



riduciamo, rispettiamo, ricicliamo

IGIENE AMBIENTALE  
Progetto dei Servizi Esecutivi PSE



## PREMESSA

Il presente documento riepiloga e illustra i servizi previsti dal nuovo contratto seguendo l'ordine dei documenti di gara e del progetto presentato dalla scrivente.

Abbiamo ritenuto opportuno evidenziare in colore verde le cosiddette "migliorie ai vari servizi" (rispetto alle modalità precedentemente in uso) che sono diventate parti integranti e sostanziali del servizio in corso avendo avuto particolare attenzione a mettere al centro i cittadini ed il decoro urbano.

Il comune di ANNICCO è inserito nel Bacino 6, composto dai seguenti comuni:

### ANNICO

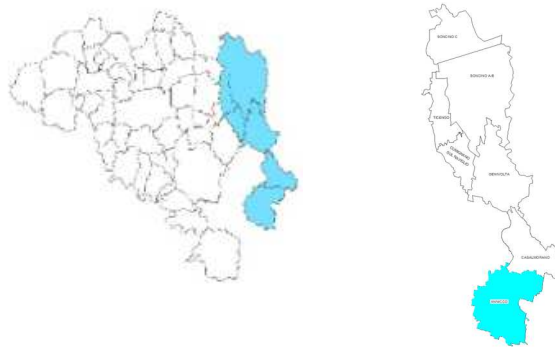
CASALMORANO

CUMIGNANO SUL NAVIGLIO

GENIVOLTA

SONCINO

TICENGO



Il PSE è stato progettato tenendo conto del numero di abitanti, delle quantità di rifiuti e delle ulteriori seguenti particolarità:

- Casa di riposo BEVILACQUA RIZZI

Per l'anno in corso, così come emerso negli incontri con tutte le amministrazioni comunali, LG effettuerà la raccolta con le modalità in essere in quanto ritenute corrette e rispondenti alle esigenze dei cittadini, mettendo comunque a disposizione a titolo gratuito di ogni comune una quantità di bidoni in numero massimo pari al 20% del numero delle famiglie.

Dal 2019 LG dovrà essere in possesso delle volontà dell'amministrazione, pertanto propone un incontro per valutare tempi, metodi e modalità delle dotazioni agli utenti.

# CAMPAGNA DI INFORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE

## CAMPAGNA DI INFORMAZIONE

La campagna di informazione della fase di avvio del servizio è indirizzata a tutte le tipologie di utenza presenti nel Comune.

Il concept della campagna (che verrà utilizzato sia nella fase di avvio che di mantenimento) si sviluppa attorno ai concetti di RIDUZIONE, RICICLO e RISPETTO e accompagnerà tutti i materiali prodotti. Il lay-out grafico dei materiali sarà infatti caratterizzato dall'utilizzo dell'*eco-smile* - simbolo del servizio di igiene ambientale aziendale- e sarà impostato attorno al claim *riduciamo rispettiamo ricicliamo* che riassume efficacemente i tre messaggi delle campagne di educazione e sensibilizzazione del progetto :

*riduciamo*: riduzione dei rifiuti

*rispettiamo*: ambiente più pulito

*ricicliamo*: raccolta differenziata

Il claim riprende inoltre il concetto di AMORE, inteso come amore per l'ambiente, per il proprio paese e per il proprio territorio.

Obiettivo della campagna di comunicazione del primo anno di avvio del servizio è finalizzata prevalentemente ad informare i cittadini in merito alle novità che verranno introdotte con particolare riferimento- per quanto riguarda il primo anno - alla variazione dei giorni e degli orari di raccolta e alla estensione degli orari di apertura delle piattaforme nonché a fornire strumenti atti a seguire le regole della differenziata e a migliorare la percentuale di rifiuti destinati al riciclo.

La comunicazione sarà rivolta a un target il più vasto possibile con l'obiettivo di:

- Informare in ordine alle corrette modalità di effettuazione della raccolta
- Spiegare le motivazioni che inducono ad attivare e migliorare i servizi di raccolta differenziata
- Sottolineare i vantaggi ambientali ed economici che ne derivano
- Fornire assicurazioni sull'effettivo riciclaggio dei materiali separati.

La campagna si avvarrà degli strumenti e delle iniziative sotto descritte.

## **Calendarifiuti 2018**

Entro il 1° maggio 2018 verrà realizzato e consegnato a tutte le utenze del Comune un Calendarifiuti che conterrà, sinteticamente:

- Lettera introduttiva
- Calendario dei servizi di raccolta domiciliare
- Orari di apertura dei Centri di Raccolta/Piattaforme
- Sintesi delle modalità di raccolta ed esposizione dei rifiuti
- Elenco canali di comunicazione con l'azienda per info/segnalazioni/richieste

Il Calendarifiuti avrà formato A4 multi-pagina, riporterà le raccolte da Maggio 2018 a Gennaio 2019 e sarà realizzato – per quanto riguarda il calendario vero e proprio delle raccolte – in versione multilingue (italiano, inglese, francese, arabo).

## **Calendarifiuti 2019 e successivi**

Il Calendarifiuti per gli anni successivi al 2018, ovvero dal 2019 in poi, verrà realizzato sul format di quello precedentemente descritto. I Calendarifiuti dal 2019 in avanti conterranno sinteticamente:

- Calendario dei servizi di raccolta domiciliare
- Orari di apertura dei Centri di Raccolta/Piattaforme
- Sintesi delle modalità di esposizione dei rifiuti al pubblico servizio
- Consigli e indicazioni per la riduzione della produzione dei rifiuti

Sul calendario saranno inoltre riportati i risultati annuali di RD e di quantità di rifiuti raccolti nel Comune.

Il Calendarifiuti avrà formato A4 multi-pagina.

Il calendario sarà realizzato in versione multilingue e più in particolare in inglese, francese, spagnolo, arabo e cinese.

Linea Gestioni si rende disponibile a concordare eventuali ulteriori modalità e timing di realizzazione del Calendario sulla base delle esigenze dei singoli Comuni.

## **Opuscolo Informativo**

Contestualmente al Calendarifiuti 2019, verrà realizzato e consegnato a tutte le utenze un opuscolo informativo che costituirà la base per una corretta differenziazione dei rifiuti con info utili relative alla raccolta differenziata, alle novità del servizio e alle modalità di raccolta ed esposizione dei rifiuti. Più in particolare, sull'opuscolo sarà dedicata una pagina a ciascuna tipologia di rifiuti raccolti con il servizio porta a porta con indicazioni su:

- Quali rifiuti raccogliere
- Come raccogliarli (quali contenitori/sacchi utilizzare)
- Quando esporli

Sull'opuscolo troveranno spazio anche le informazioni relative al conferimento dei rifiuti in Piazzola/Piattaforma. Anche in questo caso saranno specificate le tipologie di rifiuti conferibili presso i Centri/Piattaforme, le modalità di accesso. Sull'opuscolo saranno inoltre inserite le informazioni relative alla prenotazione di servizi a richiesta (ritiro ingombranti a domicilio, per esempio) nonché tutti i riferimenti aziendali per il contatto da parte degli utenti (indirizzi, orari sportello, numeri di telefono, numero verde gratuito).

Il lay-out grafico sarà caratterizzato dall'utilizzo di immagini identificative di ciascuna tipologia di rifiuto e contenitore a supporto dei testi.

L'opuscolo sarà realizzato in versione multilingue nelle seguenti lingue: italiano, inglese, francese, arabo.

L'opuscolo sarà inoltre caricabile on line anche dal sito [www.linea-gestioni.it](http://www.linea-gestioni.it).

### **Glossario rifiuti**

Al fine di esemplificare ulteriormente la raccolta differenziata e soprattutto di fugare i dubbi relativi al conferimento di alcune tipologie di rifiuti considerate "ostiche" (per esempio i materiali poliaccoppiati), unitamente all'opuscolo informativo, verrà realizzato e consegnato a tutte le utenze un glossario rifiuti ovvero un opuscolo con l'elenco di oltre 250 tipologie diverse di rifiuti e il loro corretto conferimento. Il glossario prevedrà inoltre una sezione interamente dedicata ai simboli utilizzati sui prodotti di consumo e soprattutto sugli imballaggi (per esempio: PP PET PVC ecc.), alla loro spiegazione e alla destinazione dei rifiuti che riportano questa simbologia. Il glossario sarà realizzato con l'ausilio di icone rappresentative di ciascuna tipologia di rifiuti così da essere comprensibile anche per i cittadini di lingua straniera attraverso l'inserimento di una legenda multilingue.

### **Sito web**

Sul sito web aziendale è prevista la realizzazione e il successivo aggiornamento di pagine tematiche personalizzate. Per ogni Comune sarà disponibile una pagina dedicata a cui l'utente potrà accedere semplicemente scegliendo in home page nel menu a tendina del bottone "Raccolta porta a porta" il proprio Comune di residenza (personalizzabile, per i Comuni in cui i servizi di raccolta sono suddivisi in zone, a seconda della via di residenza). Sul sito web gli utenti potranno quindi consultare:

- Il calendario dei servizi
- Le istruzioni per una corretta differenziazione dei rifiuti (sia attraverso pagine dedicate che attraverso il download dei materiali cartacei – opuscoli, glossario e calendari) distribuiti
- I consigli per ridurre, riciclare e riutilizzare
- Il glossario rifiuti consultabile digitalmente utilizzando le lettere dell'alfabeto
- Gli orari di apertura delle Piattaforme
- News e avvisi relativi al servizio di raccolta
- La modulistica per la prenotazione di servizi a richiesta nonché quella per l'accesso alle Piattaforme per la raccolta differenziata
- La Carta dei Servizi
- Video tutorial sulla raccolta differenziata
- I risultati ottenuti in termini di percentuale di Raccolta Differenziata e riduzione rifiuti
- Contatti per segnalazioni e richieste

Il sito sarà caratterizzato da una spiccata interattività e sarà quindi utilizzabile non solo per informazioni statiche ma anche e soprattutto per interazioni dinamiche.

Sul sito gli utenti potranno non solo consultare e accedere a informazioni utili sul servizio ma potranno anche accedere alle seguenti funzioni:

- L'invio di richieste di informazioni e segnalazioni. Ogni utente – compilando una specifica form accessibile in home page – potrà in automatico inviare allo sportello rifiuti aziendale:
  - Richieste di informazioni
  - Reclami
  - Segnalazioni di mancati ritiri
  - Segnalazioni di rifiuti abbandonati (ad ogni richiesta o segnalazione sarà possibile allegare una o più fotografie (funzione utile soprattutto nel caso di segnalazione di rifiuti abbandonati))
- La prenotazione di servizi a richiesta.
 

Ogni utente – compilando una specifica forma a cui si accede dalla home page del sito – potrà prenotare direttamente on line servizi a richiesta come per esempio il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio.

Il sito, ad elevato carattere di interazione con l'utente, costruito come una sorta di sportello

on-line interamente customizzato, presenta inoltre un'impostazione grafica completamente responsive, quindi perfettamente adattabile a qualsiasi supporto di visualizzazione (pc, smartphone e tablet).

### **Applicazione rifiutiAMO**

Con la diffusione ormai capillare degli smartphone, ai classici canali informativi si è aggiunto un innovativo sistema di diffusione delle informazioni e di interazione, quello delle APP. LG ha quindi realizzato un'APP, scaricabile gratuitamente da Google Play e da Apple Store, dal nome "rifiutiAMO", disponibile per smartphone e tablet, che dà accesso a tutte le informazioni necessarie relative al servizio di igiene urbana di ciascun Comune. L'APP, dalla grafica semplice e intuitiva, è configurabile da ciascuna utenza secondo il proprio Comune e via di residenza. Le sue principali funzioni sono:

- Il calendario delle raccolte porta a porta
- Un glossario con oltre 250 voci rifiuti (con indicazioni per un corretto conferimento)
- L'indicazione con geo-localizzazione degli indirizzi e degli orari di apertura dei centri di raccolta/piattaforme sovracomunali
- La presenza di un canale news con aggiornamenti di servizio in tempo reale. Questo servizio è implementato con la funzione "notifiche push" che consente – per news di particolare rilevanza o urgenza – di inviare alert sui dispositivi degli utenti che hanno scaricato l'APP. La funzione notifiche push è attivabile selezionando uno o più Comuni o addirittura le vie di residenza ai fini di garantire non solo un'informazione specifica ma anche e soprattutto mirata e quindi efficace.
- La possibilità di inoltrare richieste di informazioni e reclami
- L'invio di richieste di segnalazioni per mancati ritiri e/o rifiuti abbandonati. Ad ogni richiesta o segnalazione sarà possibile allegare una o più fotografie che possono essere scattate anche al momento e geo-localizzate (funzione utile soprattutto nel caso di segnalazione di rifiuti abbandonati)
- La prenotazione di servizi a richiesta

### **Incontri Pubblici**

Gli incontri diretti sono momenti importanti di comunicazione con i cittadini e svolgono una fondamentale funzione di interfaccia tra Comune, azienda ed il fruitore dei servizi. Linea Gestioni, previa richiesta del Comune, si rende quindi disponibile a prendere parte a eventuali incontri promossi dall'Amministrazione Comunale relativamente alla raccolta differenziata e alle modalità del servizio.

Questi incontri potranno essere organizzati di sera e/o al pomeriggio per favorire la



partecipazione. Gli incontri saranno gestiti da personale esperto e debitamente formato, con l'ausilio di presentazioni dinamiche, esempi pratici e illustrazione materiali.

### **Progetto didattico Le Avventure del Professor Terra Terra**

Fin dal primo anno di avvio del servizio – e per tutta la durata dell'appalto – verrà proposto a tutte le scuole di ogni ordine e grado del Comune un progetto di educazione ambientale che si propone di:

- sensibilizzare gli alunni al riciclaggio dei rifiuti attraverso la raccolta differenziata
- sensibilizzare gli alunni al rispetto e alla pulizia degli ambienti scolastici (aule, laboratori e spazi comuni)
- coinvolgere gli alunni nella realizzazione degli appositi contenitori e cartelli indicatori per la raccolta differenziata all'interno dell'Istituto
- coinvolgere i ragazzi nella salvaguardia e nel rispetto dell'ambiente.

Ogni anno alla fine del mese di giugno verrà predisposto il progetto didattico del successivo anno scolastico (da avviarsi a settembre). La segreteria organizzativa di Linea Gestioni invierà ai Dirigenti di tutti gli Istituti Scolastici del territorio (nonché per conoscenza a tutte le Amministrazioni Comunali) un dépliant informativo con l'elenco delle attività proposte e le modalità di iscrizione. Le iscrizioni avverranno esclusivamente via web attraverso la compilazione di una specifica form dedicata alle scuole del territorio Cremasco presente sul portale scuole del Gruppo LGH: [www.profterraterra.it](http://www.profterraterra.it) Le iscrizioni alle attività proposte si chiuderanno ogni anno il 31 ottobre così da consentire alla segreteria organizzativa di organizzare le attività già a partire dal 1° dicembre. Le attività si svolgeranno dal 1° dicembre al 31 maggio. Il progetto svilupperà il concetto della sostenibilità attraverso l'approfondimento di temi importanti quali la raccolta differenziata e la riduzione dei rifiuti attraverso:

- lezioni in classe sui temi della raccolta differenziata e dello sviluppo sostenibile
- pubblicazioni specifiche destinate ad alunni ed insegnanti
- visite guidate alle piattaforme per la raccolta differenziata
- visite guidate agli impianti di riciclo e di produzione di energia

**Lezioni in classe sui temi della raccolta differenziata e/o della riduzione dei rifiuti con focus sullo spreco alimentare:** opzione riservata alle classi delle scuole dell'infanzia, primaria, secondaria di primo e secondo grado. Le lezioni saranno tenute da esperti aziendali che moduleranno linguaggio e argomentazioni a seconda dell'età degli alunni coinvolti. Ogni lezione avrà la durata di un'ora, prevede il coinvolgimento attivo dei ragazzi e si svolgerà con l'ausilio di una lavagna o di una LIM per le scuole primarie e secondarie. La lezione verterà sui seguenti

argomenti:

- cos'è la raccolta differenziata
- come si fa la raccolta differenziata
- come vengono smaltiti/riciclati i rifiuti
- i vantaggi ambientali della raccolta differenziata
- i vantaggi economici della raccolta differenziata
- la riduzione dei rifiuti: consigli
- lo spreco alimentare

Per quanto riguarda le scuole dell'infanzia, l'ora si svolgerà come lezione-gioco. Data e ora delle lezioni verranno preventivamente concordate con gli insegnanti che ne faranno richiesta.

**Pubblicazioni:** ad ogni alunno delle classi di scuola primaria e secondaria che richiederanno la lezione in classe sul tema raccolta differenziata saranno consegnati due volumi appositamente realizzati:

- Il volume "Le avventure del Professor Terra Terra – Raccolta differenziata – Le buone abitudini del Prof. Terra Terra".
- Il volume "Le avventure del prof. Terra Terra: Meno rifiuti – Le scelte intelligenti di Giovannino" .
- Schede relative agli impianti di riciclo e smaltimento del Gruppo LGH.

Entrambi i volumi sono pubblicazioni appositamente studiate e realizzate per i ragazzi delle scuole primarie e secondarie in cui il protagonista, Giovannino Terra Terra (un ragazzino che grazie a "poteri magici" aiuta l'umanità a risolvere i problemi legati all'inquinamento e all'eccessivo sfruttamento del Pianeta) spiega con schede e consigli utili come differenziare e come ridurre la produzione di rifiuti.

**Visite guidate alle piattaforme per la raccolta differenziata:** opzione riservata alle classi delle scuole primarie e secondarie. Si tratta di una sorta di lezione all'aperto sulla raccolta differenziata da svolgersi presso una delle piattaforme aziendali da concordare secondo le esigenze della scuola (che dovrà essere autonoma nel trasferimento).

La lezione sarà tenuta da esperti aziendali che moduleranno linguaggio e argomentazioni a seconda dell'età degli alunni coinvolti.

Ogni lezione avrà la durata di un'ora, prevede il coinvolgimento attivo dei ragazzi e verterà sul tema della raccolta differenziata (cos'è, come si fa, che fine fanno i rifiuti) con un focus relativo ai rifiuti non raccolti con il servizio porta a porta e quindi ai rifiuti che si conferiscono in piattaforma (oli, batterie, pile, RAEE, legno, ferro, medicinali scaduti, vernici, neon ecc...).

Data e ora delle visite guidate verranno preventivamente concordate con gli insegnanti che ne faranno richiesta.

**Visite guidate agli impianti di riciclo e di produzione di energia:** opzione riservata alle classi 4° e 5° delle Scuole Primarie ed alle Scuole Secondarie di 1° e 2° grado. Per le classi che ne faranno richiesta, verrà organizzata una visita guidata a uno degli impianti per la trasformazione dei rifiuti e la produzione di energia da fonti rinnovabili del Gruppo LGH o a cui conferiscono le aziende del Gruppo LGH.

Durante le visite guidate verranno distribuite agli alunni schede tecniche realizzate ad hoc relative all'impianto, alla produzione energetica e allo smaltimento dei rifiuti.

Le scuole dovranno essere autonome per quanto riguarda il trasferimento. La visita guidata avrà la durata di massimo due ore e sarà tenuta dagli esperti dell'impianto visitato.

Tutte le visite guidate si svolgeranno alla mattina. E' un'opzione a numero chiuso quindi attivabile fino a disponibilità da parte degli impianti di visita. Data e ora delle visite verranno preventivamente concordate con gli insegnanti che ne faranno richiesta.

## **CAMPAGNA DI SENSIBILIZZAZIONE PER LA RIDUZIONE DEI RIFIUTI**

Con l'obiettivo di sensibilizzare rispetto al tema della riduzione della produzione dei rifiuti Linea Gestioni proporrà e realizzerà i seguenti strumenti/iniziative di sensibilizzazione ed educazione ambientale:

### **Settimana Europea per la riduzione dei rifiuti**

In prossimità dell'autunno proporrà l'adesione alla SETTIMANA EUROPEA PER LA RIDUZIONE DEI RIFIUTI (<http://www.ewwr.eu/it>) promossa annualmente dall'Unione Europea a novembre, solitamente l'ultima settimana del mese.

Linea Gestioni si renderà quindi disponibile a concordare la realizzazione di eventuali proposte della Settimana Europea per la Riduzione dei Rifiuti (pubblicate sul sito ufficiale della manifestazione [www.ewwr.eu/it](http://www.ewwr.eu/it)) che il Comune vorrà attuare utilizzando gli strumenti di volta in volta ritenuti più efficaci e strategici (sia cartacei che digitali).

Contestualmente Linea Gestioni si farà promotrice presso tutte le Amministrazioni Comunali servite per l'adesione a SPRECOZERO.NET ([www.sprecozero.net](http://www.sprecozero.net)), la rete nazionale degli enti territoriali che si impegnano a combattere lo spreco sostenuta dal Ministero dell'Ambiente, ANCI e ANCITEL.

Questa rete ha l'obiettivo di monitorare il livello di buone-pratiche diffuse a livello nazionale e mettere in condivisione le esperienze più interessanti per dare agli amministratori locali gli strumenti utili per adottare le pratiche più congeniali alla propria realtà territoriale contro gli sprechi, da quello alimentare a quello energetico, di territorio, di acqua, di oggetti, di rifiuti.

### **Calendarifiuti**

Come più esplicitamente descritto nei capitoli precedenti in merito alla fase di avvio, con cadenza annuale sarà consegnato ad ogni utenza il Calendarifiuti che, oltre a contenere il calendario dei servizi di raccolta, gli orari di apertura dei Centri di Raccolta/Piattaforme, la sintesi delle modalità di esposizione dei rifiuti, sarà anche lo strumento attraverso il quale – nella fase di mantenimento - verranno presentati i risultati annuali del Comune in termini di produzione e riduzione dei rifiuti così da evidenziare ogni anno i progressi registrati e stimolare quindi a un ulteriore miglioramento. Sul calendario troveranno inoltre spazio comunicazioni relative alla promozione di attività di prevenzione della produzione dei rifiuti.

### **Sito web**

Con lo stesso obiettivo, all'interno delle pagine dedicate a ciascun Comune sul sito internet aziendale verranno caricati i grafici relativi alla produzione dei rifiuti in quello specifico

Comune. I grafici saranno realizzati con un lay-out di immediata comprensione che evidenzia in maniera efficace i delta relativi alla produzione dei rifiuti. Sotto ai grafici verrà creata una sezione dal titolo "Si può fare di più" con consigli e indicazioni in pillole per potenziare ulteriormente i risultati raggiunti.

### **Progetto Didattico**

Le azioni di sensibilizzazione e informazione sulla riduzione della produzione dei rifiuti, fin dal primo anno, verranno proposte e attivate anche nell'ambito del progetto didattico "Le avventure del Professor Terra Terra" come ampiamente descritte nel capitolo precedente.

In questa sede preme comunque evidenziare la strategicità ai fini della riduzione della produzione dei rifiuti delle seguenti attività del progetto didattico:

- Lezioni in classe
- Visite guidate agli impianti di riciclo
- Visite guidate alle Piattaforme
- Consegna a tutti gli studenti del volume "Le avventure del prof. Terra Terra: Meno rifiuti – Le scelte intelligenti di Giovannino".

## **CAMPAGNA DI SENSIBILIZZAZIONE PER UN AMBIENTE PIÙ PULITO E IL DECORO URBANO**

### **Lo faresti a casa tua?**

Con l'obiettivo di richiamare l'attenzione dei cittadini verso i temi della tutela ambientale e del decoro urbano, Linea Gestioni attuerà la campagna LO FARESTI A CASA TUA finalizzata a scoraggiare comportamenti irrispettosi dell'ambiente quali l'abbandono dei rifiuti, l'utilizzo scorretto dei cestini stradali, le deiezioni canine e l'abbandono sulle strade dei mozziconi di sigaretta.

Il claim della campagna, già proposta sui territori attualmente serviti da Linea Gestioni con riscontri positivi in termini di efficacia comunicativa, è un messaggio che induce i cittadini a riflettere sul concetto che l'ambiente è come se fosse la nostra casa e pertanto deve essere altrettanto rispettato e mantenuto pulito.

La campagna ha l'obiettivo di promuovere una visione dell'ambiente che si traduca in comportamenti sostenibili, in grado di innescare un circolo virtuoso grazie al quale gli indicatori della tutela ambientale possano progressivamente migliorare. La campagna si avvale di quattro differenti soggetti (rispettivamente relativi all'abbandono dei rifiuti, alle deiezioni canine, ai cestini stradali e ai mozziconi di sigaretta) e verrà promossa attraverso l'utilizzo di uno o più soggetti.

Fin dal primo anno di servizio, la campagna "Lo faresti a casa tua?" verrà promossa attraverso l'utilizzo e circolazione dei mezzi aziendali per la raccolta dei rifiuti, decorati con i quattro soggetti sopra descritti. I mezzi inizialmente utilizzati decorati con le pellicole riportanti la campagna di sensibilizzazione saranno 11 e più in particolare:

N. 5 spazzatrici

N. 3 compattatori

N. 3 mezzi di medie dimensioni (tipo Porter).

### **"Lo faresti a casa tua?" – Affissioni pubbliche**

Fin dal primo anno di servizio, la campagna "Lo faresti a casa tua?" verrà promossa attraverso la stampa di manifesti formato 70x100 di tutti i 4 soggetti da distribuire al Comune e da utilizzare per uffici, scuole, biblioteche, luoghi di incontro ecc...

### **"Lo faresti a casa tua?" - Adesivi cestini stradali**

Su richiesta del Comune, per focalizzare l'attenzione sul corretto utilizzo dei cestini stradali, sempre più spesso utilizzati come cassonetti, verranno realizzati adesivi formato 15x30 cm da attaccare a tutti i cestini stradali.

Gli adesivi saranno forniti ai Comuni in numero pari a quello dei cestini dislocati sul territorio comunale previo censimento che verrà richiesto anticipatamente al Comune per la definizione delle quantità. Il lay-out riprenderà naturalmente il claim e il soggetto della campagna "Lo faresti a casa tua?".

### **Calendarifiuti**

Come più esplicitamente descritto nei capitoli precedenti in merito alla fase di avvio, con cadenza annuale sarà consegnato ad ogni utenza il Calendarifiuti che, oltre a contenere il calendario dei servizi di raccolta, gli orari di apertura dei Centri di Raccolta/Piattaforme, la sintesi delle modalità di esposizione dei rifiuti, sarà anche lo strumento nel quale troveranno spazio comunicazioni, indicazioni e consigli contro l'abbandono dei rifiuti e a favore di un ambiente più pulito.

### **Progetto Didattico**

Le azioni di sensibilizzazione e informazione per un ambiente più pulito, verranno proposte e attivate anche nell'ambito del progetto didattico "Le avventure del Professor Terra Terra" come ampiamente descritte nel capitolo precedente. In questa sede preme comunque evidenziare la strategicità ai fini del decoro urbano e del contrasto ai rifiuti abbandonati delle seguenti attività del progetto didattico:

- Lezioni in classe
- Visite guidate agli impianti di riciclo
- Visite guidate alle Piattaforme

### **00Rif Agenti Ambientali**

Al fine di sensibilizzare gli alunni delle scuole del territorio sul tema dei rifiuti abbandonati, a partire dall'anno scolastico 2018-2019, verrà proposta all'interno di tutte le scuole di ogni ordine e grado l'iniziativa "00Rif Agenti Ambientali". L'iniziativa prevede che l'azienda metta a disposizione di tutte le scuole che ne faranno richiesta un kit per la raccolta dei rifiuti abbandonati nonché propri uomini e mezzi per il trasporto dei rifiuti abbandonati raccolti dalle scuole all'interno del territorio comunale.

Le scuole che aderiranno all'iniziativa saranno infatti chiamate a promuovere azioni di recupero dei rifiuti abbandonati che potranno svolgersi sia durante l'orario scolastico sia preferibilmente fuori dall'orario scolastico attraverso il coinvolgimento di genitori e familiari. L'azienda metterà a disposizione delle scuole che aderiranno all'iniziativa un kit composto da:

- Sacchi

- Guanti
- Tesserino di riconoscimento "Agente Ambientale 000Rif"
- Locandine per la promozione dell'iniziativa indicanti ora e luogo di ritrovo per i partecipanti.

Le scuole dovranno comunicare all'azienda il giorno e l'ora in cui svolgeranno le operazioni di pulizia indicando soprattutto il luogo dove verranno lasciati i sacchi con i rifiuti raccolti, così che il giorno successivo possano essere recuperati dai mezzi aziendali per il conferimento e smaltimento. Allo scopo verrà consegnato a tutte le scuole un volantino informativo con indicazioni dettagliate per l'organizzazione.

Ad ogni classe partecipante con un numero minimo di 15 alunni, verrà riconosciuto un premio per l'acquisto di materiale didattico eco-friendly (carta riciclata, toner riciclati ecc....) e di materiali/strumenti che consentano di ridurre la produzione di rifiuti all'interno della scuola (bottiglie in vetro per l'utilizzo dell'acqua del rubinetto, chiavette e strumenti multimediali per ridurre l'utilizzo di carta ecc.).

**Le iscrizioni verranno comunicate e condivise con l'Amministrazione Comunale che potrà quindi associarsi con propri volontari alle operazioni di pulizia comunicando all'Azienda preventivamente il numero di partecipanti.**

### **Sito web**

In tema di tutela ambientale (abbandono rifiuti e decoro urbano), il sito Linea Gestioni supporterà le campagne di sensibilizzazione e le attività svolte attraverso i seguenti strumenti:

- pagine dedicate al tema con indicazioni e consigli per un ambiente più pulito;
- form di segnalazione abbandoni: ogni cittadino potrà inviare a Linea Gestioni segnalazioni di rifiuti abbandonati e/o di situazioni di degrado ambientale compilando una specifica form accessibile in home page allegando anche immagini e scatti fotografici documentativi;

Sul sito sarà inoltre dato conto delle attività di recupero rifiuti abbandonati attuate durante l'anno attraverso la creazione di news.

### **App Rifiutiamo**

Al fine di rendere più veloci, immediate e quindi efficaci le segnalazioni dei cittadini in merito ad abbandoni e situazioni di degrado, anche sull'App Rifiutiamo potrà essere utilizzata una "form" di segnalazione che consentirà non solo di allegare immagini e fotografie ma anche – tramite geo-localizzazione – l'indicazione precisa del luogo dove si è registrato l'abbandono



dei rifiuti.

Sull'APP sarà inoltre dato conto delle attività di recupero rifiuti abbandonati attuate durante l'anno attraverso la creazione di news.

**Superata la fase di start up del primo e secondo anno, verrà avviata la seconda fase del piano di comunicazione, chiamata "fase di mantenimento" finalizzata essenzialmente a:**

- **Consolidare e rafforzare le percentuali di raccolta differenziata**
- **Sensibilizzare sul tema della prevenzione/riduzione dei rifiuti**
- **Promuovere il decoro urbano e stigmatizzare fenomeni quali l'abbandono dei rifiuti e l'utilizzo scorretto dei cestini stradali**

Negli anni successivi al primo e secondo, pertanto, accanto a strumenti e iniziative finalizzati all'informazione di servizio (attraverso i Calendari, il sito e l'APP) verranno promossi strumenti e iniziative finalizzati alla sensibilizzazione ambientale e più in particolare ai temi della riduzione dei rifiuti e del decoro urbano. La campagna verrà costruita individuando le problematiche che si incontreranno di volta in volta nel contesto di riferimento. Tra questi strumenti e iniziative si segnalano:

#### **Riciclamo - Cartellonistica per uffici pubblici, scuole e condomini anche multilingue**

Per proseguire le azioni informative sul corretto conferimento dei rifiuti avviate in fase di start up, a partire dal 2019 verranno proposti e realizzati manifesti formato 70x100 cm da stampare e distribuire alle scuole dei comuni serviti nonché presso gli uffici pubblici e- su richiesta del Comune – presso i condomini (da appendere, per esempio, nel vano dove vengono raccolti i rifiuti). I manifesti – realizzati in versione multilingue – costituiranno un pratico vademecum per la corretta differenziazione dei rifiuti poiché rappresenteranno la sintesi grafica dei contenuti dell'opuscolo informativo con le principali regole di conferimento.

#### **Riciclamo - Campagna di sensibilizzazione per il conferimento dell'olio alimentare usato**

Al fine di informare in merito alla corretta differenziazione dei rifiuti ma soprattutto di avviare azioni finalizzate alla riduzione della produzione dei rifiuti, a partire dal secondo anno di avvio del servizio, sarà avviata una campagna informativa relativa al corretto conferimento dell'olio alimentare usato. La campagna si tradurrà:

Nella realizzazione di un flyer informativo che verrà consegnato a tutte le utenze domestiche con indicate informazioni relative agli oli esausti e al loro corretto conferimento.

## **Riciclamo - Campagna informativa per la dotazione gratuita di contenitori per pannolini e pannoloni**

Durante la fase di avvio del servizio sarà avviata una campagna informativa per la dotazione in comodato d'uso gratuito di contenitori specifici per la raccolta di pannolini e pannoloni finalizzata a rispondere alle esigenze delle famiglie con bambini piccoli, più in particolare quelle con bimbi sotto i 3 anni di età che utilizzano i pannolini e che hanno spesso difficoltà a gestire questo tipo di rifiuto poiché riempie oltremisura la pattumiera del secco (il pannolino è un rifiuto non riciclabile, quindi deve essere raccolto con il secco). Idem dicasi per le famiglie con anziani a carico che necessitano dell'utilizzo dei pannoloni.

Il servizio verrà promosso attraverso l'invio di una lettera a tutte le famiglie interessate (disponibile anche sito <http://www.linea-gestioni.it/it/raccolta-rifiuti/modulistica-servizi-richiesta>) nonché dalla produzione di una locandina specifica che verrà consegnata ai Comuni per l'affissione presso gli uffici pubblici nonché presso le farmacie e gli ambulatori medici/pediatrici locali.

## **Riciclamo - Che fine fanno i tuoi rifiuti?**

Per dimostrare la reale importanza della raccolta differenziata e per informare in merito alla destinazione dei rifiuti, il terzo anno di servizio verrà realizzato un flyer informativo da consegnare a tutte le utenze dei comuni serviti unitamente al Calendario dell'anno in cui verranno indicati i principali metodi di trasformazione dei rifiuti e gli impianti di destinazione utilizzati per le raccolte del territorio.

## **Riciclamo - Piattaforme e centri di raccolta: che fine fanno i tuoi rifiuti?**

Con lo stesso obiettivo, ovvero al fine di dimostrare la reale importanza della raccolta differenziata e per informare in merito alla destinazione dei rifiuti, il quarto anno all'interno dei ogni piattaforma per la raccolta differenziata, per ogni tipologia di rifiuto, verrà realizzata una cartellonistica ad hoc in cui verranno indicati i principali metodi di trasformazione dei rifiuti e gli impianti di destinazione utilizzati per ciascun rifiuto (legno, ferro, RAEE ecc....). I cartelloni saranno posizionati singolarmente presso ogni cassone/contenitore (saranno realizzati in forex formato A3); sarà inoltre realizzato un cartellone riepilogativo in forex formato 150 x 150 cm da posizionare all'ingresso delle Piattaforme o in altro luogo idoneo ad essere facilmente visto e consultato dagli utenti che accedono al Centro.

## **Riduciamo - Il Decalogo**

Nel terzo anno di avvio del servizio verrà avviata una campagna pluriennale finalizzata alla

promozione del concetto di riduzione dei rifiuti che si tradurrà in diverse iniziative attraverso l'utilizzo di più strumenti. Nella fase di avvio l'obiettivo principale sarà quello dell'INFORMAZIONE: allo scopo verranno realizzati materiali informativi cartacei (che verranno poi pubblicati anche on line sul sito aziendale) con semplici esempi pratici finalizzati a fornire agli utenti gli strumenti necessari a ridurre effettivamente i rifiuti prodotti. Più in particolare verrà realizzato un "Decalogo" che sarà stampato a formato cartolina per l'invio a tutte le utenze servite ma anche a manifesto/locandina per l'affissione presso uffici ed esercizi pubblici nonché nelle scuole.

La campagna e il relativo decalogo verranno riproposti e aggiornati ogni tre anni per tutta la durata del servizio

### **Riduciamo - Campagna di promozione del compostaggio domestico**

Allo scopo di iniziare ad avviare azioni finalizzate alla riduzione della produzione dei rifiuti, il primo anno di avvio del servizio verrà consegnata a tutte le utenze una cartolina in cui vengono illustrati i vantaggi del compostaggio domestico (sia in termini di riduzione dei rifiuti prodotti che di riciclo), le modalità di utilizzo del compostore nonché la possibilità di richiederlo gratuitamente attraverso la compilazione di un modulo richiedibile in azienda o scaricabile sul sito internet aziendale.

### **Rispettiamo - "Lo faresti a casa tua?" Cenerini per la raccolta dei mozziconi di sigaretta**

Al fine di contrastare l'abbandono di mozziconi di sigaretta per strada e lungo i marciapiedi, Linea Gestioni promuoverà attraverso la campagna "Lo faresti a casa tua? Basta mozziconi" la realizzazione – su richiesta del Comune e previo accordo con le Associazioni di categoria dei Commercianti - dei seguenti materiali:

- **Cenerini:** contenitori completamente riciclati e riciclabili realizzati in alluminio e carta riciclati, altezza 66 cm, personalizzati.
- **Bustine porta mozziconi:** contenitori tascabili per i mozziconi di sigarette personalizzabili.

# SERVIZI BASE E OPZIONALI

## SERVIZI BASE

### Raccolta e trasporto rifiuto secco indifferenziato

La raccolta del rifiuto secco viene effettuata contestualmente alla raccolta del rifiuto umido con mezzo bi-vasca



Giorno di raccolta

- Mercoledì

Frequenza servizio centro abitato e frazioni

- Settimanale

Frequenza servizio cascine case sparse

- Settimanale

Orario di raccolta

- Dalle ore 6.00

Conferimento rifiuti

- In sacchi semi-trasparenti

Esposizione

- Suolo pubblico in prossimità del numero civico

Recuperi

- Qualora il giorno di raccolta coincida con una festività il servizio verrà recuperato o anticipato

## **MIGLIORIE AL SERVIZIO DI RACCOLTA SECCO**

- *Per le cascine e le case sparse LG propone un servizio migliorativo di raccolta del rifiuto secco con frequenza settimanale.*
- *Per le utenze presenti nelle zone industriali, zone artigianali e zone P.I.P. LG propone un servizio dedicato di ritiro del rifiuto secco; tale impostazione permette un miglior controllo dei conferimenti di rifiuti della maggior parte delle aziende produttive, al fine di meglio individuare eventuali conferimenti al servizio pubblico di rifiuti speciali e garantire un comportamento più omogeneo da parte di un gruppo "scelto" di operatori specificamente formati.*
- *A tutte le strutture ospedaliere e le case di riposo saranno assegnati contenitori o cassoni di adeguata volumetria ed i rifiuti verranno ritirati con frequenza fino a due volte alla settimana; in ogni caso, considerate le elevate produzioni di rifiuti di tali strutture, le soluzioni saranno valutate singolarmente.*
- *Presso le grandi utenze commerciali, anche al di fuori del centro storico, saranno valutate in collaborazione con l'Amministrazione Comunale frequenze di servizio dedicate, diverse da quelle attualmente previste.*
- *Nelle scuole di ogni ordine e grado il rifiuto secco, in accordo con l'Amministrazione Comunale, sarà raccolto in fascia oraria dedicata, che tenga conto degli orari di entrata/uscita degli alunni e per ridurre al minimo l'esposizione di contenitori e/o rifiuti. Tale servizio ove possibile sarà svolto all'interno.*

## Raccolta e trasporto imballaggi in plastica

La raccolta della plastica viene effettuata contestualmente alla raccolta del rifiuto umido con mezzo bi-vasca



Giorno di raccolta

- Sabato

Frequenza servizio centro abitato e frazioni

- Settimanale

Frequenza servizio cascate case sparse

- Mensile

Orario di raccolta

- dalle ore 6.00

Conferimento rifiuti

- In sacchi semi-trasparenti

Esposizione

- Suolo pubblico in prossimità del numero civico

Recuperi

- Il recupero di questo servizio non è previsto, ad eccezione della festività consecutiva nello stesso giorno della settimana (es 25/12 – 01/01) solo in questo caso il servizio verrà recuperato.

## **MIGLIORIE AL SERVIZIO di RACCOLTA IMBALLAGGI IN PLASTICA**

- *Qualora il giorno di raccolta della plastica coincida con 2 festività infrasettimanali consecutive (es 25/12 e 01/01) una delle 2 raccolte verrà recuperata, e la data del "recupero" sarà indicata sul calendario.*
- *Per le cascine e le case sparse LG, porrà un'attenzione specifica al dimensionamento dei contenitori, garantendo adeguate volumetrie sulla base delle produzioni, del numero dei residenti e appunto dell'intervallo temporale di servizio.*
- *Nelle scuole di ogni ordine e grado la plastica, in accordo con l'Amministrazione Comunale, sarà raccolto in fascia oraria dedicata, che tenga conto degli orari di entrata/uscita degli alunni e per ridurre al minimo l'esposizione di contenitori e/o rifiuti. Tale servizio ove possibile sarà svolto all'interno*

## Raccolta e trasporto rifiuto organico

La raccolta del rifiuto umido viene effettuata contestualmente alla raccolta del rifiuto secco e/o plastica con mezzo bi-vasca.



Giorno di raccolta

- Mercoledì e Sabato

Frequenza servizio centro abitato e frazioni

- Bi-settimanale

Frequenza servizio cascine case sparse

- Settimanale su richiesta della singola utenza

Orario di raccolta

- dalle ore 6.00

Conferimento rifiuti

- in sacchi di mater-bi o carta all'interno di bidoni di colore grigio o marrone da lt. 30
- in sacchi di mater-bi o carta oppure sfusi all'interno di bidoni grigi o marrone da lt.120 – 240

Esposizione

- Suolo pubblico in prossimità del numero civico

Recuperi

- Il recupero di questo servizio non è previsto



## **MIGLIORIE AL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTO ORGANICO**

- *Per le cascine e le case sparse LG propone, su richiesta della singola utenza, un servizio migliorativo di raccolta del rifiuto umido con frequenza settimanale.*
- *Nelle scuole di ogni ordine e grado il rifiuto umido, in accordo con l'Amministrazione Comunale, sarà raccolto in fascia oraria dedicata, che tenga conto degli orari di entrata/uscita degli alunni e per ridurre al minimo l'esposizione di contenitori e/o rifiuti. Tale servizio ove possibile sarà svolto all'interno.*
- *Nelle scuole con servizio mensa, su richiesta del Comune, il servizio potrà avere una frequenza dedicata.*

## Raccolta e trasporto carta/cartone e tetrapak

La raccolta del rifiuto di carta e cartone viene effettuata con mezzo dotato di compattatore a carico posteriore.



Giorno di raccolta

- Giovedì

Frequenza servizio centro abitato e frazioni

- Quindicinale

Frequenza servizio cascine case sparse

- Mensile

Orario di raccolta

- dalle ore 12.00

Conferimento rifiuti

- Sfusa legata in ceste cassette a rendere, cartoni e/o in bidoni da lt. 120 - 240

Esposizione

- Suolo pubblico in prossimità del numero civico

Recuperi

- Qualora il giorno di raccolta coincida con una festività il servizio verrà recuperato o anticipato

## **MIGLIORIE AL SERVIZIO DI RACCOLTA CARTA/CARTONE E TETRAPAK**

- *Per le cascine e le case sparse LG, porrà un'attenzione specifica al dimensionamento dei contenitori, garantendo adeguate volumetrie sulla base delle produzioni, del numero dei residenti e appunto dell'intervallo temporale di servizio.*
- *Per le utenze presenti nelle zone industriali, zone artigianali e zone P.I.P., LG propone un servizio di raccolta selettiva del cartone.*

## Raccolta e trasporto imballaggi in vetro e imballaggi metallici (raccolta multi-materiale)

La raccolta di vetro ed imballaggi metallici viene effettuata con mezzo dotato di vasca



Giorno di raccolta

- Giovedì

Frequenza servizio centro abitato e frazioni

- Quindicinale

Frequenza servizio cascine case sparse

- Mensile

Frequenza servizio esercizi pubblici (Bar – ristoranti ecc.)

- Settimanale

Orario di raccolta

- dalle ore 12.00

Conferimento rifiuti

- sfuso all'interno di bidoni di colore verde da lt. 30 – 120 – 240

Esposizione

- Suolo pubblico in prossimità del numero civico

Recuperi

- Qualora il giorno di raccolta coincida con una festività il servizio verrà recuperato o anticipato

## **MIGLIORIE RACCOLTA IMBALLAGGI IN VETRO E METALLICI**

- *Per le cascine e le case sparse LG, porrà un'attenzione specifica al dimensionamento dei contenitori, garantendo adeguate volumetrie sulla base delle produzioni, del numero dei residenti e appunto dell'intervallo temporale di servizio.*
- *Nei comuni dove è prevista una frequenza di raccolta di imballaggi in vetro e metallici quindicinale, qualora il giorno di raccolta coincida con una festività infrasettimanale la raccolta verrà recuperata, anticipandola o posticipandola, la data del "recupero" sarà indicata sul calendario.*
- *Considerata l'esperienza fin qui maturata e le sperimentazioni effettuate, LG propone di privilegiare l'utilizzo di bidoni carrellati da lt. 120 anche per gli immobili fino a 4 nuclei familiari, ai fini dell'incremento dei livelli di sicurezza degli utenti, dei passanti e degli operatori addetti alla raccolta.*
- *Per tutte le utenze specifiche (bar – ristoranti – mense ecc.) la frequenza del servizio sarà settimanale (1/7). Le date di raccolta saranno indicate sul calendario.*
- *Nelle scuole di ogni ordine e grado gli imballaggi in vetro e metallici, in accordo con l'Amministrazione Comunale, sarà raccolto in fascia oraria dedicata, che tenga conto degli orari di entrata/uscita degli alunni e per ridurre al minimo l'esposizione di contenitori e/o rifiuti.*

*Tale servizio ove possibile sarà svolto all'interno.*

## **FORNITURA CONTENITORI E TRASPORTO DEI RIFIUTI CONFERITI AGLI IMPIANTI DI TRATTAMENTO E DESTINAZIONE**

LG provvederà alla fornitura dei contenitori da posizionare nei centri di raccolta comunale nel numero e tipologia presenti all'atto della presa in consegna del servizio.

Verranno valutate le successive richieste di integrazioni della dotazione iniziale, e delle frazioni di rifiuti conferibili, compatibilmente con gli spazi a disposizione e con l'idoneità normativa della struttura comunale al rispetto dei requisiti di cui al DM 2008.

LG prende atto della facoltà in capo all'AC di posizionare propri contenitori e gestirne direttamente la fase di trasporto e avvio a trattamento.

La movimentazione, il trasporto e svuotamento dei contenitori verrà effettuata da LG:

### **Con frequenza prestabilita per alcune frazioni di rifiuto**

- rifiuti ingombranti
- scarti vegetali
- imballaggi in plastica
- imballaggi in vetro
- legno
- inerti
- Per RAEE
- Olii
- Batterie
- Pneumatici
- Ecc.

### **Raccolta e trasporto pile**

La raccolta pile viene effettuata con frequenza trimestrale, mediante la vuotatura dei contenitori stradali dedicati alla raccolta del rifiuto di colore rosso.

Nel Comune di Annicco sono posizionati nr. 6 contenitori nelle seguenti vie:

Via Caprera (località Barzaniga)

Via Bevilacqua Rizzi

Via Luignano (prossimità Cimitero comunale)

Piazza Giuseppe Garibaldi

Via Guglielmo Marconi

Via Giuseppe Mazzini

### **Raccolta e trasporto farmaci scaduti e/o inutilizzati**

La raccolta dei farmaci scaduti viene effettuata con frequenza mensile, mediante la vuotatura dei contenitori posti presso le farmacie e/o gli ambulatori comunali dedicati alla raccolta del rifiuto di colore bianco. I contenitori sono posizionati:

Via Alcide De Gasperi

Piazza Giuseppe Garibaldi

Via Guglielmo Marconi

Via Giuseppe Mazzini

Via Oberdan

Via Mameli (località Barzaniga)

## SERVIZI DI SPAZZAMENTO

Il servizio di spazzamento previsto per il comune di Annicco è di tipo meccanizzato. La frequenza del servizio sono settimanali.

Le date del servizio saranno indicate nel calendario in dotazione a tutti i cittadini

Il servizio di spazzamento meccanizzato viene effettuato in turno del mattino





## GESTIONE DEL CENTRO SERVIZI E DEL NUMERO VERDE

Il centro servizi di Linea Gestioni è sito in Via Volta,3 a Crema ed è attrezzato per lo svolgimento delle attività operative relative al servizio di Igiene Ambientale.

Nel centro servizi ci sono gli uffici del personale direttivo, del responsabile tecnico, dei tecnici preposti ai servizi, del personale amministrativo.

E' inoltre presente il deposito dei mezzi utilizzati nella raccolta dei rifiuti, delle autovetture, delle spazzatrici e delle strumentazioni utilizzate per il servizio erogato, attrezzato da una piccola officina per la manutenzione ordinaria degli automezzi e delle attrezzature;

I servizi erogati sono i seguenti:

- Numero Verde 800-904858, attivo 24 ore su 24 per la ricezione delle segnalazioni, reclami e informazioni, circa i servizi erogati.
- Lo sportello utenti, aperto al pubblico in orari prestabiliti, gestisce i rapporti diretti ed è a sostegno dell'utenza per tutte le prestazioni attive, dalle segnalazioni ai servizi, alle fatture emesse, ai pagamenti, ai vari regolamenti e modalità di accesso alle piattaforme e ai CDR. E inoltre a supporto in caso di necessità per pratiche amministrative e di gestione.

Il numero verde gratuito 800.904858, è dedicato al bacino di utenza dei Comuni del cremasco, funzionante da customer-care a cui gli utenti potranno richiedere informazioni, effettuare segnalazioni e prenotare servizi.

Il numero sarà attivo nella fascia oraria compresa dalle 08.00 alle 21.00 da lunedì a sabato con risposta da parte di un operatore; al di fuori del seguente orario, la domenica e i festivi, sarà attiva una segreteria telefonica, dove il cliente potrà lasciare un messaggio e verrà richiamato all'avvio del servizio, il giorno lavorativo successivo.

L'operatore di Call Center che risponderà all'utenza aprirà per ogni chiamata "un ticket" per la completa tracciabilità e la corretta gestione della segnalazione e/o informazione.

Qualora la richiesta non possa essere evasa direttamente dall'operatore di Call Center (1° livello) la stessa viene presa in carico dal tecnico preposto al servizio per le opportune verifiche e soluzioni. ( 2° livello).

Il tecnico provvederà poi a chiudere la segnalazione.

## **CONTROLLO, RENDICONTAZIONE E REPORTISTICA SUL SERVIZIO**

LG gestisce una serie di dispositivi atti a verificare e controllare i servizi svolti in real-time e con ricerca dello storico.

Il portale comprenderà diverse sezioni tra cui:

- Trouble ticketing integrato con il call-center;
- Sistema tracciamento veicolare (GPS);
- Sportello per la gestione delle utenze e del materiale distribuito;
- Reportistica;

Tutti i movimenti di pesatura dei rifiuti vengono certificati ed archiviati sul sistema ANTHEA, software attualmente utilizzato in LG per l'assolvimento di tutti gli obblighi legislativi e gestionali in materia di rifiuti.

Tutti i dati relativi alla gestione dei servizi, agli utenti serviti e alla distribuzione dei materiali saranno gestiti con un unico database basato su SQL Server di Microsoft su cui insiste il sopracitato software Anthea.

### **Sistema Tracciamento Veicolare (GPS)**

La supervisione delle attività sul territorio avviene, oltre che con un controllo diretto da parte di personale preposto, attraverso differenti tecnologie installate sui veicoli della flotta.

Linea Gestioni installerà sull'intera flotta un Sistema di Tracciamento Veicolare (GPS), con il quale sarà possibile:

- verificare sul sistema cartografico aziendale il percorso eseguito dall'automezzo e confrontarlo con il percorso pianificato ed eventualmente identificare le utenze servite;
- analizzare i dati caratteristici dell'"ordine di servizio" recuperati in modo automatico dal sistema (produttività, utilizzo degli apparati, vie eseguite, etc.);
- memorizzare dati ottenuti dal sistema GPS e utilizzarli quotidianamente per sviluppare una reportistica a supporto delle attività di diagnosi del sistema stesso e della progettazione dei servizi;

Tale sistema permette di ottimizzare i percorsi riducendo al minimo il kilometraggio e quindi riducendo notevolmente l'inquinamento.

### **Metodo di ripartizione rifiuti**

LG a seguito della valutazione dei diversi sistemi di pesatura installati a bordo mezzo che il mercato offre, ha ritenuto tali sistemi non in grado di soddisfare le esigenze e pertanto, nell'immediato, i mezzi non saranno dotati di tali strumenti.

Resta inteso che qualora la tecnologia offrisse prodotti in grado di garantire una pesatura "certificata" dal sistema metrico Linea Gestioni ne valuterà l'installazione sui propri mezzi. Pertanto per la ripartizione si intende procede come di seguito riportato:

**Rifiuto Secco:** è garantita la pesata per ogni singolo comune.

Per i restanti rifiuti raccolti PAP, in tutti i comuni con popolazione superiore a 5.000 abitanti e nei Comuni sede di piattaforma è garantita la pesatura di tutte le tipologie di rifiuto; tale impostazione consente di avere un dato puntuale per il 55% della popolazione servita.

Nei comuni con popolazione inferiore a 5.000 abitanti, i rifiuti raccolti PAP verranno ripartiti come di seguito indicato:

**Rifiuto Umido:** è garantita la pesata per singolo comune dove possibile; per i restanti comuni verrà effettuata una campagna di pesatura ogni 17 settimane ed in base all'esito, le quantità verranno ripartite sui Comuni interessati per le successive 17 settimane;

**Rifiuto Carta:** è garantita la pesata per singolo comune dove possibile; per i restanti comuni verrà effettuata una campagna di pesatura ogni 17 settimane ed in base all'esito, le quantità verranno ripartite sui Comuni interessati per le successive 17 settimane;

**Rifiuto Imballaggi in Plastica:** è garantita la pesata per singolo comune dove possibile; per i restanti comuni verrà effettuata una campagna di pesatura ogni 17 settimane ed in base all'esito, le quantità verranno ripartite sui Comuni interessati per le successive 17 settimane

**Rifiuto Imballaggi in vetro e metallici:** è garantita la pesata per singolo comune dove possibile; per i restanti comuni verrà effettuata una campagna di pesatura ogni 17 settimane ed in base all'esito, le quantità verranno ripartite sui Comuni interessati per le successive 17 settimane.

Indicativamente le campagne di pesatura puntuale per ogni singolo comune verranno effettuate:

- l'ultima settimana intera del mese di gennaio;
- l'ultima settimana intera del mese di maggio;
- l'ultima settimana intera di settembre.

Tale impostazione permette di utilizzare un dato statistico verificato "sul campo" con cadenza quadrimestrale e individuando periodi "stabili", che non risentono di situazioni quali le ferie estive e/o o festività.

## ANALISI MERCEOLOGICHE

Un' efficiente gestione dei rifiuti urbani sul territorio non può prescindere dalla conoscenza delle quantità prodotte e dalla loro composizione merceologica, al fine di intervenire sul miglioramento dei risultati di raccolta differenziata e minimizzazione della produzione di secco. Le analisi merceologiche hanno come obiettivo la valutazione qualitativa-quantitativa della separazione in classi dei rifiuti solidi urbani provenienti dalla raccolta della frazione indifferenziata degli stessi.

Le analisi merceologiche, quindi, servono a:

- classificare il rifiuto definendo dei quantitativi di determinate frazioni su di una quantità di rifiuto, mediante sistema di campionamento rappresentativo. L'attività si può effettuare su tutte le matrici di rifiuto solido;
- certificare l'efficienza delle modalità di raccolta e trasporto dei rifiuti;
- assegnare il corretto valore economico;
- individuare idonee azioni correttive nell'organizzazione delle raccolte differenziate;
- stimolare il conferente ad una raccolta differenziata più attenta.

L'individuazione di un campione deve riprodurre in modo oggettivo la reale composizione della frazione di rifiuti che si vuole analizzare; il suo prelievo costituisce un passaggio nodale della metodica.

Per garantirne la rappresentatività si deve esaminare una serie di variabili tra cui la struttura del tessuto abitativo, le utenze servite, la modalità di raccolta e le variazioni cicliche e/o accidentali.

Il conferimento dei rifiuti è soggetto a variazioni legate alla stagionalità, al tipo di località e/o alla zona urbanistica presa in considerazione.

Quindi è opportuno programmare le analisi nell'arco dell'anno per avere una serie di dati mediati.

Linea Gestioni intende attrezzare un adeguato spazio presso uno degli impianti gestiti per effettuare, nell'arco della vigenza contrattuale, le analisi merceologiche. Con cadenza semestrale sarà effettuata un'analisi merceologica del rifiuto indifferenziato, seguendo la metodologia IRSA-CNR Norma UNI 9246:1988, basata sul metodo della quartatura e suddivisione del campione in 6 classi merceologiche (carta, tessili e legno, plastiche e gomma, metalli, vetro, ceramica e pietre, sostanza organica, sotto vaglio < 20 mm.).

Le analisi saranno effettuate sia su campioni di rifiuto secco da utenze domestiche, che da utenze non domestiche, sulla base dei seguenti parametri:

**Utenze domestiche:** Considerate le caratteristiche del bacino servito i campioni riguarderanno rifiuti prodotti da:

zona residenziale di un Comune con popolazione superiore a 15.000 abitanti;

zona residenziale di un Comune con popolazione compresa tra 5.000 a 15.000 abitanti;

zona residenziale di due Comuni con popolazione con popolazione fino a 5.000 abitanti;

alternando ogni anno i Comuni, ad eccezione del Comune di Crema.

**Utenze non domestiche:** I campioni riguarderanno rifiuti intercettati nelle zone artigianali, per le quali la raccolta PAP viene proposta separatamente dai circuiti di servizio delle zone residenziali e/o "miste".

Le analisi saranno effettuate per ogni Comune su campioni di rifiuti di circa kg. 200, ricavati da un carico completo di un automezzo, il cui percorso sia rappresentativo della composizione media della realtà interessata.

**I risultati dell'analisi merceologica saranno a disposizione attivare campagne di sensibilizzazione mirate a correggere i comportamenti non virtuosi e le non conformità rilevate.**

## **CARTA DEI SERVIZI**

In allegato Linea Gestioni presenta la carta dei servizi, redatta in conformità allo schema tipo approvato dalla Regione Lombardia con DGR n. 8/6144 del 12.12.2007, coerente alla Legge n. 244/2007 e Legge Regione Lombardia n. 26/2003 e a quanto stabilito nell'Accordo Stato-Regioni del 26/09/2013.

# SERVIZI OPZIONALI E INTEGRATIVI A RICHIESTA DI ATTIVAZIONE

## PREMESSA

Si riportano di seguito i titoli dei servizi opzionali, integrativi, aggiuntivi e proposti che codesta Amministrazione potrà attivare in qualunque momento in caso di necessità, con durata limitata nel tempo e secondo procedure già in essere: richiesta preventivo, accettazione dello stesso, erogazione servizio e fatturazione.

## SERVIZI OPZIONALI

- Ritiro oli e grassi residui della cottura alimenti
- Raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti cimiteriali e pulizia dei viali ai relativi impianti di destinazione
- Rifiuti cimiteriali da esumazioni ed estumulazioni
- Attività di supporto all'applicazione e riscossione della tariffa con misurazione puntuale della qualità di rifiuti conferiti al servizio pubblico
- Consulenza
- Gestione completa
- Gestione e supporto all'eventuale adeguamento ai requisiti DM 2008 di centri comunali di raccolta
- Ritiro pannolini/pannoloni
- Ritiro stagionale degli scarti vegetali
- Ritiro occasionale degli scarti vegetali
- Ritiro ingombranti su richiesta

## SERVIZI INTEGRATIVI

- Servizi occasionali per ricorrenze particolari, manifestazioni sportive e folcloristiche, fieristica, feste nazionali, cittadine e religiose con spazzamento delle aree prima e dopo lo svolgimento e la raccolta ed il trasporto ed il trasporto di tutti i rifiuti e materiali che possono occupare il suolo pubblico ivi prodotti
- Ritiro dei rifiuti sanitari da servizio infermieristico ambulatoriale o domiciliare

- Lavaggio e igienizzazione dei contenitori
- Servizio di raccolta dei rifiuti e pulizia delle aree interessate dallo scarico abusivo di rifiuti di vario tipo, ove possibile previa selezione degli stessi
- Servizi vari e d'urgenza, tra cui rimozione di amianto abbandonato, rimozione di siringhe, la raccolta di carogne d'animali abbandonate e la loro distruzione a norma di Legge
- Rimozione id amianto proveniente da utenze domestiche

### **ALTRI SERVIZI INTEGRATIVI**

- Disinfezione dei sottopassi pedonali ed orinatori pubblici
- Pulizia e lavaggio fontane
- Cancellazione delle scritte murali
- Raccolta foglie
- Pulizia strada provinciale
- Distributori per presidi di raccolta deiezioni canine
- Servizio neve
- Diserbo stradali
- Pulizie cigli stradali
- Rimozione id amianto proveniente da utenze domestiche

### **ALTRI SERVIZI INTEGRATIVI/AGGIUNTIVI**

- Centro di raccolta mobile – eco-mobile
- Agente ambientale
- Servizi riservati ad utenze particolari

### **ALTRI SERVIZI INTEGRATIVI PROPOSTI**

- Raccolta rifiuti all'interno dei condomini e/o aree private
- Raccolta scarpe da ginnastica usate
- Lavaggio stradale e pulizia zone "interessate" dai piccioni
- Servizio di pulizia canali e fossi nonché aree spondali e smaltimento rifiuti
- Servizio a chiamata per eventi straordinari
- Assistenza e consulenza per attività di ricerca e sviluppo: partecipazione a bandi e servizi sperimentali.