

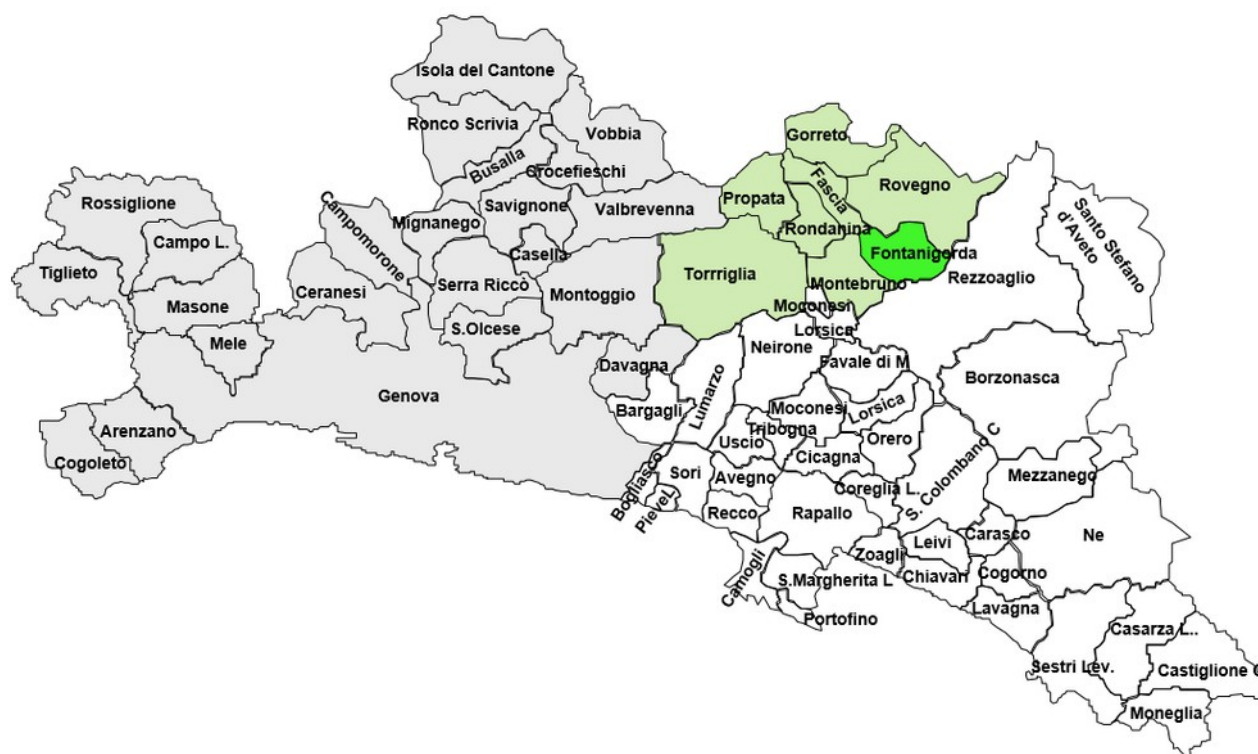
# Piano annuale delle attività

## Comune di Fontanigorda Anno 2025



## Sommario

Sommario .....	1
Definizione del territorio .....	3
Abitanti serviti e caratterizzazione delle utenze .....	4
Il servizio di raccolta .....	5
Logistica del servizio .....	5
I mezzi del servizio .....	10
I contenitori .....	10
Il personale .....	13
Il sistema di pesatura .....	14
Flussi di rifiuti attesi .....	15
Servizi nei centri di raccolta .....	15
Servizi Ecovan .....	16
Le dotazioni del servizio, planimetrie e postazioni .....	16
Servizio di lavaggio sanificazione contenitori, mezzi e piazzole .....	18
Servizio di igiene urbana .....	19
Servizi ricompresi nel contratto di servizio .....	19
Raccolta rifiuto tessile .....	19
Raccolta stradale oli vegetali .....	20
Servizi integrativi .....	20
Attività di comunicazione .....	20
Sportello ambientale per informazioni .....	22
Controlli del servizio e attività di sanzionamento .....	22
Raccolta di rifiuti prodotti nel corso di eventi .....	23
Carta dei Servizi e servizi di rilevazione della customer satisfaction .....	24
Organigramma e contatti .....	25
<b>Piano Economico Finanziario .....</b>	<b>26</b>



Il Comune di Fontanigorda fa parte del comprensorio dell'Alta Val Trebbia e della Comunità Montana Alta Val Trebbia, la quale, a sua volta, è costituita da otto comuni: Torriglia, Rondonina, Propata, Fascia, Montebruno, Rovegno, Fontanigorda e Gorreto.

La valle è attraversata dal Fiume Trebbia ed è la più isolata e solitaria della Liguria.

Il bacino della Val Trebbia è ubicato oltre lo spartiacque appenninico che, sviluppandosi da levante a ponente parallelamente all'arco costiero, costituisce l'asse principale del complesso sistema montano della Liguria.

La valle presenta un ambiente dalle caratteristiche prettamente montane: gli insediamenti sono ridotti e concentrati in nuclei compatti, mentre l'economia si sviluppa su terreni in ripido pendio e spesso terrazzati.

Gli insediamenti industriali sono quasi totalmente assenti, se non per la presenza di piccole realtà produttive e artigianali, nonché di attività di servizi e ristorazione nel basso fondovalle.

Nella valle coesistono ambiti a bassa densità abitativa, ed aree caratterizzate da popolazione aggregata in centri di medio-piccole dimensioni, con prevalenza di utenze domestiche e insediamenti turistici caratterizzati da oscillazioni stagionali della popolazione e della produzione di rifiuti da parte sia di utenze domestiche che di utenze non domestiche.

Comune	Numero abitanti residenti *	Numero Utenze Domestiche (UD)*	Numero Utenze Non Domestiche (UND)*
Fontanigorda	223	925	17
* Dati 2023 Comune			

### Abitanti serviti e caratterizzazione delle utenze

Il Comune di Fontanigorda comprende 925 utenze domestiche (dati TARI 2023).  
Risultano inoltre 17 utenze NON domestiche così suddivise:

Categoria (ex DPR 158/99)	n.	m <sup>2</sup>
Alberghi con ristorante	3	ND
Supermercato, pane e pasta, macelleria, salumi e formaggi, generi alimentari	4	ND
Banche ed istituti di credito	1	ND
Bar, caffè, pasticceria	3	ND
Carrozzeria, autofficina, elettrauto	1	ND
Edicola, farmacia, tabaccaio, plurilicenze	1	ND
Negozi abbigliamento, calzature, libreria, cartoleria, ferramenta e altri beni durevoli	2	ND
Ortofrutta, pescherie, fiori e piante	1	ND
Ristoranti, trattorie, osterie, pizzerie	1	ND
<b>Totale complessivo</b>	<b>17</b>	

## 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 modello di raccolta dei rifiuti, è la prossimità stradale.

Il sistema di raccolta di prossimità, consistente nel prelievo dei rifiuti differenziati in prossimità della residenza di un gruppo di utenti, rappresenta il sistema confacente alla quasi la totalità del territorio della Val Trebbia, e, nello specifico, al comune di Fontanigorda, prevedendo 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 residenza. Al cittadino, viene richiesto di separare i rifiuti prodotti presso la propria abitazione e di conferirli nei contenitori stradali, senza limitazioni di giornata ed orario.

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 Fontanigorda, le utenze domestiche sono servite con un sistema di raccolta **cosiddetto di "prossimità" 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.

**Le utenze NON domestiche sono invece servite con sistema di raccolta "domiciliare" mediante la fornitura, a titolo gratuito, di idonei contenitori di volumetria appropriata per ogni frazione prevista, e dotati di sistema di chiusura mediante chiave.**

Le utenze non domestiche esistenti (ad oggi in numero di 17) sono servite con frequenze differenti rispetto alle utenze domestiche, in linea con le diverse necessità che tali realtà presentano.

## 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 Val Trebbia in 4 aree distinte, a cui corrispondono 3 differenti percorsi di raccolta. 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.**

Area di Servizio	Comune Servito	Localizzazione Base Logistica
------------------	----------------	-------------------------------

Area 1	Torriglia	Unità territoriale Montebruno
Area 2	Rovegno	Unità territoriale Montebruno
	Gorreto	
Area 3	Montebruno 1 e Fontanigorda	Unità territoriale Montebruno
Area 4	Montebruno 2	Unità territoriale Montebruno
	Propata	
	Rondanina	
	Fascia	

La sede operativa è localizzata nei locali messi del Comune di Montebruno in Piazza Taviani .

Le zone dovranno essere adibite a Unità territoriale, rimessa veicoli, e spogliatoi, e servizi per il personale.

I percorsi operativi sono i seguenti:

Comune di Fontanigorda				
Servizio invernale ( 16 sett- 14 giu)				
Percorso	servizio	giorno	turno	recupero entro le
Spazzamento Manuale e cestini	spazzamento	Lun	M	24 ore
Raccolta Secco Residuo CENTRO IVECO 180	raccolta	Lun Ven	M	48 ore
Raccolta Secco Residuo FRAZIONI ISUZU 35	raccolta	Lun	M	72 ore
Raccolta frazione organica	raccolta	Mar-Ven	M	24 ore
Raccolta Multimateriale CENTRO IVECO 120	raccolta	Lun Gio	M	72 ore
Raccolta Multimateriale FRAZIONI ISUZU 35	raccolta	Gio	M	72 ore
Raccolta Carta CENTRO IVECO 120	raccolta	Lun Gio	M	72 ore
Raccolta Carta FRAZIONI ISUZU 55	raccolta	Gio	M	72 ore
Raccolta Vetro	raccolta	Mer	M	72 ore
Raccolta tessile	raccolta	quindicinale	M	72 ore
Raccolta oli	raccolta	settimanale	M	72 ore
Raccolta pile e farmaci	raccolta	su chiamata	M	72 ore
Raccolta ingombranti domiciliari	raccolta	mer	M	72 ore
servizio Ecovan	raccolta	2°mar	M	72 ore
Servizio estivo ( 15 Giu- 15 Sett)				
Spazzamento Manuale e cestini	spazzamento	Lun - Ven	M	24 ore
Raccolta Secco Residuo CENTRO IVECO 180	raccolta	Lun - Ven	M	48 ore
Raccolta Secco Residuo FRAZIONI	raccolta	Lun - Ven	M	48 ore

ISUZU 35				
Raccolta frazione organica	raccolta	Mar-Ven	M	24 ore
Raccolta Multimateriale CENTRO IVECO 120	raccolta	Lun Gio Sab	M	48 ore
Raccolta Multimateriale FRAZIONI ISUZU 35	raccolta	Gio	M	72 ore
Raccolta Carta CENTRO IVECO 120	raccolta	Lun Gio Sab	M	48 ore
Raccolta Carta FRAZIONI ISUZU 55	raccolta	Gio	M	72 ore
Raccolta Vetro	raccolta	Mer	M	72 ore
Raccolta tessile	raccolta	quindicinale	M	72 ore
Raccolta oli	raccolta	settimanale	M	72 ore
Raccolta pile e farmaci	raccolta	su chiamata	M	72 ore
Raccolta ingombranti domiciliari	raccolta	mer	M	72 ore
servizio Ecovan	raccolta	2°mar	M	72 ore

Le Utenze non domestiche , dato il loro numero esiguo, vengono servite nell'ambito del servizio effettuato per le utenze domestiche. Eventuali necessità in ordine alla stagionalità verranno valutate e concordate con l'A.C.

I percorsi sono sviluppati nelle seguenti strade/vie:

#### **RACCOLTA SECCO RESISUO IVECO 180**

STRADA PROVINCIALE 18 (FO)

PIAZZA ROMA (FO)

LOCALITÀ DUE PONTI (FO)

#### **RACCOLTA SECCO RESISUO FRAZIONI ISUZU 35**

VIA AL BOSCO DELLE FATE (FO)

VIA MONTE ORTIGARA (FO)

VIA GUGLIELMO MARCONI (FO)

PIAZZA DELLA CHIESA (FO)

LOCALITÀ CERRETA (FO)

FRAZIONE VILLANOVA (FO)

STRADA PROVINCIALE 48 (FO)

STRADA PROVINCIALE 17 (FO)

LOCALITÀ CASONI (FO)

LOCALITÀ REISONI (FO)

FRAZIONE CANALE (FO)

#### **RACCOLTA ORGANICO FONTANIGORDA**

VIA AL BOSCO DELLE FATE (FO)

VIA GUGLIELMO MARCONI (FO)

PIAZZA DELLA CHIESA (FO)

VIA MONTE ORTIGARA (FO)

STRADA PROVINCIALE 18 (FO)  
PIAZZA ROMA (FO)  
LOCALITÀ CERRETA (FO)  
FRAZIONE VILLANOVA (FO)  
STRADA PROVINCIALE 48 (FO)  
LOCALITÀ DUE PONTI (FO)  
FRAZIONE CANALE (FO)  
STRADA PROVINCIALE 17 (FO)  
LOCALITÀ CASONI (FO)  
LOCALITÀ REISONI (FO)

#### **RACCOLTA MULTIMATERIALE IVECO 120 CENTRO**

VIA AL BOSCO DELLE FATE (FO)  
VIA GUGLIELMO MARCONI (FO)  
PIAZZA DELLA CHIESA (FO)  
VIA MONTE ORTIGARA (FO)  
STRADA PROVINCIALE 18 (FO)  
PIAZZA ROMA (FO)

#### **RACCOLTA MULTIMATERIALE CENTRO e FRAZIONI ISUZU 35**

VIA AL BOSCO DELLE FATE (FO)  
VIA GUGLIELMO MARCONI (FO)  
PIAZZA DELLA CHIESA (FO)  
VIA MONTE ORTIGARA (FO)  
STRADA PROVINCIALE 18 (FO)  
PIAZZA ROMA (FO)  
LOCALITÀ CERRETA (FO)  
FRAZIONE VILLANOVA (FO)  
STRADA PROVINCIALE 48 (FO)  
LOCALITÀ DUE PONTI (FO)  
FRAZIONE CANALE (FO)  
STRADA PROVINCIALE 17 (FO)  
LOCALITÀ CASONI (FO)  
LOCALITÀ REISONI (FO)

#### **RACCOLTA CARTA IVECO 120 CENTRO**

VIA AL BOSCO DELLE FATE (FO)  
VIA GUGLIELMO MARCONI (FO)  
PIAZZA DELLA CHIESA (FO)  
VIA MONTE ORTIGARA (FO)  
STRADA PROVINCIALE 18 (FO)  
PIAZZA ROMA (FO)

#### **RACCOLTA CARTA ISUZU 75 CENTRO e FRAZIONI**

VIA AL BOSCO DELLE FATE (FO)  
VIA GUGLIELMO MARCONI (FO)  
PIAZZA DELLA CHIESA (FO)  
VIA MONTE ORTIGARA (FO)  
STRADA PROVINCIALE 18 (FO)  
PIAZZA ROMA (FO)  
LOCALITÀ CERRETA (FO)



FRAZIONE VILLANOVA (FO)  
 STRADA PROVINCIALE 48 (FO)  
 LOCALITÀ DUE PONTI (FO)  
 FRAZIONE CANALE (FO)  
 STRADA PROVINCIALE 17 (FO)  
 LOCALITÀ CASONI (FO)  
 LOCALITÀ REISONI (FO)

#### **RACCOLTA VETRO FONTANIGORDA**

VIA AL BOSCO DELLE FATE (FO)  
 VIA GUGLIELMO MARCONI (FO)  
 PIAZZA DELLA CHIESA (FO)  
 VIA MONTE ORTIGARA (FO)  
 STRADA PROVINCIALE 18 (FO)  
 PIAZZA ROMA (FO)  
 LOCALITÀ CERRETA (FO)  
 FRAZIONE VILLANOVA (FO)  
 STRADA PROVINCIALE 48 (FO)  
 LOCALITÀ DUE PONTI (FO)  
 FRAZIONE CANALE (FO)  
 STRADA PROVINCIALE 17 (FO)  
 LOCALITÀ CASONI (FO)  
 LOCALITÀ REISONI (FO)

#### **Spazzamento Manuale FONTANIGORDA**

Piazza Roma  
 Via Monte Ortigara  
 Via al Bosco delle fate  
 Strada prov 48 ( tratto comunale)  
 Strada prov 45 (tratto comunale)  
 Loc Canale  
 Loc 2 Ponti

Nel dettaglio, il percorso prevede, per il comune di Fontanigorda , le seguenti frequenze per tipologia di frazione:

<b>Utenze domestiche e non domestiche</b>			
<b>Frazione Raccolta</b>	<b>Servizio</b>	<b>Frequenza di svuotamento</b>	<b>Attrezzatura</b>
Secco Residuo	Stradale/domiciliare	2 volte settimana ( 1 NELLE FRAZIONI)	Mastello o Bidone 360 LT o 1000 LT
Organico	Stradale	2 volte settimana	Mastello o 240 LT
Carta e Cartone	Stradale	Da 1 (2) volte settimana	Bidone da 360 LT o 1000 LT

Multimateriale	Stradale	Da 1 (2) volte settimana	Bidone 360 LT o 1000
Vetro	Stradale	1 volta settimana	Bidone 240 LT

Le frequenze di raccolta potranno essere riproporzionate nel periodo estivo ( frequenza tra parentesi) privilegiando comunque la raccolta delle frazioni differenziabili.

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

Frazione	Sito 1	Sito 2
Multimateriale leggero (plastica e lattine)	Sito Sardorella GE (AMIU)	
Cassette in plastica	Sito Sardorella (AMIU)	
Carta e cartone	Benfante	
Vetro ed imballaggi in vetro	Re. Vetro	
Frazioni organiche da cucine e mense	Sito Volpara (AMIU)	
Sfalci e potature	Comet Recycling - Varazze	
Legno	Isola ecologica	
tessili	Ditta Humana sito di Genova	
Oli vegetali	Consorzio CONOE	
Frazioni di rifiuto ingombrante	Isola ecologica	
RAEE	Isola ecologica	
RSU	Presso siti di volta in volta resi disponibili da specifiche autorizzazioni di Regione Liguria.	

## I mezzi del servizio

Sulla base delle volumetrie e delle frequenze previste scaturisce il numero di mezzi destinati a tutta l'area Val trebbia, di seguito riportati in dettaglio:

Dotazione mezzi operativi		
Tipologia		Dotazione
Veicolo raccolta Mini	Tipo Isuzu 35	3
Autocompattatore medio	Tipo IVECO 180EL o simili	3
Autocompattatore piccolo	Tipo IVECO 120EL o simili	2
Autocarro con sponda	Ecovan	2
Autocompattatore leggero 50 qli	Isuzu 50	1
Veicolo raccolta leggero lavaggi	Porter	1
Veicolo raccolta leggero	Porter	1
Autocompattatore mini-bivasca	Tipo ISUZU NLR85A o simili	1

Compattatore scarrabile elettrico	Tipo SCALVENZI TECNECO o simili	2
Cassone scarrabile	Tipo B.T.E. CASSONE o simili	4
<b>Totale</b>		<b>20</b>

Le motorizzazioni dei mezzi di nuova acquisizione è Euro 6, 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 Val Trebbia 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.

Per il comune di Fontanigorda 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.

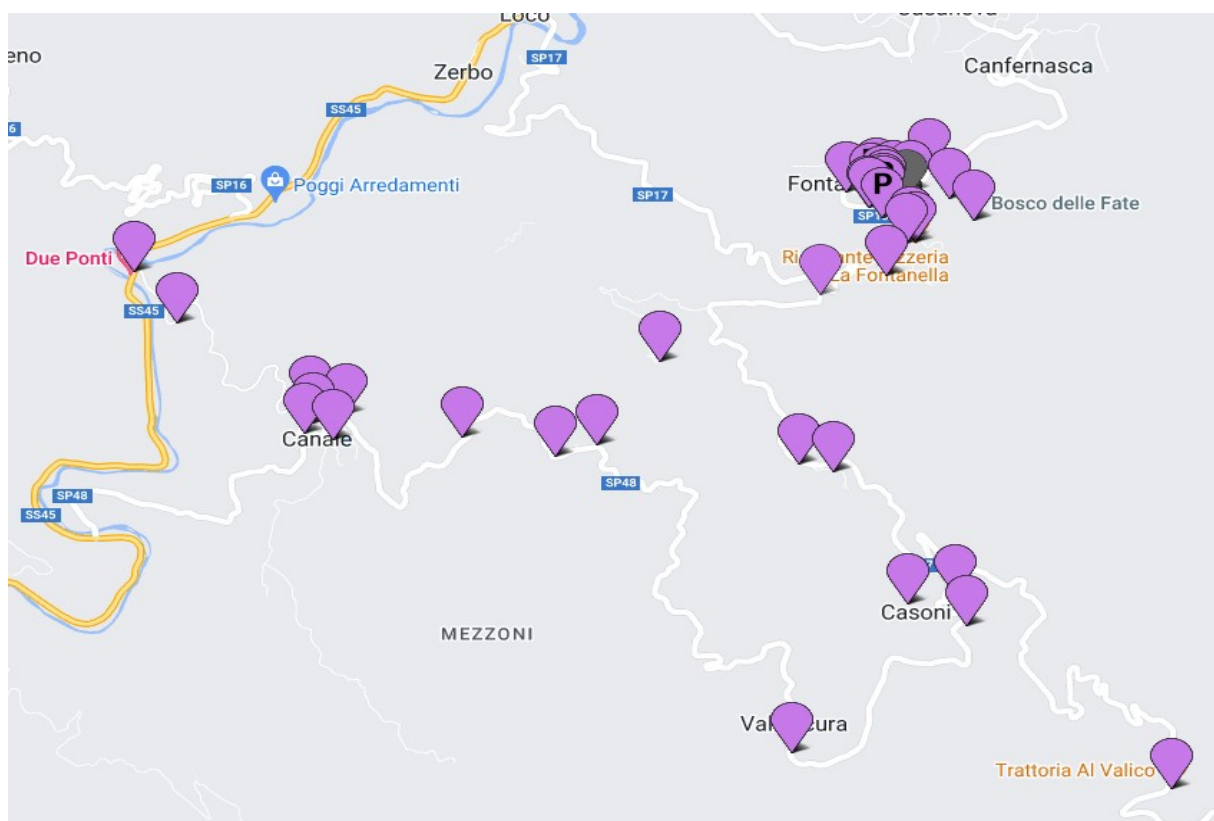
Le postazioni dei cassonetti sono georeferenziate e disponibili in forma di mappatura al fine di consentire una visualizzazione **dell'estensione dei punti di conferimento per tipologia di contenitore**, frequenza di svuotamento e altre informazioni che potranno essere di volta in volta ritenute utili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

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

**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.

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

**L'eventuale carenza di alcuni punti di raccolta erroneamente non indicati potrà essere riveduta e corretta** nel corso del primo anno di esecuzione del servizio.



## 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 Val Trebbia.

Dotazione Personale			
Posizione Organizzativa	Qualifica	Livello CCNL	N°
Addetto Ecologico	Autista	III	10
Addetto Ecologico	Operaio	III	3
Addetto Isola Ecologica	Operaio	IV	1
Totale			14

Viene introdotto il concetto di “polivalenza” rispetto alle necessità di volta in volta rilevate: autisti ed operatori svolgeranno diverse mansioni nelle frequenze previste alternandosi di fatto all'esecuzioni di tutti i servizi previsti

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 personale a tempo determinato in misura di 3 unità part time nei profili addetto ecologico in tabella non ricompresi numericamente nella stessa .

Per quanto concerne il controllo operativo e la tempestiva segnalazione di eventuali conferimenti impropri e/o abbandoni incontrollati (es scariche 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)".**

## Il 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 Fontanigorda raggiunge oggi una raccolta differenziata pari a circa il 55,16 % dei rifiuti prodotti, pari a circa 272 t /anno di RU dati estratti dalla DGR Atto N° 601-2024 - Seduta N° 3876 - del 13/06/2024 - Numero d'Ordine 14

Popolazione al 31/12/2023	Obiettivo RD al 2025	Frazione umida (t)	Carta e cartone (t)	Vetro (t)	Plastica Multim (t)	Totale RSU (t)	Totale RD (t)	Totale RU (t)
223	70%	24	30	24	31	122	150	272

La produzione pro-capite per l'anno 2023 è di 1218 kg/ab/anno: tale dato è chiaramente influenzato dalla stagionalità.

## 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 Fontanigorda potrà usufruire dell'utilizzo del Centro di raccolta sito in Comune di Montoggio**

CDR Montoggio

Località Terre Rosse

Orari Lunedì e mercoledì 08.30-12.30

Venerdì 13.30-18.00

**E' comunque consentito da parte dei comuni, l'utilizzo di TUTTI i Centri di Raccolta/Isole Ecologiche dell'area Genovesato.**

Nel corso del primo quadrimestre 2025 è prevista l'attivazione del Centro di Raccolta in Comune di Fascia loc. Beinaschi che permetterà di fatto una migliore gestione dei rifiuti prodotti ed un migliore servizio agli utenti della zona. Tale apertura, già pianificata per l'anno 2024 ha subito forti ritardi dovuti all'attivazione delle gare ed alle prescrizioni di soggetti esterni (Anas)

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

- ⇒ Ingombranti di legno (mobili, scrivanie, tavoli, librerie, letti, comò, armadi);
- ⇒ Ingombranti misti (poltrone, divani, soprammobili);
- ⇒ Ingombranti metallici (letti, reti da letto, scaffali, schedari, ecc.);
- ⇒ Imballaggi in vetro
- ⇒ Imballaggi in carta e cartone

## 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 Val Trebbia, il secondo MARTEDI di ogni mese nell'area di via Piazza Roma.

In ragione di una maggiore necessità stagionale ed in attesa della prossima fruibilità del nuovo centro di raccolta, nei mesi di, Giugno, Luglio, Agosto e fino al 15 Settembre, il servizio sarà potenziato con una frequenza settimanale dalle ore 10,30-12,30 da concordare di volta in volta.

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 di raccolta dei rifiuti ingombranti è garantito nel rispetto dei limiti indicati nel disciplinare allegato al contratto e compatibilmente ai limiti di portata dei mezzi.

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

## Le dotazioni del servizio, planimetrie e postazioni

Il servizio verrà eseguito con i seguenti mezzi in dotazione:

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:

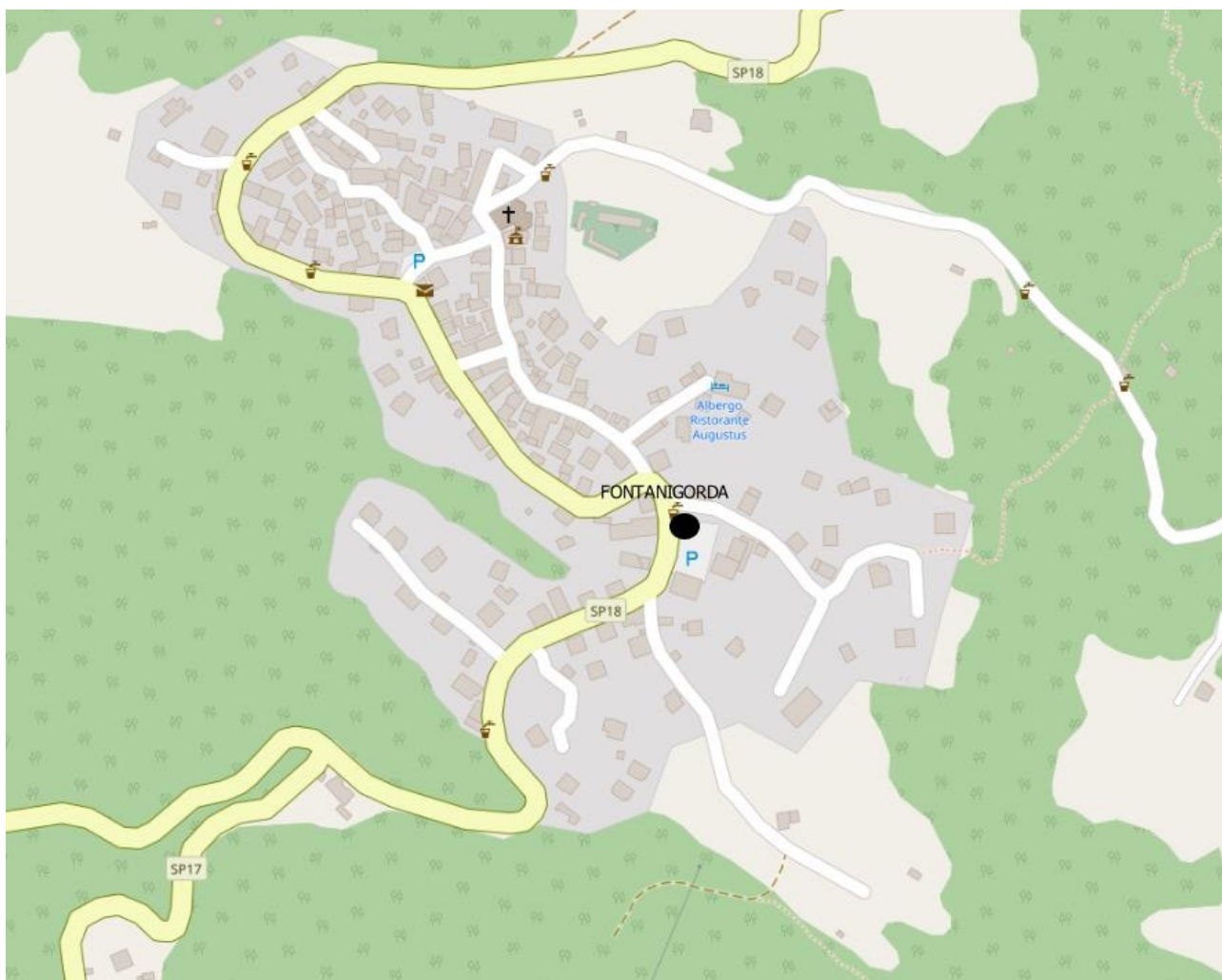
- ⇒ Rifiuti ingombranti di dimensioni ridotte;
- ⇒ Accumulatori e batterie;
- ⇒ Medicinali;
- ⇒ Pile esauste;
- ⇒ Legno e imballaggi in legno;
- ⇒ Materiali ferrosi;
- ⇒ Oli vegetali;
- ⇒ Oli minerali;
- ⇒ RAEE di ridotte dimensioni;
- ⇒ Vernici e solventi;



- ⇒ 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).

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

Giorno	Postazione	Frequenza
Martedì	Piazza Roma o frazioni del Comune ( da definire)	1v mese



## Servizio di lavaggio sanificazione contenitori, mezzi e piazzole

Tutti i contenitori ( $\geq 120$  litri) effettivamente impiegati nel servizio, saranno periodicamente lavati ed il servizio rendicontato. 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:

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

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.

## Servizio di igiene urbana

Il Comune di Fontanigorda si estende su una superficie di circa 16 Km<sup>2</sup> con una densità di 12 abitanti a Km<sup>2</sup> pertanto presenta una notevole rarefazione abitativa

I servizi di igiene urbana necessari sono in tal senso limitati allo svuotamento dei cestini laddove presenti con frequenza di una volta alla settimana e intervento di spazzamento manuale settimanale ( di norma effettuato nella giornata di Lunedì nella fascia oraria 07,00/12,00 )

Nel periodo 15 Giugno- 15 Settembre, ovvero i mesi a maggiore presenza abitativa di residenti e non residenti il servizio viene potenziato con passaggio almeno bisettimanale nelle giornate di Lunedì e Venerdì (effettuato nella fascia oraria 07,00/12,00)

**Il servizio viene effettuato mediante l'invio di operatore dotato di veicolo Porter con dotazioni operative necessarie (scopa, raccoglitore e idoneo veicolo per la rimozione dei rifiuti raccolti)**

**L'area di intervento coincide** con il centro paese e come da percorso meglio specificato.

## Servizi ricompresi nel contratto di servizio

Sono previsti servizi a domicilio su appuntamento di norma effettuati con frequenza settimanale ( mensile nel periodo invernale)

- Ritiro domiciliare rifiuti ingombranti a chiamata presso Utenze Domestiche compatibile con il servizio pubblico
- Ritiro sfalci da potatura/diserbo (in estate bisettimanale)

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.

## 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 dal 2023 e anche in coerenza con quanto previsto dal Contratto di Servizio, AMIU intende organizzare un sistema di raccolta omogeneo su tutto il territorio di Genova e del Genovesato.**

Dal mese di Ottobre 2023 viene implementato un sistema di raccolta del rifiuto tessile tramite cassonetti di grande volumetria, facilmente riconoscibili da un colore e una chiara comunicazione del contenuto e utilizzabili dai cittadini nella misura di uno ogni 2.000 abitanti.

Nello specifico sul Comune di Fontanigorda sono stati installati di n 1 contenitore per la raccolta di tali rifiuti con svuotamento quindicinale in Piazza Roma. La frequenza di svuotamento

relativamente al giorno previsto dovrà essere valutata nell'ambito dell'affidamento del servizio complessivo ovvero verificando da remoto il livello di riempimento dei cassonetti ed ottimizzando pertanto le raccolte effettuate nell'ambito della Val Trebbia.

### 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. Il servizio è stato implementato con l'installazione di n° 1 contenitori in Piazza Roma. Tale posizionamento viene effettuato nella logica di produzione abitante anno e potrà **eventualmente essere implementato nell'ambito di verifiche puntuali sullo stato del livello di riempimento anche stagionale**

### 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 rifiuti o 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 2".

### Attività di comunicazione

Si prevede la realizzazione di una campagna di comunicazione offline e online per lo sviluppo della raccolta differenziata. Sarà attivata una particolare attenzione alla qualità dei materiali, alla informazione sui servizi, compresi i rifiuti non gestibili attraverso i normali circuiti di raccolta domiciliare.

Sarà sviluppata anche una attività di sensibilizzazione/controllo con informatori ambientali, con vademecum dedicati, affissione locandine e la partecipazione con stand/corner informativo a un **evento/manifestazione da concordare (esempio manifestazione "Sbarazzo" organizzato durante la stagione primavera/estate).**

Adeguate informazione riguarderà l'andamento dei risultati raggiunti, dando riscontro ai cittadini dei traguardi conseguiti e gli obiettivi da perseguire.

Sarà sviluppata anche una attività di animazione territoriale con la presenza di uno stand al Festival Caproni. In questo evento sarà presente un corner informativo con personale formato (steward AMIU) a forte predisposizione per il contatto con il pubblico.

È prevista 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 durante l'anno su richiesta dell'Amministrazione, sarà presente un corner informativo con personale formato (steward AMIU).

Per quanto riguarda le segnalazioni e i reclami, sono attivi il numero verde 800 95 77 00 per numeri fissi e 010 89 80 800 da cellulari e la piattaforma SegnalaCi, da quest'ultima si può verificare in tempo reale l'andamento della segnalazione stessa.

L'ufficio stampa AMIU concorderà con l'Amministrazione comunale le attività di media relations (comunicati stampa, conferenze stampa, social, ecc) da promuovere nell'ambito delle iniziative promosse per la raccolta differenziata.

SCUOLA - Particolare rilievo rivestono le scuole della Val Trebbia, destinatarie di uno specifico progetto formativo per far crescere tra i ragazzi la cultura del riciclo e della sostenibilità.

Presso la scuola sarà tenuto un laboratorio, a richiesta dei docenti, con intervento di uno specialista AMIU per un laboratorio formativo didattico sulla raccolta differenziata e il riciclo.

Per le classi saranno disponibili un kit con un manuale per i docenti, una pubblicazione da distribuire a tutti gli allievi e un vademecum per le famiglie.

**FOCUS COMPOSTAGGIO DOMESTICO – Sarà rinnovata la campagna “Diventa un super compostatore” per aumentare in Val Trebbia il numero di utenze iscritte all'albo compostatori.**  
La campagna prevede la realizzazione delle seguenti attività:

- ⇒ Corso di formazione gratuito tenuto da un maestro compostatore
- ⇒ Distribuzione ai partecipanti di una compostiera in comodato d'uso
- ⇒ Vademecum con i consigli utili per il compostaggio
- ⇒ Community FB dedicata a informazioni e supporto ai compostatori

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.

Di seguito il cronoprogramma delle attività:

	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
<b>Campagna comunicazione RD offline e online con distribuzione materiale informativo</b>												

Progetto con figurine a tema raccolta differenziata e laboratori in classe													
Presenza Festival Caproni con stand o laboratorio													
SBARAZZO giornata ritiro ingombranti													
Corso compostaggio in Valtrebbia													

### Sportello ambientale per informazioni

Continuerà l'attività dello sportello ambientale AMIU dedicato ai cittadini, con apertura settimanale il **sabato dalle ore 10 alle 12** in modo da garantire presidio fisso per informazioni e distribuzione materiali a residenti e seconde case.

Lo Sportello, presidiato da un "informatore ambientale" adeguatamente formato, 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

### Controlli del servizio e attività di sanzionamento

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 delle amministrazioni comunali della Val Trebbia del personale abilitato al servizio di Polizia Amministrativa autorizzato.

La loro presenza sarà assicurata nel corso delle normali attività di controllo del servizio, previo **preventivo coordinamento con la polizia locale e l'Amministrazione**.  
Occorre definire al più presto regolamento comunale finalizzato alle necessità sanzionatorie.

In particolare sarà sviluppata un'attività programmata di presidio delle aree evidenziate più critiche, in stretta collaborazione con l'Amministrazione Comunale per modalità e linee guida di intervento. Potranno essere utilizzati dispositivi mobili di videosorveglianza.  
L'attività è subordinata all'aggiornamento per la corretta applicazione dei regolamenti comunali di riferimento.

### 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, trespoli 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.



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 come previsto dal Piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi della pubblica amministrazione (PAN GPP), adottato con decreto del 11 aprile 2008 del Ministro dell'ambiente della tutela del territorio e del mare (oggi Ministro per la transizione ecologica) di concerto con il Ministro dello sviluppo economico e dell'economia e delle finanze, nonché in attuazione del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza che inserisce la Riforma 3.1 "Adozione di criteri ambientali minimi per eventi culturali";
- ⇒ Coordinare i due elementi suesposti in maniera flessibile e fattibile.

- Commemorazione Poeta Caproni



- Castagnata ultima domenica Ottobre
- 1° domenica Agosto gara Bocce Bosco Fate
- Serate danzanti

## Carta dei Servizi e servizi di rilevazione della 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.**

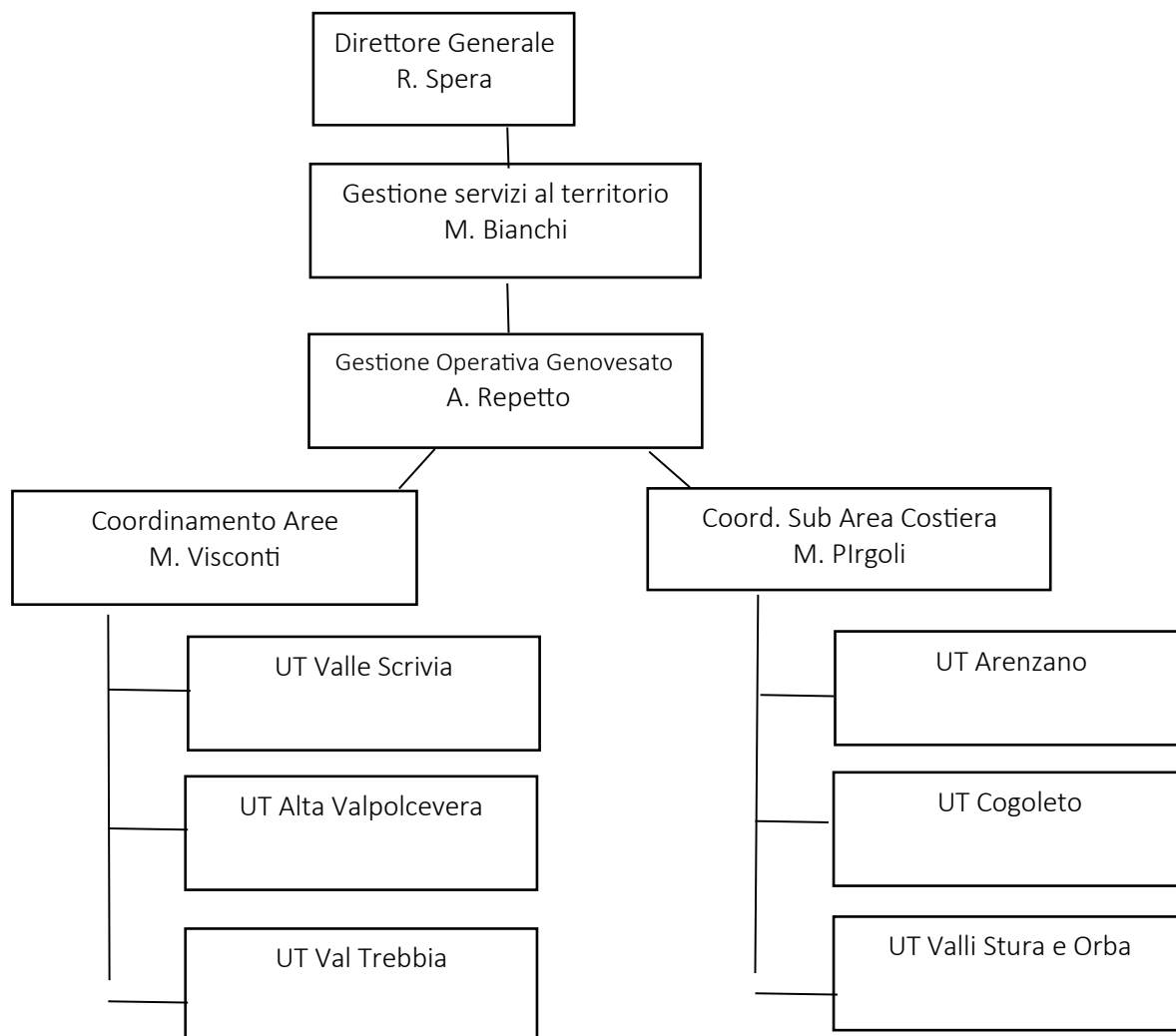
Saranno effettuate, nei modi e con la frequenza che verrà stabilita di concerto con **l'Amministrazione Comunale, forme di rilevazione sulla "customer satisfaction"** che principalmente si focalizzeranno sui seguenti elementi:

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



## Organigramma e contatti

Il Gestore è strutturato secondo il seguente organigramma:



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

La persona di riferimento è:

**Silvano D'Agostino**

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

**Alessandro Baldassarri**

N° verde AMIU **800.95.77.00**

## Piano Economico Finanziario

Città Metropolitana in data 25 giugno 2024, con delibera n.1692 ha validato, in esito alle determinazioni di competenza dell'ETC ai sensi della deliberazione ARERA 363/2021/R/RIF e ss.mm.ii, l'aggiornamento del Piano economico finanziario del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani per il quadriennio 2022-2025 per le annualità 2024 e 2025 del Comune di Fontanigorda, redatto secondo il Metodo Tariffario Rifiuti approvato dalla Deliberazione ARERA 363/2021/R/RIF, e ai sensi della deliberazione ARERA del 03agosto 2023 n. 389/2023/R/RIF

Si riporta di seguito l'estratto della tabella del ModPEF 2025, che indica il valore del corrispettivo fatturato in acconto pari a euro 73.836 ante IVA:

