

## Allegato III

### STANDARD GENERALI E SPECIFICI DI QUALITÀ E QUANTITÀ

1. Gli standard generali si riferiscono al complesso delle prestazioni rese mentre gli standard specifici quali e quantitativi si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente, che può direttamente verificarne il rispetto. Standard generali e specifici devono essere rispettati costantemente e monitorati a cadenza fissa.

2. Nell'erogazione dei servizi devono essere rispettati i seguenti **standard generali**:

A. Copertura funzionale alle esigenze del territorio

Poiché il territorio servito è molto articolato, variando dalle strade, piazze e portici del centro città, ad alta densità abitativa e ad ancor più alta frequentazione, alle zone più periferiche densamente o mediamente popolate e a quelle semi rurali, scarsamente urbanizzate, il servizio dovrà essere calibrato ed adeguato ad ogni singola zona, nel rispetto dei principi fondamentali di eguaglianza ed imparzialità.

B. Continuità e regolarità del servizio

Deve essere garantita la continuità e la regolarità del servizio di igiene urbana, utilizzando una struttura organizzativa che consenta di effettuare regolarmente le azioni programmate. Per il rispetto di tale standard dovrà essere garantita la presenza costante sul territorio di coordinatori addetti alle verifiche dei servizi ed alla soluzione di situazioni problematiche impreviste, e l'esistenza di un collegamento diretto tra questi coordinatori ed i responsabili aziendali.

C. Tutela ambientale, recupero e sicurezza

Deve essere effettuata e promossa la raccolta differenziata dei rifiuti recuperabili e riciclabili e la raccolta di rifiuti urbani pericolosi (R.U.P.) per ridurre l'impatto di alcune sostanze sull'ambiente e prevenire i rischi di inquinamento urbano.

E' di importanza assoluta il superamento della percentuale minima di raccolta differenziata indicata dalla normativa vigente , nonché il rispetto dei livelli di raccolta differenziata raggiunti nell'anno precedente.

Viene considerata inadempienza grave, la cattiva conduzione da parte del gestore dei servizi di raccolta differenziata o la mancata e/o l'inadeguata attivazione di una o più delle prescrizioni riportate nel presente Contratto, mirate ad incentivare il riciclaggio dei rifiuti.

La diminuzione delle quantità di rifiuti differenziati, ha quale possibile conseguenza:

- 1) l'attribuzione dell'aliquota massima dell'ecotassa per lo smaltimento dei rifiuti, secondo quanto stabilito nelle norme regionali;
- 2) una minore erogazione dei contributi del CONAI, legati alle quantità di differenziato riciclabile raccolto.

Il verificarsi anche di una sola delle conseguenze sopra indicate a causa della cattiva esecuzione dei servizi, rende responsabile il gestore per il danno economico creato all'Amministrazione comunale, la quale, potrà avvalersi nei confronti del gestore. La penale da applicarsi sarà nella misura del 100% del danno economico derivato, quantificato sulla maggiore spesa di smaltimento, determinata dalla differenza tra l'aliquota massima e quella intermedia del tributo speciale per il deposito in discarica dei rifiuti e sul minore contributo erogato dal CONAI.

D. Completezza ed accessibilità delle informazioni da parte dei clienti

Deve essere utilizzata una pluralità di strumenti di comunicazione, al fine di garantire che l'utente sia informato su tutte le procedure e le iniziative che possano interessarlo.

Gli strumenti di cui sopra devono essere chiari e comprensibili.

Deve essere assicurata risposta alle richieste o ai reclami degli utenti entro 20 giorni dal ricevimento.

E. Comportamento del personale.

Il personale è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro fabbisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Il personale dovrà inoltre indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche.

Per verificare gli standard previsti ai punti A e B, per il 2019 si monitoreranno i livelli qualitativi di alcuni servizi, definiti attraverso i seguenti parametri. Ai rilevatori saranno forniti degli esempi fotografici per i diversi livelli.

### IGIENE DEL SUOLO

<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b> (% di livello almeno sufficiente)
	<i>Obiettivo 2019</i>
Pulizia e decoro delle strade *	90%
Pulizia area circostante cassonetti e campane**	90%

\* Definizione: una strada è pulita e decorosa quando non presenta rifiuti, escrementi, foglie in quantità eccessiva o cartacce sul terreno, nei bordi della strada, nelle tazze alberate e lungo i marciapiedi.

Livello buono: strada pulita, priva di rifiuti, cartacce, escrementi.

Livello sufficiente: strada sufficientemente pulita con moderate quantità di rifiuti o cartacce, prive di escrementi o con foglie in moderate quantità.

Livello insufficiente: strada sporca, con notevoli quantità di rifiuti, cartacce o escrementi, ovvero con presenza di foglie in quantità rilevanti.

\*\* Definizione: la pulizia dell'area circostante il cassonetto o le campane è considerata efficace quando non ci sono rifiuti a terra.

Livello buono: assenza di rifiuti a terra nell'area circostante il contenitore.

Livello sufficiente: la superficie circostante risulta pulita con pochi residui o con moderate quantità a terra.

Livello insufficiente: la superficie circostante risulta sporca con presenza di rilevanti quantità a terra.

### RACCOLTA CONTENITORI

<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b> (% di livello almeno sufficiente)
	<i>Obiettivo 2019</i>
Fruibilità dei contenitori *	90%
Decoro e funzionalità dei contenitori**	90%
Accessibilità e ingombro dei contenitori***	90%

\* Definizione: per fruibilità dei contenitori s'intende l'esistenza di disponibilità residua di volume utile nei cassonetti e nei bidoni in una data postazione composta da uno o più cassonetti. Indica pertanto la possibilità di immettere altri rifiuti nei contenitori senza comprometterne la funzionalità.

Livello buono: fruibilità superiore al 50% del volume totale dei contenitori della postazione.

Livello sufficiente: fruibilità compresa tra il 15% ed il 50% del volume totale dei contenitori della postazione.

Livello insufficiente: volume residuo nullo o comunque inferiore al 15% del volume totale dei contenitori della postazione.

\*\* Definizione: per decoro s'intende l'aspetto del singolo contenitore che deve essere pulito cioè senza sporcizia di alcun genere, nonché la mancanza di scritte vandaliche e di pubblicità non autorizzata; inoltre dal contenitore non devono emanare odori sgradevoli. Il singolo contenitore è considerato funzionale se è integro, non deformato, con le parti meccaniche tutte funzionanti.

Livello buono: contenitore pulito, senza scritte, perfettamente funzionante e che non emette odori.

Livello sufficiente: contenitore sufficientemente pulito, le cui parti meccaniche non funzionanti sono tali da non comprometterne la fruibilità e il cui odore non è sgradevole.

Livello insufficiente: contenitore sporco o con parti meccaniche non funzionanti tali da comprometterne l'uso, oppure che emette odori sgradevoli.

\*\*\* Definizione: per accessibilità e ingombro s'intende che la collocazione dei contenitori non intralci la viabilità su strada e marciapiedi e consenta l'accesso in sicurezza per gli utenti.

Livello buono: contenitore collocato in sede dedicata, che non intralcia la viabilità su strada e marciapiede e facilmente accessibile in completa sicurezza dall'utente.

Livello sufficiente: contenitore collocato su strada, pista ciclabile o marciapiede, senza particolari intralci alla viabilità e alla mobilità e non facilmente accessibile in sicurezza dall'utente.

Livello insufficiente: contenitore collocato su strada, pista ciclabile o marciapiede, in modo tale da costituire un intralcio alla viabilità e alla mobilità, di difficile accesso e pericoloso per la sicurezza dell'utente.

### RACCOLTA CAMPANE (multimateriale)

<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b> (% di livello almeno sufficiente)
	<i>Obiettivo 2019</i>
Fruibilità delle campane*	90%
Decoro e funzionalità delle campane **	90%
Accessibilità e ingombro dei contenitori***	90%

\* Definizione: per fruibilità dei contenitori s'intende l'esistenza di disponibilità residua di volume utile nelle campane in una data postazione. Indica pertanto la possibilità di immettere altri rifiuti nei contenitori senza comprometterne la funzionalità.

Livello buono: fruibilità superiore al 50% del volume totale dei contenitori della postazione.

Livello sufficiente: fruibilità compresa tra il 15% ed il 50% del volume totale dei contenitori della postazione.

Livello insufficiente: volume residuo nullo o comunque inferiore al 15% del volume totale dei contenitori della postazione.

\*\* Definizione: per decoro s'intende l'aspetto del singolo contenitore che deve essere pulito cioè senza sporcizia di alcun genere, nonché la mancanza di scritte vandaliche e di pubblicità non autorizzata; inoltre dal contenitore non devono emanare odori sgradevoli. Il singolo contenitore è considerato funzionale se è integro, non deformato, con le parti meccaniche tutte funzionanti.

Livello buono: contenitore pulito, senza scritte, perfettamente funzionante e che non emette odori.

Livello sufficiente: contenitore sufficientemente pulito, le cui parti meccaniche non funzionanti sono tali da non comprometterne la fruibilità e il cui odore non è sgradevole.

Livello insufficiente: contenitore sporco o con parti meccaniche non funzionanti tali da comprometterne l'uso, oppure che emette odori sgradevoli.

\*\*\* Definizione: per accessibilità e ingombro s'intende che la collocazione dei contenitori non intralci la viabilità su strada e marciapiedi e consenta l'accesso in sicurezza per gli utenti.

Livello buono: contenitore collocato in sede dedicata, che non intralcia la viabilità su strada e marciapiede e facilmente accessibile in completa sicurezza dall'utente.

Livello sufficiente: contenitore collocato su strada, pista ciclabile o marciapiede, senza particolari intralci alla viabilità e alla mobilità e non facilmente accessibile in sicurezza dall'utente.

Livello insufficiente: contenitore collocato su strada, pista ciclabile o marciapiede, in modo tale da costituire un intralcio alla viabilità e alla mobilità, di difficile accesso e pericoloso per la sicurezza dell'utente.

### CESTINI PORTA RIFIUTI

<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b> (% di livello almeno sufficiente)
	<i>Obiettivo 2019</i>
Fruibilità dei cestini *	90%
Pulizia area circostante i cestini**	90%
Decoro e funzionalità dei cestini***	90%

\* Definizione: per fruibilità dei contenitori s'intende l'esistenza di disponibilità residua di volume utile nei cestini. Indica pertanto la possibilità di immettere altri rifiuti nei contenitori senza comprometterne la funzionalità.

Livello buono: fruibilità superiore al 50% del volume totale dei cestini.

Livello sufficiente: fruibilità compresa tra il 15% ed il 50% del volume totale dei cestini.

Livello insufficiente: volume residuo nullo o comunque inferiore al 15% del volume totale dei cestini.

\*\* Definizione: la pulizia dell'area circostante i cestini è considerata efficace quando non ci sono rifiuti a terra.

Livello buono: assenza di rifiuti a terra nell'area circostante il contenitore.

Livello sufficiente: la superficie circostante risulta pulita con pochi residui o con moderate quantità a terra.

Livello insufficiente: la superficie circostante risulta sporca con presenza di rilevanti quantità a terra.

\*\*\* Definizione: per decoro s'intende l'aspetto del singolo contenitore che deve essere pulito cioè senza sporcizia di alcun genere, nonché la mancanza di scritte vandaliche e di pubblicità non autorizzata. Il singolo contenitore è considerato funzionale se è integro, non deformato, con le parti meccaniche tutte funzionanti.

Livello buono:	contenitore pulito, senza scritte, perfettamente funzionante.
Livello sufficiente:	contenitore sufficientemente pulito, le cui parti meccaniche non funzionanti sono tali da non comprometterne la fruibilità.
Livello insufficiente:	contenitore sporco o con parti meccaniche non funzionanti tali da comprometterne l'uso.

Per verificare gli standard previsti al punto C si effettueranno controlli delle campagne informative per il corretto conferimento dei RUP e si verificherà la non diminuzione della percentuale di raccolta differenziata.

Per verificare gli standard previsti ai punti D ed E si farà riferimento all'indagine di soddisfazione del cliente, per la quale andranno concordate le domande.