittadini, per ritiro materiale e per informazioni. Sarà aperto con frequenza settimanale, in una fascia oraria concordata (sabato con orario 8.30/10.30 nei locali messi a disposizione dall'amministrazione comunale). Tale attività sarà gestita in accordo con il Comune, tenendo conto del particolare afflusso durante la stagione estiva.

Lo Sportello, presidiato da un "informatore ambientale", sarà rifornito delle attrezzature e di tutti i materiali grafici ed informativi necessari (manifesti, locandine, espositori di dépliant etc.) per essere così di facile riconoscimento e di immediata efficacia comunicativa per l'utenza.

Presso detta struttura gli utenti potranno:

- Ottenere informazioni sui servizi ambientali, in particolare frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di loro interesse
- Ricevere l'elenco aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito da AMIU, nonché la descrizione delle corrette modalità di conferimento per le diverse frazioni
- Conoscere ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta con l'elenco dei rifiuti conferibili
- Richiedere l'assegnazione o la sostituzione di attrezzature
- Prenotare i servizi a chiamata
- Segnalare eventuali disservizi e presentare reclami
- Ottenere informazioni sulle iniziative e manifestazioni realizzate sul territorio comunale secondo i programmi stabiliti
- Conoscere le diverse modalità legate alla riduzione dei rifiuti alla fonte, in particolare la campagna di autocompostaggio con le attività descritte sopra (par. Focus compostaggio domestico) e le relative riduzioni previste dal regolamento comunale
- Conoscere le attività di comunicazione

Carta dei Servizi e rilevazione customer satisfaction

Verrà aggiornata l'attuale Carta dei Servizi, tenendo conto delle linee guida dell'Autorità per la regolazione di reti energia e ambiente (Arera) e di quanto già approvato da Città Metropolitana. Il documento ha lo scopo di rendere noto ai cittadini circa gli sforzi fatti dal Comune e dal gestore per garantire qualità e costante miglioramento dei servizi offerti.

La carta, elaborata anche in versione informatica, sarà portata a conoscenza degli utenti in modo idoneo e di facile comprensione.

Comprenderà, a titolo orientativo e non esaustivo, la trattazione dei seguenti argomenti:

- Oggetto e ambito di applicazione
- Principi fondamentali
- Modalità di effettuazione del servizio di gestione integrata
- Standard di qualità del servizio
- Valutazione della qualità del servizio erogato
- Tutela dell'utenza e procedure di reclamo e di ristoro/rimedio

Oltre alle attività di igiene urbana svolte sul territorio servito, saranno illustrati gli indicatori utilizzati per valutare i servizi e gli standard di qualità che si intendono raggiungere: tale strumento permetterà a tutti gli utenti di verificare l'effettiva rispondenza del servizio fornito agli obiettivi indicati nella Carta, e di collaborare con AMIU segnalando le aree di miglioramento. È importante che tutti gli utenti acquisiscano la consapevolezza che l'impegno del gestore dei servizi, da solo, non è sufficiente a garantire buoni risultati senza la collaborazione di tutti i cittadini.

Saranno effettuate, nei modi e con la frequenza che verrà stabilita di concerto con l'Amministrazione Comunale, forme di rilevazione sulla "customer satisfaction" che principalmente si focalizzeranno sui seguenti elementi:

- Rilevazione della qualità dei servizi
- Risultati conseguiti in relazione agli standard
- Controllo sull'efficacia della gestione dei reclami (numero, tipo e seguito dato al reclamo)

Controllo dei servizio e attività di sanzionamento

Il servizio porta a porta/condominiale richiede un puntuale controllo dei conferimenti.

A supporto della quotidiana attività di raccolta e di controllo, da parte del personale operativo, in merito alla qualità dei rifiuti conferiti, oltre al personale operativo, AMIU Genova mette a disposizione personale abilitato come agente accertatore per le attività di sanzionamento.

Tali addetti sono abilitati al controllo e al sanzionamento diretto sui divieti previsti dal regolamento del Comune nonché relativamente ad alcuni articoli del D.lgs. 152/06 e s.m.i. La loro presenza sarà assicurata nel corso delle normali attività di controllo del servizio nel territorio, previo preventivo coordinamento con la polizia locale e l'Amministrazione.

In particolare sarà sviluppata un'attività programmata di presidio delle aree evidenziate più critiche, secondo un calendario prefissato. Saranno utilizzati dispositivi mobili di videosorveglianza (c.d. fototrappole), secondo quanto previsto da accordo con Città Metropolitana.

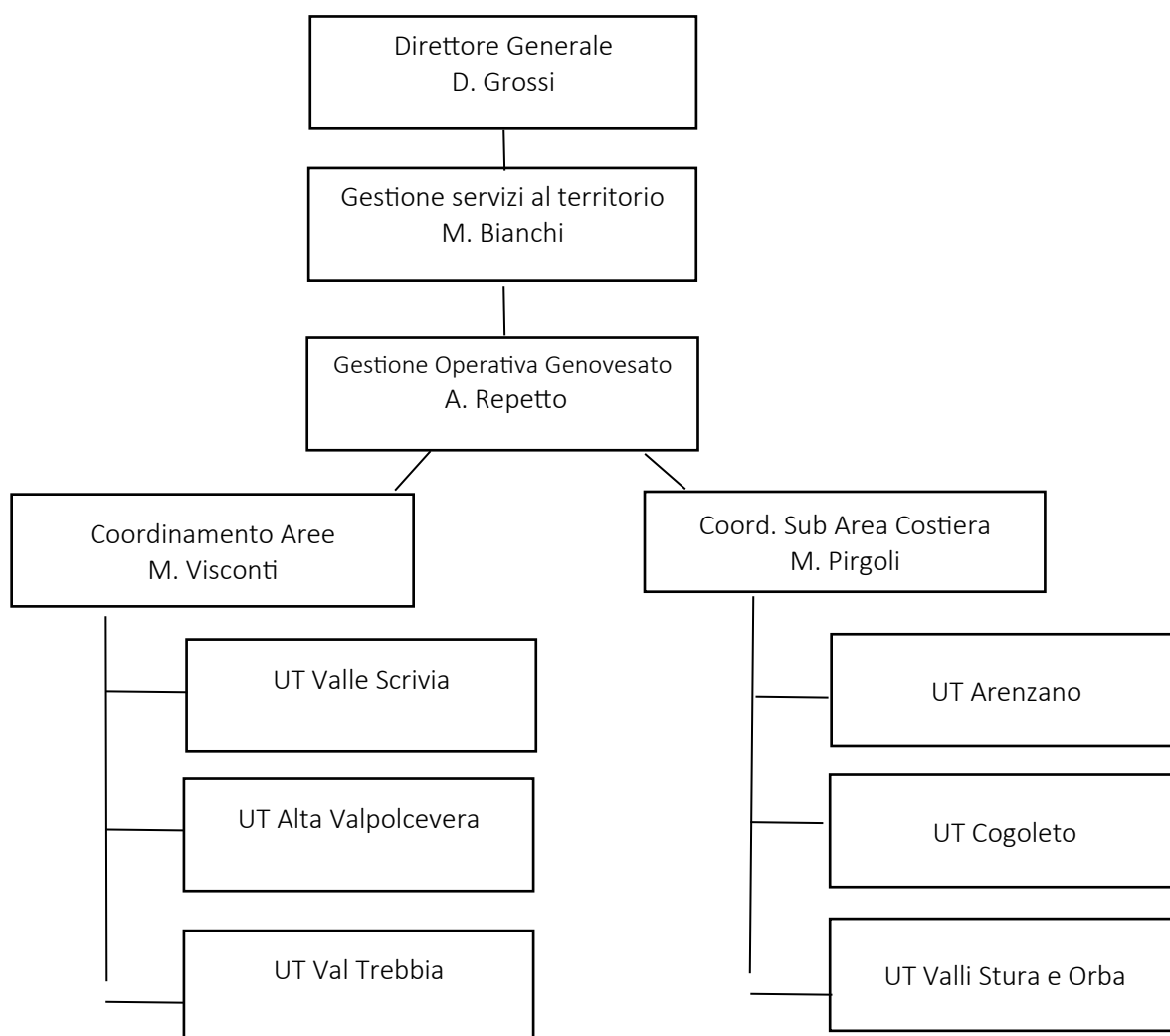
Per quanto concerne il controllo operativo e la tempestiva segnalazione di eventuali conferimenti impropri e/o abbandoni incontrollati, tutto il personale operativo potrà essere dotato di specifica attrezzatura, anche informatica (es smartphone + "app mobile"), che consenta la segnalazione e registrazione (comprese fotografie) degli eventi, elemento utile anche alla consuntivazione del numero di reati ravvisati.

Una particolare modalità di controllo potrà derivare dalla tecnologia di bordo dei mezzi operativi, la quale, ove si impieghi la rete GPS/GRS connessa ad una piattaforma informatica e a sistemi di tipo RFID, potrà consentire la memorizzazione e verifica degli esiti e degli itinerari del servizio. Tale attività di monitoraggio dovrà essere preventivamente autorizzata dall'ispettorato del lavoro e comunque in accordo con le disposizioni previste dallo statuto dei lavoratori e nel rispetto della

normativa sulla privacy.

Organigramma e contatti

Il Gestore è strutturato secondo il seguente organigramma:



Nel dettaglio, la struttura di riferimento per il servizio svolto nel Comune di Tiglieto, è coordinata dall'area Gestione Servizi al territorio, settore Gestione Operativa Genovesato.

La persona di riferimento è:

Attilio Macciò

3346969585

Per il servizio di comunicazione e promozione ambientale, le attività sono gestite dal settore Comunicazione Operativa, il cui riferimento è:

Luca Zane

tel. 335 6997406

N° verde AMIU **800.95.77.00**

Piano Economico Finanziario

Città Metropolitana in data 29 aprile 2022, con delibera n.940 ha validato, in esito alle determinazioni di competenza dell'ETC ai sensi della deliberazione ARERA 363/2021/R/RIF e ss.mm.ii, il Piano economico finanziario del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani per il quadriennio 2022-2025 del Comune di Tiglieto, redatto secondo il Metodo Tariffario Rifiuti approvato dalla Deliberazione ARERA 363/2021/R/RIF, come integrata dalle disposizioni di cui alla deliberazione ARERA 459/2021/R/RIF e alla determinazione ARERA 002/DRIF/2021.

ARERA in data 4 agosto 2023 ha pubblicato le prime direttive per l'aggiornamento biennale (2024-2025) del MTR-2. Nelle considerazioni della Determina 389/2023/R/Rif l'autorità ha previsto che "il successivo comma 8.3 stabilisce che la trasmissione all'Autorità dell'aggiornamento della predisposizione tariffaria viene effettuata da parte dell'Ente territorialmente competente alla validazione della predisposizione riferita alle entrate tariffarie di riferimento per il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, entro 30 giorni dall'adozione delle pertinenti determinazioni ovvero dal termine stabilito dalla normativa statale di riferimento per l'approvazione della TARI riferita all'anno 2024". Alla luce dei termini previsti, in attesa della definizione del nuovo PEF, verrà fatturato con la formula dell'acconto il valore previsto dalla Delibera sopra citata di Città Metropolitana, e sarà oggetto di successivo congruaggio in base al valore dell'aggiornamento del Piano Economico Finanziario 2024-2025 validato.

Si riporta di seguito l'estratto della tabella del ModPEF 2024, che indica il valore del corrispettivo fatturato in acconto pari a euro 88.294 ante IVA:

	2022			2023			2024			d
	#NOME?			#NOME?			#NOME?			
	Costi del/i gestore/i diverso/i dal Comune	Costi del/i Comune/i	Ciclo integrato RU (TOT FEF)	Costi del/i gestore/i diverso/i dal Comune	Costi del/i Comune/i	Ciclo integrato RU (TOT FEF)	Costi del/i gestore/i diverso/i dal Comune	Costi del/i Comune/i	Ciclo integrato RU (TOT FEF)	
Costi dell'attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani indifferenziati CRT	10.543	-	10.543	8.956	-	8.956	8.956	-	8.956	
Costi dell'attività di trattamento e smaltimento dei rifiuti urbani CTS	24.038	-	24.038	40.042	-	40.042	40.042	-	40.042	
Costi dell'attività di trattamento e recupero dei rifiuti urbani CTR	17.146	-	17.146	8.940	-	8.940	8.940	-	8.940	
Costi dell'attività di raccolta e trasporto delle frazioni differenziate CRD	24.449	-	24.449	28.144	-	28.144	28.144	-	28.144	
Costi operativi variabili previsionali di cui all'articolo 9.1 del MTR-2 CO ^{EXP} _{13,14,15}	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Costi operativi variabili previsionali di cui all'articolo 9.2 del MTR-2 CO ^{EXP} ₁₆	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Costi operativi incentivanti variabili di cui all'articolo 9.3 del MTR-2 CO ^{EXP} ₁₇	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Proventi della vendita di materiale ed energia derivante da rifiuti AR	3.178	-	3.178	4.438	-	4.438	4.438	-	4.438	
Fattore di Sharing b	0	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	
Proventi della vendita di materiale ed energia derivante da rifiuti dopo sharing b(AR)	1.144	-	1.144	1.598	-	1.598	1.598	-	1.598	
Ricavi derivanti dai corrispettivi riconosciuti dai sistemi collettivi di compliance AR ₁₆	4.374	-	4.374	2.343	-	2.343	2.343	-	2.343	
Fattore di Sharing w	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	
Fattore di Sharing b(1+w)	0,47	0,47	0,468	0,47	0,47	0,468	0,47	0,47	0,468	
Ricavi derivanti dai corrispettivi riconosciuti dai sistemi collettivi di compliance dopo sharing b(1+w)AR ₁₆	2.047	-	2.047	1.096	-	1.096	1.096	-	1.096	
Componente a conguaglio relativa ai costi variabili RC _{tot} ₁₆	-	664	664	-	1.644	1.644	-	-	-	
Oneri relativi attività indebitabile - PARTE VARIABILE	-	4.910	4.910	-	6.548	6.548	-	6.548	6.548	
Recupero della [ΣTa-ΣTmax] di cui al comma 4.5 del MTR-2 - PARTE VARIABILE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
ΣVa totale delle entrate tariffarie relative alle componenti di costo variabile dopo le detrazioni di cui al. Art. 4.6 Del. 363/2021/R/Rif	72.984	5.574	78.558	83.387	8.192	91.580	83.387	6.548	89.934	
Costi dell'attività di spazzamento e di lavaggio CSL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Costi per attività di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti CARC	-	3.313	3.313	1.214	3.225	4.438	1.214	3.225	4.438	
Costi generali di gestione CGG	10.880	-	10.880	9.244	-	9.244	3.693	-	3.693	
Costi relativi alla quota di crediti inesigibili CCD	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Altri costi CO _{AL}	24	206	230	-	570	570	-	570	570	
Costi comuni CC	10.904	3.519	14.424	10.458	3.795	14.252	4.907	3.795	8.701	
Ammortamenti Amm	1.347	-	1.347	-	-	-	-	-	-	
Accantonamenti Acc	-	3.792	3.792	-	1.321	1.321	-	1.321	1.321	
- di cui costi di gestione post-operativa delle discariche	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
- di cui per crediti	-	3.792	3.792	-	1.321	1.321	-	1.321	1.321	
- di cui per rischi e oneri previsti da normativa di settore e/o dal contratto di affidamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
- di cui per altri non in eccesso rispetto a norme tributarie	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Remunerazione del capitale investito netto R	1.171	291	1.462	-	156	156	-	156	156	
Remunerazione delle immobilizzazioni in corso R _{16C}	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Costi d'uso del capitale di cui all'art. 13.11 del MTR-2 CK _{prevalenti}	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Costi d'uso del capitale CK	2.517	4.083	6.601	-	1.477	1.477	-	1.477	1.477	
Costi operativi fissi previsionali di cui all'articolo 9.1 del MTR-2 CO ^{EXP} _{13,14,15}	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Costi operativi fissi previsionali di cui all'articolo 9.2 del MTR-2 CO ^{EXP} ₁₆	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Costi operativi incentivanti fissi di cui all'articolo 9.3 del MTR-2 CO ^{EXP} ₁₇	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Componente a conguaglio relativa ai costi fissi RC ₁₆	-	-	-	6.500	796	5.704	-	-	-	
Oneri relativi attività indebitabile - PARTE FISSA	-	3.373	3.373	-	2.503	2.503	-	2.503	2.503	
Recupero della [ΣTa-ΣTmax] di cui al comma 4.5 del MTR-2 - PARTE FISSA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
ΣTa totale delle entrate tariffarie relative alle componenti di costo fisso dopo le detrazioni di cui al. Art. 4.6 Del. 363/2021/R/Rif	13.422	10.975	24.397	3.958	8.571	12.529	4.907	7.775	12.682	
ΣTa= ΣVa + ΣTa prima delle detrazioni di cui al. Art. 4.6 Del. 363/2021/R/Rif	86.488	16.547	103.237	94.167	16.763	110.932	100.504	14.323	114.828	
ΣTa= ΣVa + ΣTa dopo le detrazioni di cui al. Art. 4.6 Del. 363/2021/R/Rif	86.404	16.547	102.956	87.345	16.763	104.108	88.294	14.323	102.617	

Buongiorno,

alla luce delle numerose modifiche integrate ai Piani annuali delle attività, come da Vostra richiesta, siamo a rinviare gli stessi in copia aggiornata.

Cordiali saluti
AMIU Genova S.p.A.