



REPUBBLICA ITALIANA

**CONTRATTO DI SERVIZIO
TRA IL COUB VCO E LA SOCIETA CONSERVCO SPA
PER AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE DEL CICLO INTEGRATO
DEI RIFUTI URBANI E SPECIALI ASSIMILATI
PER I COMUNI FACENTI PARTE DELL'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE DEL VCO
STIPULATO MEDIANTE SCRITTURA PRIVATA CON FIRMA NON AUTENTICATA
IN FORMA DIGITALE**

**TESTO COORDINATO
A SEGUITO DELLE DELIBERAZIONI DI ASSEMBLEA CONSORTILE
n°2 del 12.02.2016, n°6 del 12.02.2016 e n° n°29 del 05.12.206
(i testi modificati sono in grassetto, quelli non più vigenti sono barrati)**

L'anno duemiladiciassette addì diciassette del mese di marzo presso la sede del Consorzio Obbligatorio Unico di Bacino del Verbano Cusio Ossola ex art. 11 L.R. 24/2002 in Via Olanda n.57 Verbania Pallanza,

TRA

La Società CONSER V.C.O. S.p.A. di seguito denominata "Società", con sede a Verbania in Via Olanda n. 55 – P. IVA. 01945190039 C.F.93024180031 rappresentata nel presente atto dal signor **ALBERTO GAGLIARDI, nato a Verbania, il 29 marzo 1954, (C.F. GGLLRT54C29L746Z)**, domiciliato per la carica presso la sede della società, nella sua qualità di Legale Rappresentante della stessa ai sensi si legge;

E

Il CONSORZIO OBBLIGATORIO DI BACINO UNICO DEL VERBANO CUSIO OSSOLA EX ART. 11 DELLA L.R. N. 24/2002 di seguito denominato "Consorzio", con sede a Verbania in Via Olanda n. 57 – rappresentato nel presente atto dal signor RIGHETTI ROBERTO, nato a Domodossola, il 27 gennaio 1962, (C.F. RGHRT62A27D332A) e residente a Domodossola in via Città di Lima n. 7 nella sua qualità di Direttore;

1

P R E M E S S O che

- il Consorzio Obbligatorio Unico di Bacino del VCO (Coub VCO) si è costituito in data 12 aprile 2010 per effetto della fusione del Consorzio Servizi Verbano Cusio Ossola – Consorzio Obbligatorio Unico di Bacino "COB di VERBANIA", del Consorzio Obbligatorio Unico di Bacino Valle Ossola, "COB VALLE OSSOLA" e del Consorzio - Associazione di Ambito Territoriale Ottimale del Verbano Cusio Ossola "ATO VCO", secondo le disposizioni previste dall'art. 31 del vigente T.U. sull'Ordinamento degli Enti Locali e smi, e dall'art. 12 comma 5 della Legge Regionale n. 24/2002 e smi, tra i 77 Comuni facenti parte dell'intero bacino del VCO e per le relative quote di partecipazione, per la gestione dei rifiuti;
- si tratta di un consorzio tra Enti Locali avente esclusivamente funzioni amministrative di governo, che non gestisce attività aventi rilevanza economica e imprenditoriale, per il quale trovano applicazione in quanto compatibili le norme previste per gli Enti Locali in forza del combinato disposto dell'art. 31 comma 8 e dell'art. 140 del vigente T.U. Enti Locali approvato con il D.Legisl. n. 267/2000;
- visto l'articolo 4 della legge regionale n°24 del 24.10.2002 con il quale si dispone che i Comuni, nell'ambito delle loro competenze, provvedono ad assicurare la gestione dei rifiuti urbani in forma associata attraverso i Consorzi Obbligatori;
- la Società Conservco spa è società totalmente pubblica, di proprietà dei Comuni facenti parte dell'ex Consorzio Obbligatorio di Bacino di Verbania e dell'ex Consorzio Obbligatorio di Bacino Valle Ossola ex legge regionale n.24/2002;
- la Società Conservco spa consegue, nella sua attuale strutturazione societaria, all'atto di indirizzo formulato dall'Assemblea Consortile, con propria delibera n.29 in data 16.9.2010, riguardo l'avvio di un percorso di unificazione delle società Conservco spa e Valle Ossola spa, quale presupposto giuridico ed economico indispensabile per avere sul territorio provinciale un soggetto, a totale partecipazione pubblica, di dimensioni ottimali;

- i rapporti contrattuali con le sopra citate società pubbliche, costituite per effetto della trasformazione di preesistente azienda speciale consortile in ottemperanza a quanto prescritto dalle disposizioni generali (art.115 TUEL modificato dall'art. 35 Legge n.448/2001 finanziaria 2002) e dalle disposizioni di settore (igiene urbana L.R. n.24/2002), sono stati instaurati con i rispettivi Consorzi di Bacino, di Verbania e Valle Ossola, ai quali è ora subentrato il Coub VCO con dedicati e separati atti di volturazione sottoscritti in data 01.10.2010;
- il processo di unificazione si è completato attraverso progetto di fusione per incorporazione di Valle Ossola spa nella società Conservco spa, che pertanto risulta dal 1 gennaio 2012 società pubblica, in regime di affidamento diretto di servizio pubblico locale ovvero in house providing sull'intero territorio provinciale;
- necessita ora predisporre nuovo contratto di servizio tra il Consorzio e la Società Conservco spa in sostituzione due contratti di servizio attualmente in essere, che tenga conto della vigente normativa nonché delle precise disposizioni formulate nel tempo per le società affidatarie in house providing;
- sulla base delle intese intervenute tra le parti contraenti è stato predisposto contratto di servizio, approvato dalla società Conservco spa con la sottoscrizione del presente contratto da parte dell'Amministratore Unico e dall'Assemblea consortile del Coub VCO con proprio atto deliberativo n.11 del 30 marzo 2015 e sul quale ha espresso parere favorevole il Comitato di Controllo e Coordinamento ex art. 14 del vigente statuto della Società Conservco spa con verbale in data 9 marzo 2015;
- **il contratto di servizio originario è stato sottoscritto in data 28 aprile 2015 tra le parti contraenti, per il COUB VCO il direttore Roberto Righetti e per la società l'amministratore unico Biagio Alberto Angelo Bonfiglio;**
- **l'Assemblea consortile con deliberazione consortile n°2 del 12.02.2016 ha preso atto della costituzione del Comune di Borgomezzavalle per avvenuta fusione dei preesistenti Comuni di Viganella e Seppiana;**
- **l'Assemblea consortile con deliberazione n°6 del 12.02.2016 ha approvato la Carta dei Servizi predisposta dalla società;**
- **l'Assemblea consortile con deliberazione n°29 del 05.12.2016 ha approvato le modifiche agli articoli 11 e 29 nonché, contestualmente, le schede tecnico economiche di ogni comune consorziato aggiornate al 30.06.2016;**
- è intenzione delle parti come sopra costituite tradurre in formale contratto la reciproca volontà di obbligarsi;

TUTTO CIO' PREMESSO

tra le parti come sopra costituite che per brevità si chiameranno la prima "Società" e la seconda "Consorzio",

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

Art. 1 - Recepimento delle premesse	3
Art. 2 - Oggetto	3
Art. 3 - Area di svolgimento dei servizi di igiene urbana	4
Art. 4 – Servizi di igiene urbana – Definizione tecnica ed articolazione.....	4
Art. 5 – Gestione dei servizi.....	5
Art. 6 - Modalità di esecuzione delle prestazioni	7
Art. 7 – Indicatori operativi di servizio	8
Art. 8 – Attrezzature e personale	8
Art. 9 – Responsabilità civile verso terzi.....	9
Art. 10 – Schede tecnico economiche di servizio	9
Art. 11 – Corrispettivo e pagamenti	10
Art. 12 – Budget.....	11
Art. 13 – Tutela dei diritti degli utenti e garanzia di qualità universale e economicità delle relative prestazioni	11



Art. 14 – Riduzione o sospensione dei servizi	12
Art. 15 – Vigilanza e controllo	13
Art. 16 - Cooperazione tra le parti.....	13
Art. 17 – Affidamento della gestione degli impianti tecnologici di trattamento e smaltimento rifiuti e relativi beni immobili e mobili strumentali	14
Art. 18 – Concessione in uso gratuito con vincolo di destinazione	14
Art.19 – Presa visione beni immobili e mobili concessi in gestione.....	14
Art.20 – Gestione degli impianti - obblighi della Società’	14
Art. 21 – Obblighi del Consorzio	15
Art. 22 – Responsabilità.....	15
Art. 23 – Oneri di gestione impianti	15
Art.24 – Riconsegna beni immobili e mobili concessi in uso alla scadenza del contratto	16
Art.25 – Poteri di controllo del Consorzio	16
Art.26 – Proventi Conai	16
Art. 27 – Durata contrattuale	17
Art. 28 – Obblighi della società.....	17
Art. 29 – Istituzione registro unico dei disservizi – riduzione corrispettivo per servizi non resi. (Nuovo testo Cda n. 33/2014)	18
Art. 29 – Istituzione registro unico dei disservizi – penali per servizi non resi.....	19
Art. 30 – Cause di risoluzione contrattuale	22
Art. 31 - Clausola di garanzia per il Consorzio	22
Art. 32 – Controversie	22
Art. 33 - Privacy	22
Art. 34 – Registrazione	23
Allegati.....	23

Art. 1 - Recepimento delle premesse

1. Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente accordo in quanto condizioni preliminari ed essenziali per l’assunzione dei diritti e delle disposizioni determinate con il presente Contratto di servizio.

Art. 2 - Oggetto

1. Il presente Contratto di servizio disciplina i rapporti intercorrenti tra il Consorzio e la Società per l’esercizio, esclusivamente nell’ambito dei territori afferenti alle Amministrazioni Comunali partecipanti al Consorzio, dei servizi di igiene urbana elencati all’articolo 4.
2. I servizi sono gestiti dalla Società alle condizioni e modalità individuate nel presente Contratto di servizio e nelle schede tecnico finanziarie di ogni Comune allegate per formarne parte integrante e sostanziale ed in conformità con le norme nazionali e regionali vigenti in materia.

3. Il presente Contratto identifica gli obblighi della società nel corso della durata dell'affidamento del servizio di igiene urbana; in particolare si intendono obblighi tassativi il rispetto degli aspetti contrattuali relativi a:

- *svolgimento dei servizi secondo le modalità operative individuate da ogni scheda tecnica*
- *mantenimento degli standard qualitativi e quantitativi*
- *modalità di controllo dei servizi e loro rendicontazione*

Art. 3 - Area di svolgimento dei servizi di igiene urbana

1. L'area entro cui la Società svolge la propria attività corrisponde al territorio provinciale del Verbano Cusio Ossola ovvero i seguenti ~~settantasette~~ settantasei Comuni:

Antrona Schieranco - Anzola d'Ossola - Arizzano - Arola - Aurano - Baceno - Bannio Anzino - Baveno - Bee - Belgirate - Beura Cardezza - Bognanco - **Borgomezzavalle** - Brovello Carpugnino - Calasca Castiglione - Cambiasca - Cannero Riviera - Cannobio - Caprezzo - Casale Corte Cerro - Cavaglio Spocchia - Ceppo Morelli - Cesara - Cossogno - Craveggia - Crevaladossola - Crodo - Cursolo Orasso - Domodossola - Druogno - Falmenta - Formazza - Germagno - Ghiffa - Gignese - Gravellona Toce - Gurro - Intragna - Loreglia - Macugnaga - Madonna del Sasso - Malesco - Maserà - Massiola - Mergozzo - Miazzina - Montecrestese - Montescheno - Nonio - Oggebbio - Omegna - Ornavasso - Pallanzeno - Piedimulera - Pieve Vergonte - Premeno - Premia - Premosello Chiovenda - Quarna Sopra - Quarna Sotto - Re - San Bernardino Verbano - Santa Maria Maggiore - ~~Seppiana~~ - Stresa - Toceno - Trarego Viggiona - Trasquera - Trontano - Valstrona - Vanzone con San Carlo - Varzo - Verbania - ~~Viganella~~ - Vignone - Villadossola - Villette - Vogogna

2. L'area di servizio si intende l'intero territorio comunale ovvero l'area servita da viabilità idonea allo svolgimento dei servizi di raccolta presso edifici di civile abitazione ed attività non domestiche; nell'ambito delle schede tecniche dovranno risultare individuati i perimetri operativi di ciascun servizio di igiene urbana.

3. La perimetrazione potrà essere oggetto di rideterminazione in modo periodico o quando sussistano elementi idonei a reputarne la ridefinizione.

4. Non possono essere svolti servizi di igiene urbana esterni al perimetro del territorio provinciale di appartenenza dei Comuni di cui al superiore elenco. L'individuazione dei perimetri operativi di ciascun servizio di igiene urbana (per esempio cartografica, in modo descrittivo, ecc) verrà definita nella scheda tecnica in sede tecnica con i singoli comuni.

Art. 4 – Servizi di igiene urbana – Definizione tecnica ed articolazione

1. I servizi di igiene urbana resi dalla Società in favore dei Comuni consorziati sono descritti specificatamente nelle rispettive schede tecnico economiche.

2. I servizi di igiene urbana si intendono ripartiti nelle seguenti categorie:

2. 1. Servizi di igiene urbana ordinari

Si considerano ordinari i seguenti servizi che hanno natura e caratteristica di pubblica utilità e sono rivolti agli utenti nel loro complesso ed erogati in forma indifferenziata ai medesimi:

- a) raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati, e di quelli a questi assimilati;
- b) raccolta dei rifiuti urbani differenziati, e di quelli a questi assimilati;
- c) raccolta dei rifiuti ingombranti totalmente o parzialmente recuperabili;
- d) raccolta dei rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche, ivi compresi i beni durevoli, totalmente o parzialmente recuperabili;
- e) pulizia del suolo pubblico o di aree ad uso pubblico mediante servizi di spazzamento manuale e/o

meccanizzato;

- f) pulizia dei mercati mediante raccolta, anche separata, dei rifiuti e svuotamento, se posizionati, dei rispettivi contenitori;
- g) lavaggio e disinfezione contenitori porta rifiuti;
- h) spazzamento stradale manuale o meccanico
- i) pulizia spiagge
- j) raccolta di pile e farmaci scaduti
- k) raccolta deiezione canine
- l) raccolta e trasporto rifiuti cimiteriali
- m) raccolta oli di origine vegetale
- n) pulizia tombini e caditoie stradali
- o) sgombero neve strade e piazze
- p) raccolta siringhe abbandonate
- q) gestione centri di raccolta comunali e intercomunali;
- r) taglio superfici a verde pubblico ornamentale di tipo orizzontale
- s) diserbo manuale o meccanico e raccolta fogliame su superfici pubbliche
- t) trasporto e conferimento presso gli impianti di trattamento e/o avvio a recupero delle tipologie di rifiuto recuperabile e presso gli impianti di smaltimento delle tipologie di rifiuto indifferenziato;
- u) gestione impianti d'ambito in essere siti in Mergozzo località Pratomichelaccio;
- v) gestione impianti d'ambito in essere siti in Domodossola località Nosere;

2. 2. Servizi di igiene urbana occasionali

Si intendono come tali i servizi di igiene urbana aventi natura di servizio pubblico ma non programmabili in quanto con carattere occasionale e/o di emergenza e come tali svolti dalla Società a seguito di specifica richiesta formulata dai Comuni o dal Consorzio.

Rientrano in tale categoria, oltreché i servizi di cui al punto precedente laddove richiesti secondo stagionalità od implementazione di frequenze di raccolta diverse da quelle ordinarie, i seguenti:

- a) pulizie di suolo ed aree pubbliche, ivi compreso la raccolta ed il trasporto dei rifiuti, conseguenti a manifestazioni culturali, sportive, ricreative ecc.;
- b) rimozione di rifiuti abbandonati o di rifiuti per i quali le autorità competenti abbiano determinato provvedimento di raccolta e smaltimento;
- c) interventi di adeguamento e/o potenziamento dei contenitori (anche interrati) o strutture (centri di raccolta) in conseguenza di specifiche esigenze manifestate dal Consorzio o dai Comuni;
- d) sgombero o rimozione neve.

Art. 5 – Gestione dei servizi

1. Con il presente Contratto di gestione dei servizi di igiene urbana la Società assicura la continuità e la costante affidabilità ed efficienza delle prestazioni sia tecniche che amministrative, avvalendosi di adeguate tecnologie ed eseguendo la manutenzione, ordinaria e straordinaria, dei beni strumentali, i controlli programmati e periodici, i collaudi e gli interventi conservativi dettati dalla legislazione vigente.

2. La Società si obbliga a svolgere i servizi di cui al precedente articolo 4 nei confronti del Consorzio, ovvero dei Comuni consorziati, nel rispetto delle indicazioni ed indirizzi sia generali che specifici nonché degli obiettivi di miglioramento definiti dal Consorzio.
3. La Società si impegna pertanto ad eseguire, e garantire sotto la propria responsabilità, in conformità alle singole e specifiche schede tecnico finanziarie per ogni comune, tutte le attività inerenti e conseguenti all'affidamento dei servizi di igiene urbana ed in particolare provvedere a:
 - 3.a. *fornitura, posizionamento e manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature e contenitori porta rifiuti necessari per l'espletamento dei servizi di raccolta dei rifiuti sia indifferenziati che differenziati;*
 - 3.b. *raccolta, compreso lo svuotamento dei contenitori, pesatura, trasporto e conferimento dei rifiuti agli impianti di trattamento, recupero e smaltimento;*
 - 3.c. *segnalazione alle autorità competenti riguardo l'abbandono di rifiuti intervenendo con le medesime per le eventuali verifiche riguardo la provenienza e la successiva rimozione, ai sensi dell'art. 4 comma 2.2. lettera b;*
 - 3.d. *registrazione delle quantità di rifiuto raccolto e trasmissione, secondo il modello tipo predisposto dal Consorzio, di report statistico a cadenza mensile recante, per singolo Comune servito, le quantità espresse in tonnellate per singola tipologia di rifiuto;*
 - 3.e. *gestione di uffici aperti al pubblico presso la sede della società per consentire alle utenze, anche telefonicamente e/o tramite numero verde, di disporre agli adempimenti inerenti ai servizi;*
 - 3.f. *predisposizione di calendari annuali delle frequenze di raccolta.*
4. Con riguardo alla attività di informazione e sensibilizzazione in favore delle utenze, la società ha facoltà di attivare iniziative previo consenso del Consorzio che dovrà provvedere a formale presa d'atto dei contenuti e loro validazione.
5. I servizi sono svolti dalla Società con propri mezzi, attrezzature e personale e con oneri a esclusivo carico.
6. Le caratteristiche dimensionali ed organizzative dei servizi sono individuate nelle schede tecnico finanziarie redatte per ogni Comune recanti la definizione tecnica ed operativa dei medesimi che potrà risultare oggetto di variazioni e/o integrazioni concordate tra le parti.
7. Ai fini della progressiva e totale unificazione della gestione dei servizi nell'ambito del bacino consortile, la Società, nel periodo di validità del presente Contratto, è tenuta ad attivare i servizi previa valutazione tecnica e gestionale nei rapporti esistenti e/o che vengono a scadenza afferenti i servizi di cui all'articolo 4 e attualmente svolti da terzi operatori o in economia dai Comuni soci.
8. L'attivazione del servizio è decisa dal Consorzio in accordo con i Comuni interessati ed alle condizioni economiche di volta in volta convenute con la Società.
9. In deroga a quanto disposto dall'art.4, la Società può svolgere attraverso specifici accordi contrattuali e/o convenzioni in conformità alle disposizioni normative vigenti, servizi di igiene urbana nei confronti di terzi, non aderenti al Consorzio, a condizione che i servizi da svolgere:
 - a. *siano realizzati nell'ambito territoriale costituito dai Comuni consorziati;*
 - b. *non determinino oneri aggiuntivi a carico del Consorzio e della Società;*
 - c. *non pregiudichino il livello qualitativo e quantitativo dei servizi di igiene urbana ordinari svolti nei confronti del Consorzio o dei Comuni.*
 - d. *comportino un impegno finanziario tecnico ed organizzativo limitato e non significativo.*
10. Lo svolgimento delle suddette attività deve essere preventivamente autorizzato dal Consorzio; l'autorizzazione potrà essere rilasciata per ogni singola attività richiesta ovvero anche in via cumulativa, purché per attività omogenee, sulla base di ipotesi previsionali annue di svolgimento delle stesse.
11. In caso di precipitazioni atmosferiche nevose che rendano non eseguibili i servizi di raccolta rifiuti o di spazzamento stradale manuale e meccanico, il personale addetto a tali servizi collaborerà allo sgombero della neve, secondo un piano di intervento definito con i competenti Uffici dei Comuni, senza oneri aggiuntivi per gli

stessi.

Art. 6 - Modalità di esecuzione delle prestazioni

1. I servizi oggetto del presente contratto sono effettuati in conformità alle metodologie di seguito elencate:
 - a) contenitori stradali (conferimento collettivo di prossimità anche tramite strutture interrato o seminterrate);
 - b) domiciliare (porta a porta);
 - c) domiciliare (porta a porta) e sacco conforme;
 - d) domiciliare (porta a porta) e pesatura del rifiuto differenziato;
2. La descrizione operativa di ognuna delle modalità è recata tramite schede tematiche allegate al presente contratto per farne parte integrante e sostanziale; le schede riportano le modalità generali di effettuazione del servizio e verranno richiamate nelle singole schede tecnico finanziarie dei comuni, individuando la tipologia di raccolta effettuata nel comune stesso.
3. Nell'esecuzione delle prestazioni affidate, la Società avrà cura di osservare tutti i criteri tecnici ed economici atti ad ottimizzare il servizio nonché ogni conformità con i criteri tecnici regionali di cui alla DGR 01.03.2010 n°32-13426.
4. Si conviene a tal fine che:
 - a) le frequenze di svuotamento dei contenitori ed i tempi di raccolta dovranno rispettare quanto riportato nelle specifiche recate nelle schede di servizio di ogni Comune;
 - b) le frequenze di lavaggio e disinfezione dei cassonetti, ove previste, sono indicate nelle allegate schede tecnico finanziarie;
 - c) la gestione delle strutture comunali o intercomunali (centri di raccolta) dedicate al conferimento separato dei rifiuti deve essere svolta in ossequio alle norme vigenti ed in particolare al D.M. dell'8 aprile 2008, alla D.G.R. n°93-11429 del 23.12.2003 e agli altri provvedimenti emanati in materia;
 - d) i sistemi di raccolta idonei al territorio ed alla tipologia di utenza adottati dovranno essere quelli rientranti nelle modalità dei servizi identificati dai criteri tecnici regionali di cui alla DGR 01.03.2010 n°32-13426.
5. La Società si obbliga, in collaborazione con il Consorzio ed i Comuni interessati, sin da ora a dare attuazione a tutte le prestazioni, a tutti gli adempimenti ed a tutti i servizi dettagliatamente riportati nelle schede tecnico finanziarie di ciascun Comune ed allegate al presente contratto.
6. I servizi di igiene urbana occasionali e non programmabili di cui al precedente articolo 4 sono svolti dalla Società a seguito di formale richiesta del Consorzio o dei Comuni. Questi sono disposti, con propri atti, dal Consorzio ovvero dai singoli Comuni, previo preventivo di spesa e tempistica di esecuzione da parte della Società, che si atterrà nella predisposizione dello stesso al prezzario unitario approvato inizialmente contestualmente al budget della società dall'Assemblea dei soci del Consorzio e della Società.
7. Il prezzario unitario di cui al punto 6. è aggiornato su richiesta motivata della società in sede di approvazione da parte dell'Assemblea Consortile del budget.
8. Per i servizi di cui al comma 6., la società è posta nell'obbligo di fornire preventivazione entro cinque lavorativi da ricezione della richiesta. Gli importi inclusi nella preventivazione possono annoverare costi di personale e mezzi in regime lavorativo straordinario e non già inclusi nei corrispettivi di servizio ordinari.
9. E' vietata la cessione parziale o totale del presente contratto.
10. La società può subaffidare, previa preventiva autorizzazione da parte del Consorzio, parte dei servizi di igiene urbana prestati sul territorio dei comuni di cui al presente contratto, in misura non superiore al 30% dell'ammontare complessivo dei corrispettivi per servizi di igiene urbana ordinari come individuato nel budget della società.
11. Il subaffidamento di servizi si intende preventivamente autorizzabile solo a seguito di ricollocazione di personale per il quale sia stata in precedenza definita eventuale condizione di esubero.

12. Gli affidamenti di servizio a soggetti terzi per lo svolgimento di attività di smaltimento o recupero dei rifiuti urbani, di trasporto agli impianti di smaltimento o recupero dei rifiuti urbani, logistica, aggiudicazione di servizi di cernita, trattamento e recupero si intendono notificati al Consorzio entro trenta giorni decorrenti dall'atto amministrativo che impegna la Società verso terzi soggetti.

Art. 7 – Indicatori operativi di servizio

1. Al fine di monitorare i servizi di igiene urbana affidati e verificarne l'efficacia nonché il raggiungimento di obiettivi nel tempo attribuiti alla società, si determinano, previa acquisizione di dati di input, i seguenti indicatori prestazionali da individuarsi per singolo Comune od area omogenea, ove prevista:

dati input

- *popolazione residente ed equivalente*
- *numero utenze domestiche e non domestiche*
- *quantità di rifiuti urbani annui (R.U.) distinti per macrotipologie R.U.I. e R.U.D.*
- *superficie in migliaia di mq. a ruolo tributo rifiuti distinta per utenze domestiche e non domestiche*
- *volume complessivo contenitori per rifiuti e per singola tipologia di rifiuto*
- *ore lavorative annue complessive e per tipologia di servizio*
- *chilometri annui automezzi di raccolta complessivi e per tipologia di servizio*

indici di rendimento e produttività dei servizi

- *rapporto corrispettivo di servizio/superficie in migliaia di mq. a ruolo tributo rifiuti*
- *rapporto volume contenitori/abitante e volume contenitori/utenza*
- *rapporto ore unità lavorative annue per tipologia di servizio/abitante*
- *rapporto ore unità lavorative annue per tipologia di servizio/utenza*
- *rapporto quantità di rifiuti urbani annui r.u./ ore unità lavorative annue complessive*
- *rapporto quantità annua r.u.i./ore unità lavorative annue complessive del servizio*
- *rapporto quantità annua r.u.d./ore unità lavorative annue complessive del servizio*

2. I dati di input si intendono calcolati sulla base delle informazioni tecniche ed economiche al 01.01.2015; nel corso dell'anno 2015 si provvederà a determinare congiuntamente con il gestore dei servizi gli indici di rendimento/produttività ed i contestuali obiettivi di miglioramento dei medesimi.

Art. 8 – Attrezzature e personale

1. Lo svolgimento dei servizi avviene tramite l'utilizzo di attrezzature e personale idoneo la cui definizione qualitativa e quantitativa è demandata alla Società dimodoché risulti sufficiente a garantire l'espletamento dei servizi ed il mantenimento dei livelli definiti nelle allegate schede tecnico finanziarie di ciascun comune.
2. La Società si impegna a mantenere gli automezzi, le attrezzature e gli accessori destinati al conferimento dei rifiuti in perfetta efficienza nel rispetto delle norme vigenti in tema di circolazione stradale, antinquinamento, sicurezza su lavoro.
3. Gli automezzi dovranno recare un logo tipo distintivo della società che gestisce il servizio mentre i cassonetti utilizzati per l'espletamento dei servizi debbono inoltre recare dicitura con indicazione della tipologia di materiale da introdurre da parte degli utenti.
4. Nei riguardi del personale alle proprie dipendenze la società è tenuta alla completa osservanza di tutte le disposizioni contenute nella normativa in materia di lavoro, nonché nel C.C.N.L. applicabile al settore di specie, sia per quanto attiene al trattamento giuridico ed economico, sia per quanto concerne il trattamento essenziale assicurativo e previdenziale.
5. I dipendenti impegnati nell'espletamento di servizi, a cura, onere e responsabilità della società affidataria, dovranno essere sottoposti a tutte le misure a cautela per l'igiene, la sicurezza, la protezione, la prevenzione dei rischi e delle malattie professionali sul lavoro.

6. I dipendenti dovranno indossare, durante l'orario di lavoro, uniforme o vestiario forniti dalla società affidataria con tesserino di riconoscimento, mantenuta pulita ed in perfetto ordine, nonché essere dotati dei dispositivi di protezione individuale confacenti ai servizi da svolgere e comunque conformi alle normative di igiene ed antinfortunistiche.

Art. 9 – Responsabilità civile verso terzi

1. La Società è responsabile della corretta ed efficiente gestione dei servizi affidati e pertanto dovrà tenere manlevato ed indenne il Consorzio ed i Comuni consorziati da ogni danno evento cagionato a terzi nello svolgimento dei servizi compresi quelli derivanti da qualsiasi difetto degli automezzi ed attrezzature impiegati.
2. A copertura dei rischi, la società è tenuta a stipulare polizze assicurative per rischi di responsabilità civile verso terzi con massimali non inferiori a euro 2.500.000,00; qualora le suddette coperture assicurative non risultino sufficienti al risarcimento dei danni causati a terzi, la società provvederà a proprie spese, salvo che per eventi determinati da caso fortuito o forza maggiore.

Art. 10 – Schede tecnico economiche di servizio

1. La Società, in coordinamento con il Consorzio e gli uffici a ciò deputati di ogni Comune, redige scheda tecnico economica dei servizi di igiene urbana a questa affidati.
2. La scheda tecnico economica si compone delle seguenti informazioni:

parte tecnica:

- identificativi Comune – area omogenea di appartenenza e/o area omogenea di appartenenza ove individuata;
- popolazione residente ed equivalente acquisita dai comuni e/o dal consorzio
- numero utenze domestiche attive e non domestiche attive acquisite dai comuni e/o dal consorzio
- densità demografica e distribuzione acquisita dai comuni e/o dal consorzio
- distanza dall'unità operativa (automezzi e personale) (cantiere di appartenenza)
- unità lavorative medie impiegate, contratto di lavoro, parametro medio di inquadramento e relativa declaratoria contrattuale
- numero medio e tipologia mezzi utilizzati
- dato statistico relativo a sviluppo chilometrico annuale dei servizi di raccolta
- metodologia di raccolta per tipologia di rifiuto, tipo utenza e frequenza di raccolta
- giorni ed orari di servizio, festività di sospensione servizi
- tipologia contenitori e dotazione numerica e quantificazione economica delle sostituzioni /integrazioni annuali gratuite
- lavaggio contenitori, tipologia e frequenza di intervento
- gestione centro di raccolta, disciplinare d'ingresso, tipologia di rifiuti conferibili, orari e giorni di accesso
- spazzamento stradale, tipologia di servizio, aree di intervento, elenco vie e piazze, frequenze di intervento
- taglio del verde, diserbo, tipologia di servizio, aree di intervento, elenco vie e piazze, frequenze di intervento
- gestione rifiuti di aree mercatali, tipologia di servizio, aree di intervento, elenco vie e piazze, frequenze di intervento
- modalità di attribuzione pesatura dei rifiuti
- servizi supplementari, manutenzione contenitori, fornitura contenitori, gestione tessere riconoscimento utenze
- referente servizi; di settore e di servizio con estremi telefonici e indirizzo mail

parte economica:

3. Il corrispettivo economico si intende esposto in euro su base annua sia come importo imponibile che al lordo d'iva; con le precedenti modalità dovranno essere esposti anche gli importi economici parziali distinti per ogni singolo servizio di igiene urbana.
4. La società in apposita sezione della scheda di servizio esporrà gli importi di cui sopra secondo e modalità di classificazione di cui al DPR n. 158/99 per le parti di competenza della stessa.
5. Il Consorzio o il Comune ovvero la Società potranno proporre l'adeguamento dei servizi ad eventuali mutate

esigenze di carattere quantitativo o qualitativo in conformità alla legislazione e normative nel tempo vigenti ovvero la sperimentazione di nuovi servizi, definendo, volta per volta e con accordi separati, il corrispettivo economico e le modalità di svolgimento dei servizi stessi.

6. Il Comune potrà procedere a stralcio di interi servizi ovvero ad un ridimensionamento di determinati servizi affidati con conseguente ridimensionamento quantitativo del corrispettivo qualora ciò sia richiesto da mutate esigenze gestionali ovvero adeguamenti di legge o esigenze finanziarie del Comune.
7. Le schede di servizio si intendono allegate al presente contratto in forma cartacea nonché disponibili su sistema WEB-GIS (gestione via WEB di Sistemi Informativi Geografici) denominato COUB-23BIS, con accesso da link visibile sul sito www.consoziorifiutivco.it, protetto da LOGIN e PASSWORD rispettivamente già rese per ogni Comune. L'aggiornamento di tale sistema è a cura del Consorzio e/o della Società. A tal fine verrà garantito dal consorzio un accesso protetto da login e password alla Società.

Art. 11 – Corrispettivo e pagamenti

1. Il corrispettivo annuo nei confronti della Società per l'erogazione dei servizi di igiene urbana relativo a ciascun Comune è determinato nella propria scheda tecnico economica di servizio; il medesimo è aggiornato in corso d'anno in relazione ai servizi occasionali affidati alla Società su richiesta dello stesso Comune e a seguito delle eventuali modifiche di servizio concordate.
2. Il corrispettivo di servizio si intende composto da importi fissi e variabili rispettivamente relativi a:
 - *costi dei servizi di igiene urbana ordinari (servizi di raccolta e trasporto, gestione centri di raccolta, gestione discarica/impianti altri servizi accessori)*
 - *costi per attività di post raccolta (gestione impianti d'ambito, trasporto e oneri di smaltimento o recupero frazioni merceologiche).*
3. Non è previsto l'aggiornamento automatico dei corrispettivi sia fissi che variabili secondo indice istat o altro parametro di riferimento. Eventuali richieste di revisione devono essere preventivamente formalizzate motivate e documentate.
4. La fatturazione dei corrispettivi dei servizi resi è effettuata con cadenza mensile posticipale e liquidata da ciascun comune o dal consorzio in caso di delega o trasferimento di funzioni allo stesso, entro sessanta giorni dalla data di fatturazione. Gli oneri finanziari per ritardato pagamento delle predette fatture saranno addebitate a decorrere dal settantacinquesimo giorno della fatturazione. ~~Al fine di garantire il comune sulla tempestiva trasmissione delle fatture, la società si impegna ad inviare le stesse via pec.~~
5. ~~In caso di ritardato pagamento delle fatture emesse per fatti non imputabili alla Società, il Comune /il Consorzio ritardatario sarà tenuto a rimborsare per la propria quota di competenza (tempo ritardo e ammontare della somma dovuta e pagata in ritardo) i maggiori oneri finanziari che la società ha dovuto sostenere per far fronte tempestivamente ai pagamenti. A tal fine, la società presenta, con il bilancio di esercizio, apposito prospetto nel quale evidenzia i maggiori oneri finanziari dalla stessa sostenuti nell'intero esercizio precedente debitamente documentati. Nello stesso prospetto dovranno essere riportate per ciascun comune/coub ritardatario i tempi del ritardo i relativi importi, e la quota di onere finanziario che lo stesso dovrà rimborsare alla società. Detta somma sarà fatturata dalla società dopo l'approvazione del bilancio di esercizio e dovrà essere liquidata dal comune/coub entro 60 giorni dalla data di approvazione dello stesso previa trasmissione via pec della stessa.~~
5. **In caso di ritardato pagamento delle fatture emesse, per fatti non imputabili alla società, al Comune/ Consorzio ritardatario saranno addebitati gli interessi moratori ai sensi del D. Lgs. n. 231 del 09/10/2002. Gli interessi per ritardato pagamento saranno fatturati dalla società dopo l'approvazione del bilancio di esercizio e dovranno essere liquidati dal comune/consorzio entro 60 giorni dalla data di emissione della fattura.**
6. La società, ai sensi dell'art. 3 della legge n. 136/2010, si impegna ad utilizzare uno o più conti correnti bancari o postali dedicati, anche non in via esclusiva, per assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari, impegnandosi ad eseguire tutti i movimenti finanziari relativi ai servizi oggetto del presente contratto esclusivamente tramite bonifico bancario o postale con registrazione sui suddetti conti correnti.
7. ~~Le disposizioni di cui sopra hanno effetto a decorrere dal 1 gennaio dell'anno 2015, fatto salvo quanto disposto~~

dalla nuova normativa in materia di fatturazione elettronica per la pubblica amministrazione.

8. I servizi di igiene urbana, occasionali, e i servizi che vengono misurati a consuntivo verranno fatturati e liquidati con modalità analoghe a quelle descritte ai punti precedenti 4 e 5.

Art. 12 – Budget

1. La Società affidataria è tenuta a presentare al Consorzio, entro il 31 dicembre di ogni anno, il budget di esercizio riferito all'anno successivo.
2. Il predetto budget deve essere conforme agli indirizzi programmatici di governo e gestione approvati dal Consorzio. Sulla base di detto documento, entro la fine di febbraio di ogni anno, verranno predisposte le schede P.E.F. per ogni singolo Comune consorziato con riparto dei costi di servizio secondo le modalità di cui al regolamento del DRP n°158/99.
3. Gli importi annui complessivi saranno la risultante di una progettazione tecnico-economica, redatta autonomamente dalla Società avvalendosi di strumenti di contabilità industriale analitica, tesa all'ottimizzazione di ogni singolo servizio secondo i parametri che consentiranno il raggiungimento di un elevato standard di qualità e di efficienza nei confronti dell'utenza.
4. Il budget è approvato dall'Assemblea dei soci del Consorzio; quest'ultimo, preliminarmente all'approvazione, attraverso il Comitato di Controllo e Coordinamento, può richiedere modifiche ed integrazioni al budget predisposto dalla Società.
5. La Società è tenuta ad apportare le modifiche ed integrazioni richieste, ovvero ad esporre le proprie motivate controdeduzioni in ordine alle stesse, ai fini dell'approvazione del budget.
6. Il corrispettivo annuo per i servizi di igiene urbana ordinari si intende inoltre automaticamente soggetto a revisione qualora risultino scostamenti, desunti dai rispettivi competenti uffici dei Comuni ovvero dal Consorzio, maggiori od uguali al 2% del totale delle superfici complessivamente assoggettate a ruolo tributo. **(comma sospeso sino ad ottenimento dati da parte dei comuni – vedi verbale comitato di controllo e coordinamento del 26.04.2016).**
7. A tal fine, il dato di partenza, ossia l'ammontare delle superfici in metri quadri assoggettate a ruolo tributo si intende identificato da parte dei rispettivi uffici comunali alla data del 01.01.2012 (modifica Comitato del 1.12.2014); scostamenti maggiori od uguali al 2% delle superfici, rilevate alla data del 15 gennaio di ogni successivo anno, comporteranno pari riduzioni od aumenti percentuali del corrispettivo annuo per i servizi di igiene urbana ordinari e programmabili iscritti alle voci di costo CRD e CRT.
8. Nelle schede tecniche finanziarie relative all'affidamento di servizi svolti in economia dai Comuni si ricomprendono gli oneri per il finanziamento degli investimenti necessari che di norma hanno durata decennale. In caso di interruzione anticipata valgono le clausole di cui all'art. 27 comma 4.

Art. 13 – Tutela dei diritti degli utenti e garanzia di qualità universale e economicità delle relative prestazioni

1. La Società, in ossequio a quanto disposto dall'art. 2 comma 461 della legge n. 244/2007; all'Accordo del 26.09.2013 Conferenza Unificata ed alle altre norme vigenti in materia, si impegna inoltre a:
 - a) predisporre entro il termine di sessanta giorni decorrenti dalla sottoscrizione del presente contratto, "Carta dei servizi" da sottoporre ad esame ed approvazione, secondo le rispettive competenze, del Comitato di Controllo e Coordinamento e dell'Assemblea consortile, da rendersi in seguito pubblica presso il sito web della società, dei Comuni e del Consorzio in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza; la carta dei servizi potrà essere modificata ed integrata su base delle osservazioni, proposte e rilievi che emergeranno in sede di consultazione obbligatoria, monitoraggio permanente, verifica semestrale e verifica annuale previste nel presente articolo;

- b) effettuare consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori con cadenza almeno semestrale delle quali dovrà essere redatta apposita relazione scritta che dovrà essere pubblicata sul sito web della società e sul sito web del consorzio e dei comuni consorziati;
- c) verificare con cadenza almeno annuale, con il Consorzio e la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito; di ciascuna verifica effettuata dovrà essere redatta apposita relazione scritta che dovrà essere pubblicata sul sito della società e sul sito del consorzio; i parametri qualitativi e quantitativi del servizio erogato sono allegati nella scheda di ciascun comune allegata al presente contratto; i medesimi possono essere modificati dal consorzio su base delle osservazioni, proposte e rilievi che emergeranno in sede di consultazione obbligatoria, monitoraggio permanente, verifica annuale prevista nel presente articolo.
- d) adottare un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nella Carta della qualità dei servizi, svolto sotto il coordinamento del Consorzio, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori;
- e) istituire una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra la Società, il Consorzio e associazioni dei consumatori, da realizzarsi tra il 1 e il 15 dicembre di ogni anno, nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini. Della verifica del funzionamento dei servizi dovrà essere redatta apposita relazione scritta che dovrà essere pubblicata sul sito web della società e sul sito web del consorzio.
2. La realizzazione e svolgimento delle attività di cui al presente articolo non costituisce onere finanziario supplementare per la società.
 3. La Società si impegna altresì ad attivare una linea telefonica gratuita (numero verde) per la raccolta di segnalazioni, reclami, prenotazione di servizi particolari (es. servizio raccolta ingombranti) da parte degli utenti. Il "numero verde" dovrà risultare operativo almeno dalle ore 9,00 alle ore 13,00 dal lunedì al venerdì ed in tutte le altre ore dovrà essere dotato di segreteria telefonica, in modo da poter essere attivo 24 ore su 24.
 4. La Società è tenuta a dare risposta agli utenti del "Numero Verde" immediatamente ovvero qualora sia attivo il servizio di segreteria telefonica entro il primo giorno lavorativo successivo alla data in cui è stata effettuata la telefonata. La Società attiverà inoltre una casella di posta elettronica volta ad assolvere alle stesse funzioni del numero verde e le cui segnalazioni dovranno essere gestite con la stessa tempistica e le stesse modalità.
 5. Delle segnalazioni relative a disservizi, la Società è tenuta a tenere adeguata rilevazione e a fornire al Consorzio report con cadenza mensile.

Art. 14 – Riduzione o sospensione dei servizi

1. Il servizio di igiene urbana è da considerarsi ad ogni effetto servizio pubblico.
2. Costituendo attività di pubblico interesse dovrà essere svolto con continuità e non potrà essere sospeso salvo comprovate cause di forza maggiore ovvero eventi non prevedibili quali calamità naturali, eventi atmosferici od altre condizioni impedenti, ad esempio, la non percorribilità della viabilità, etc.
3. In caso di proclamazione di scioperi, la Società è tenuta a comunicare nel più breve tempo possibile al Consorzio ed ai Comuni soci riguardo l'astensione dal lavoro ed a provvedere, in ossequio alle normative vigenti, a garantire l'effettuazione dei servizi minimi ed indispensabili al fine di assicurare la tutela della salute.
4. La società non effettuerà il servizio durante le festività corrispondenti ai giorni 25 dicembre, 01 gennaio e 01 maggio. Il calendario dei servizi che verranno garantiti durante le altre festività sarà definito nell'ambito delle schede tecnico finanziarie e un prospetto riepilogativo annuale sarà inviato al Consorzio ed ai Comuni consorziati entro il 15 dicembre di ogni anno a valere per l'anno successivo.

Art. 15 – Vigilanza e controllo

1. Il Consorzio, in ossequio alle norme relative agli affidamenti diretti di servizi pubblici locali a società a totale capitale pubblico, assume il compito, in nome e per conto dei Comuni partecipanti al Consorzio medesimo, di svolgere attività finalizzate al controllo delle attività tecniche ed amministrative svolte dalla Società con particolare riguardo ai livelli qualitativi e quantitativi resi agli utenti, allo stato di applicazione del Contratto di Servizio nonché all'osservanza delle norme ivi contenute.
2. Il Consorzio provvede al controllo dei servizi affidati con proprio personale od avvalendosi del personale dei preposti uffici del Comuni.
3. Le attività di controllo si intendono riferite ai mezzi ed attrezzature utilizzate nel corso dei servizi dalla società nonché ogni altro elemento costituente l'organizzazione; gli accertamenti per i quali si rendesse necessaria la presenza di rappresentanti della Società non costituiscono onere aggiuntivo.
4. La Società non può portare ad esecuzione, senza preventivo assenso del Consorzio, nessuna attività od intesa con terzi che sia in contrasto con il presente contratto o con la scheda tecnica di ciascun comune, che possa determinarne modifiche o che possa comportare maggiori oneri finanziari a carico del Consorzio rispetto a quelli determinati con il presente contratto.
5. Nel caso la società ritenesse di apportare modifiche sostanziali alla gestione dei servizi di ciascun comune così come definiti nel presente contratto e nella scheda tecnica economica dello stesso, con rilevanza sui costi e ricavi del servizio, la stessa è tenuta a trasmettere al comune ed al consorzio la proposta. Entro i successivi 15 giorni il Consorzio è tenuto a pronunciarsi sulla modifica. La modifica verrà attuata solo a seguito di approvazione da parte del Comune interessato dalla modifica del servizio e del consorzio. In caso di silenzio la proposta si intende non accolta.
6. Il Consorzio si riserva peraltro la più ampia facoltà di procedere, attraverso gli appositi uffici e/o mediante la collaborazione dei Comuni beneficiari dei servizi, ad ogni altro controllo e verifica che dovessero necessitare ai fini di controllo sul livello del servizio reso alla cittadinanza, sullo stato di applicazione della carta dei servizi, del contratto di servizio e sull'osservanza delle norme stabilite dalla normativa vigente e dal contratto stesso, secondo i tempi e le modalità che riterrà più opportuni.
7. A tal fine, la Società si impegna a fornire tempestivamente, su semplice richiesta del Consorzio tutti i dati, le notizie, le informazioni e la documentazione ritenuta utile ed opportuna.
8. Gli interventi relativi ai lavaggi dei contenitori porta rifiuti dovranno risultare oggetto di programma di lavoro trasmesso al Consorzio ed al Comune trenta giorni prima dell'avvio del primo servizio e l'avvenuta esecuzione dovrà essere certificata da apposita documentazione inviata al Comune ed al Consorzio nei trenta giorni successivi all'ultimo servizio.
9. Le parti, ove ritenuto necessario, promuovono la costituzione di Commissioni congiunte coordinate dal Consorzio e composte da un tecnico della Società e da un tecnico o rappresentante del Comune, per la risoluzione di eventuali problematiche relative allo svolgimento dei servizi.

Art. 16 - Cooperazione tra le parti

1. Il Consorzio ed i Comuni serviti dai servizi di igiene urbana si impegnano a collaborare con la Società per il raggiungimento degli obiettivi di qualità nei servizi e di quantità e qualità merceologica della raccolta differenziata, nella comunicazione e informazione all'utenza.
2. I Comuni si impegnano inoltre a comunicare alla società, con congruo anticipo, le date di particolari manifestazioni pubbliche e le variazioni che verranno apportate alla circolazione stradale, ai mercati e a quant'altro interessi luoghi pubblici e viabilità. I comuni si impegnano altresì a comunicare alla società, con cadenza annuale eventuali limitazioni al traffico dei mezzi pesanti sulla rete viaria comunale, ad informare la stessa tempestivamente in caso di modifiche, a valutare il rilascio di deroghe al transito al fine di consentire l'effettuazione del servizio pubblico di raccolta rifiuti.
3. La Società ha l'obbligo di segnalare immediatamente al Consorzio tutte quelle circostanze e fatti che, rilevati

nell'espletamento delle sue attività, possono pregiudicare il regolare svolgimento del servizio, dimodoché i Comuni possano sollecitamente provvedere a far rimuovere le cause di tali inconvenienti.

4. Il Consorzio, anche a mezzo delle amministrazioni comunali, si impegna a collaborare con la Società per l'espletamento della vigilanza sul servizio di raccolta dei rifiuti sul territorio, nelle forme organizzative ritenute idonee ad assicurare il corretto espletamento dei servizi e gli obiettivi richiamati in premessa.
5. Al fine di migliore cooperazione tra le parti si conviene che i Comuni, nelle relazioni documentali con il gestore, dispongano informativa anche in favore del Consorzio; la società è posta nell'obbligo di recare al Consorzio copia di ogni nota avviata ai Comuni o enti competenti di settore che rilevino ai fini di svolgimento, organizzazione dei servizi di raccolta e gestione impianti d'ambito di cui al successivo articolo.
6. Il Comune ha la facoltà di effettuare, in qualsiasi momento, opportune verifiche volte ad accertare l'osservanza delle condizioni contrattuali da parte della Società sia mediante controlli in loco sia attraverso controlli sulla documentazione presente negli Uffici della Società.
7. Nell'espletamento dei servizi la Società è tenuta ad eseguire tutti gli ordini e ad osservare tutte le direttive che venissero emanate dai Responsabili degli uffici comunali competenti, purché compatibili con gli oneri contrattuali; resta facoltà della Società presentare osservazioni che ritenga opportune entro dieci giorni dal ricevimento delle suddette comunicazioni.

Art. 17 – Affidamento della gestione degli impianti tecnologici di trattamento e smaltimento rifiuti e relativi beni immobili e mobili strumentali

1. Il Consorzio affida alla Società, che accetta, la gestione di tutti i beni immobili e mobili (impianti, attrezzature, mobili e arredi, attrezzature informatiche) di proprietà dello stesso siti presso gli impianti in località Prato Michelaccio di Mergozzo e località Nosere di Domodossola e discarica per rifiuti non pericolosi di origine urbana sita in località Nosere di Domodossola risultanti, per quanto riguarda i beni immobili dall'elenco allegato al presente contratto) e per quanto riguarda i beni mobili dai registri dei beni ammortizzabili depositati presso la sede del Consorzio.

14

Art. 18 – Concessione in uso gratuito con vincolo di destinazione

1. I beni immobili e mobili di cui al precedente articolo sono concessi in uso gratuito al solo fine del loro utilizzo per l'esercizio, da parte della Società, della gestione della propria attività statutaria di recupero e smaltimento dei rifiuti.
2. L'affidamento della gestione degli impianti alla Società è effettuato in via transitoria ed in deroga a quanto disposto dall'art. 10 della L.R. n. 24/2002 (separazione della gestione degli impianti a tecnologia complessa da quelli di raccolta) in attesa del riordino normativo della materia anche a livello regionale non ancora ben definito.

Art.19 – Presa visione beni immobili e mobili concessi in gestione

1. La Società dichiara di aver visionato e rilevato l'esatta consistenza dei beni immobili e mobili oggetto del presente contratto riconoscendo gli stessi in condizioni idonee atte a garantire la conseguente attività d'uso e gestione degli impianti. Dichiara altresì che ha già preso possesso dei beni presenti presso l'impianto di Mergozzo località Prato Michelaccio con propri mezzi e proprio personale a far data dal 1° marzo 2004 e dei beni presenti presso l'impianto di Domodossola località Nosere e presso la discarica per i rifiuti non pericolosi di origine urbana sita in località Nosere di Domodossola, con i propri mezzi e proprio personale a far data dal 1 gennaio 2012.

Art.20 – Gestione degli impianti - obblighi della Società

1. La Società si impegna:

a) ad effettuare – nel solo caso di interventi di carattere sostanziale - previo consenso scritto da parte del Consorzio, con il quale saranno definite anche le condizioni economiche - ogni intervento di adeguamento, ristrutturazione o adattamento necessario a rendere i locali atti all'uso che si intende farne, previa acquisizione delle necessarie autorizzazioni/nulla osta/permessi di costruzione e quant'altro necessario a termini di legge per detti interventi;

b) ad effettuare, a propria cura e spese, tutte le manutenzioni ordinarie e programmate degli impianti e dei singoli beni immobili e mobili affidati in gestione che si renderanno necessarie in modo da garantire e mantenere costantemente gli stessi in buono stato di conservazione, funzionamento ed efficienza, rispettando e facendo rispettare ogni disposizione vigente in materia di sicurezza, igiene e sanità e quant'altro attenga all'uso ed al godimento dei medesimi.

c) a sostenere tutte le spese per l'erogazione dei servizi pubblici (gas, acqua, elettricità ecc...) legati all'uso e alla gestione degli impianti;

d) ad osservare tutte le norme vigenti relative alla tutela ambientale all'igiene e sicurezza sul lavoro, assicurazioni sociali dei dipendenti e di tutte le altre disposizioni in vigore o che potranno essere emanate nel corso della concessione. A tale scopo le parti danno atto che risulta depositato presso la sede della Società la seguente documentazione:

- *Piano di sicurezza;*
- *Documento contenente la valutazione dei rischi generali e la valutazione del rischio rumore attinente al lavoro svolto;*

ed ogni altra documentazione richiesta dalla normativa vigente in materia;

e) a trasmettere al Consorzio a cadenza mensile i riepiloghi per Comune delle quantità e tipologie di rifiuto conferiti e trattati negli impianti oggetto della concessione, nonché relazione annuale sul funzionamento degli impianti.

Art. 21 – Obblighi del Consorzio

15

1. Gli interventi di manutenzione straordinaria che si rendessero necessari e indifferibili per eventi imprevisti, e di costo tale da alterare le previsioni di spesa della Società, fondate sul valore medio degli interventi di manutenzione sugli impianti registrati negli ultimi tre anni di cui al precedente articolo 20 lettera b), saranno concordati con la Società e regolati da specifiche pattuizioni all'interno delle quali saranno definite le condizioni economiche.
2. Il Consorzio si impegna, in caso di decadenza del contratto o alla scadenza dello stesso, a riscattare il valore degli interventi di manutenzione straordinaria di cui al comma precedente capitalizzati iscritti al bilancio Consorzio spa per la parte non ammortizzata.

Art. 22 – Responsabilità

1. La Società è responsabile civilmente per i danni che potessero derivare a persone e/o cose in conseguenza della gestione di tutti gli impianti nonché dei singoli beni immobili e mobili oggetto della concessione, sollevando sin da ora il Consorzio da ogni e qualsiasi responsabilità in merito.
2. La Società risponde altresì in conseguenza di tali fatti, di ogni e qualsiasi altra responsabilità prevista dalla legge; la Società deve inoltre risarcire il Consorzio proprietario per i danni cagionati nei confronti dello stesso nella gestione dei beni immobili e mobili oggetto della concessione.

Art. 23 – Oneri di gestione impianti

1. Il corrispettivo dovuto alla società per la gestione degli impianti di Mergozzo località Prato Michelaccio e di Domodossola località Nosere è finanziato con le tariffe unitarie approvate annualmente dall'Assemblea consortile nella sua qualità di organo dell'Ambito territoriale Ottimale contestualmente all'esame ed approvazione del budget annuale della società.
2. Con le tariffe la società si intende pienamente soddisfatta e nulla potrà pretendere dal Consorzio ad eccezione

delle prestazioni per attività straordinarie.

3. La società si impegna a presentare al Consorzio entro i termini previsti per la consegna del budget apposito documento economico previsionale relativo all'esercizio successivo contenente i costi di gestione diretti ed indiretti, manutenzione ordinaria, straordinaria e programmata al fine di consentire all'assemblea del Consorzio di approvare le relative tariffe a copertura degli stessi.
4. Nei termini previsti dal codice civile per l'approvazione del bilancio, la società si impegna a presentare al Consorzio apposito documento economico consuntivo relativo all'esercizio trascorso contenente tutti i costi precedentemente indicati, documentando, su richiesta, tutte le voci di costo suddette, attraverso il bilancio contabile, in modo da consentire al CdA del Consorzio di verificare gli eventuali scostamenti.

Art.24 – Riconsegna beni immobili e mobili concessi in uso alla scadenza del contratto

1. La Società ha l'obbligo di ripristinare ogni cosa e di riconsegnare i beni immobili e mobili al termine del contratto nello stesso stato in cui erano stati ricevuti tenuto conto del normale deterioramento dovuto al tempo, all'utilizzo e degli interventi manutentivi effettuati.

Art.25 – Poteri di controllo del Consorzio

1. Il Consorzio svolge tutti i compiti di verifica e controllo, quale ente proprietario degli impianti.
2. Il Consorzio, direttamente o tramite suoi incaricati, previa comunicazione scritta, così da garantirne la tracciabilità, avrà diritto di accedere in qualunque momento ai locali ed agli immobili concessi, al fine di constatarne le modalità d'uso o per la verifica degli impianti/attrezzature, nonché per verificare il rispetto da parte della Società degli obblighi che su di esso incombono per legge o per contratto. In particolare, il Consorzio ha la facoltà di assicurare presso l'impianto la presenza di un proprio dipendente ad elevata professionalità specifica previa attuazione delle disposizioni normative in ambito salute e sicurezza su lavoro ai sensi del TU 81/2008, per garantire la collaborazione e la supervisione della proprietà in ordine alla gestione degli impianti oggetto del presente contratto di servizio.
3. Il Consorzio può effettuare sulla Società, previa comunicazione scritta, controlli anche a campione in ogni momento sulla gestione amministrativa e contabile relativamente al servizio oggetto del presente contratto.

Art.26 – Proventi Conai

1. I corrispettivi derivanti dal sistema di filiera Conai sono introitati dal Consorzio in nome e per conto dei Comuni.
2. La società deve fornire documentazione a frequenza mensile, entro dieci giorni lavorativi del mese successivo, recante i dati necessari a consentire al Consorzio l'emissione delle fatture verso i consorzi di filiera Conai.
3. Fatta salva ogni diversa determinazione in merito da parte dell'Assemblea consortile, l'importo complessivo annuo dei corrispettivi Conai è determinato dal Consorzio in base ai dati statistici del triennio precedente e con riferimento agli obiettivi e standard di servizio assegnati alla società.
4. Gli importi sono trasferiti ai Comuni previa riduzione delle quote trasferite alla società per la copertura dei costi di servizio e gestione impianti così come determinati nel budget annuale ed in seguito rendicontati in apposita sezione del consuntivo.
5. La società provvederà ad emissione di fattura trimestrale, relativa agli importi comunicati dalla stessa ai sensi del precedente comma 4, che il Consorzio provvederà a liquidare entro 60 giorni data fattura, così come previsto dall'articolo 11 per i corrispettivi di servizio.
6. Qualora nel corso d'anno, od a consuntivo, gli importi presuntivi relativi ai corrispettivi Conai determinati dal Consorzio non risultassero conseguiti dalla società come conseguenza del mancato rispetto degli obiettivi assegnati, ai comuni dovrà risultare garantito l'importo preventivato attraverso pari riduzione degli importi di cui al comma 4. Qualora l'obiettivo risulti migliorato, alla società verrà riconosciuto l'importo superiore all'obiettivo

previsto.

7. L'obiettivo è concordato dal Consorzio e dalla società, in sede di approvazione del budget.
8. Fino a quando non verrà realizzato l'impianto di selezione previsto nel piano industriale, approvato dall'Assemblea Consortile con proprio atto n.9 del 24.1.2014 e comunque entro e non oltre il 31 dicembre 2016, resta sospesa l'applicazione di tutti i commi precedenti del presente articolo e continuano a avere efficacia le disposizioni relative alla gestione dei conai contenute nei precedenti contratti di servizio stipulati dall'ex cob verbano e dall'ex cob Ossola.

Art. 27 – Durata contrattuale

1. Il presente Contratto di Servizio ha validità sino al termine di durata temporale della Società ovvero il 31.12.2033.
2. Il Consorzio, tramite l'Assemblea consortile, si riserva la facoltà in ogni momento della durata contrattuale di verificare, unitamente ai Comuni, la sussistenza delle condizioni che consentono il permanere dell'affidamento diretto dei servizi di igiene urbana nei confronti della Società. In tal caso la cessazione dell'affidamento è comunicata alla Società con un preavviso di almeno dodici mesi.
3. Qualora non risulti possibile mantenere l'affidamento diretto (cd in house providing) in favore della Società e saranno operative tutte le condizioni previste dal decreto legislativo n. 152/2006 e dalle altre disposizioni comunitarie e/o nazionali e/o regionali, o altre direttive regionali e/o provinciali, per l'affidamento al nuovo soggetto gestore mediante gara, il presente contratto si scioglierà automaticamente e di diritto.
4. In tutti i casi di cessazione dell'affidamento del servizio riportati nei commi precedenti, la Società non potrà opporre al Consorzio alcun diritto e/o pretesa risarcitoria di sorta, ad eccezione del rimborso delle residue quote di ammortamenti iscritte nel bilancio della stessa società per gli investimenti effettuati, strettamente e funzionalmente legati alla gestione del ciclo integrale dei rifiuti per i comuni interessati, con il contestuale trasferimento della proprietà dei relativi beni mobili e/o immobili, dei mezzi e delle relative attrezzature al nuovo soggetto gestore che si farà carico dei relativi costi. Qualora la società abbia beneficiato di un contributo in conto capitale da parte del Consorzio o da un proprio comune consorziato, la società ridurrà automaticamente la quota di ammortamento per l'importo pari a contributo ottenuto, comunicando formalmente al Consorzio la quota di ammortamento totale, e la quota residua al netto del contributo.
5. Il presente Contratto è soggetto annualmente ad eventuale modifica e/o integrazione o in tempi più brevi su richiesta di una delle parti.

Art. 28 – Obblighi della società

1. La Società si obbliga per tutta la durata e validità del presente contratto ad osservare le seguenti prescrizioni:
 - a) allineare la quota del budget relativa ai servizi oggetto del presente contratto ai costi medi regionali (o definiti da enti di regolazione del settore) attraverso la riduzione delle voci di costo componenti le tariffe unitarie di servizio entro il termine massimo di tre anni decorrenti dalla sottoscrizione del presente contratto. Non sono consentite deroghe se non per eventi eccezionali non dipendenti da fattori addebitabili alla stessa società e debitamente motivati;
 - b) realizzare, attraverso una adeguata organizzazione dei servizi, un sistema di raccolta differenziata uniforme per tutti i Comuni nonché inteso a migliorare la qualità dei prodotti raccolti al fine di garantire ai Comuni la massimizzazione dei corrispettivi derivanti dalla cessione ai consorzi di filiera;
 - c) applicare per i servizi di igiene urbana richiesti dai comuni associati il tariffario unitario vigente e, in mancanza dei prezzi di riferimento, il consorzio provvederà ad indagine di mercato presso operatori di servizi di igiene urbana per determinare i nuovi prezzi da inserire nel prezzario, intesi quale media dei prezzi unitari rilevati;
 - d) attenersi tempestivamente alle direttive e agli atti di indirizzo adottati dal Comitato di Controllo e Coordinamento e dall'Assemblea consortile ai sensi dell'art. 14 del vigente statuto societario;

- e) adottare, con propri provvedimenti, criteri e modalità per il reclutamento del personale e per il conferimento degli incarichi nel rispetto dei principi di cui al comma 3 dell'art. 35 del Decreto legislativo 30 marzo 2001 n. 165 e smi e a dare inoltre applicazione a quanto disposto dall'art. 18 del D.L. n. 112/2008 conv. in Legge n. 133/2008 in materia di divieti e limitazioni alle assunzioni di personale;
- f) applicare per l'esecuzione dei lavori e per l'acquisizione di beni e servizi le disposizioni previste dal D.Lgs. n. 163/2006 e smi (ex art. 32 del D.Lgs. n. 163/2006);
- g) procedere, in caso si verificano condizioni di deficitarietà strutturale, alla riduzione delle spese di personale anche in applicazione a quanto previsto dall'art. 3 comma 3 bis del D.L. n. 174/2012 conv. in legge n. 213/2012 e all'art. 18 comma 2 bis del DL n. 112/2008 conv. in legge n. 133/2008, dandone tempestiva comunicazione al Consorzio;
- h) adottare modelli organizzativi e gestionali idonei a prevenire reati per i quali risponde anche la stessa società ai sensi del D.Lgs. n.231/2001 e smi, dandone tempestiva comunicazione al Consorzio;
- i) consentire l'accesso agli atti della stessa anche con il rilascio di copie degli stessi a tutti gli amministratori dei comuni soci (sindaci, assessori e consiglieri) previa richiesta scritta e senza costi per gli stessi;
- l) pubblicare sul proprio sito tutti gli atti e i documenti previsti dalla legge n°190/2012 e dai decreti legislativi attuativi alla stessa;
- m) impegnarsi a risolvere in via conciliativa e non giurisdizionale, entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta, le questioni che verranno poste dagli utenti o da categorie di utenti che lamentano la violazione di un diritto o di un interesse giuridico rilevante. Copia dell'istanza e del provvedimento di risoluzione adottato deve essere trasmessa immediatamente al Consorzio.
- n) trasmettere all'ufficio di segreteria del Consorzio per l'esercizio del controllo analogo gli atti previsti dall'art. 14 del vigente statuto societario ed i provvedimenti dell'organo esecutivo entro trenta giorni consecutivi dalla loro emissione.

Art. 29 — Istituzione registro unico dei disservizi — riduzione corrispettivo per servizi non resi. (Nuovo testo Cda n. 33/2014)

1. ~~Il Consorzio a garanzia e tutela delle norme contenute nel presente contratto di servizio e nella carta qualità dei servizi provvede a rilevare, unitamente ai Comuni, i disservizi, irregolarità, inadempienze, inosservanze dei doveri assunti in forza del presente contratto;~~
2. ~~Il Consorzio provvede a tenuta di "registro unico dei disservizi" disponendo procedura di rilevazione tramite report in formato elettronico:~~

SEGNALAZIONE DISSERVIZI RACCOLTA RIFIUTI	
COMUNE	
DATA	
VIA/LOCALITÀ	
TIPOLOGIA DISSERVIZIO	
descrizione	
Nominativo utente:	
Riferimento telefonico utente:	
Riferimenti compilatore:	
TRASMETTERE A:	
protocollo@consorziorifiutivco.it	
ufficioprotocollo@conservco.it	
Riservato a COUB-VCO - CONSERVCO SPA	
segnalazione numero	
ricevuto il	
registrato il	

~~reso disponibile anche ai competenti uffici comunali nonché al gestore dei servizi;~~

3. ~~Al verificarsi di eventuali disservizi (mancate raccolte domiciliari, svuotamento o lavaggio di contenitori o cestini stradali etc.), il report dovrà essere avviato ai seguenti indirizzi di posta elettronica protocollo@consorziorifiutivco.it e ufficioprotocollo@conservco.it dimodochè ne sia possibile l'immediata gestione in termini operativi (verifica, recupero etc.) che statistici tramite annotazione nel registro unico dei disservizi.~~

4. Ogni Amministrazione comunale ha facoltà di gestire proprio registro comunale riepilogativo dei disservizi che potrà essere trasmesso, per le verifiche del caso, ai sopraelencati indirizzi.
5. La società è nell'obbligo di trasferire al Consorzio rendicontazione mensile delle segnalazioni di disservizio pervenute direttamente ai propri uffici.
6. Trimestralmente, il Consorzio procede a rendicontare al Comitato di Controllo e Coordinamento le rilevazioni pervenute ed il "registro unico dei disservizi".
7. I disservizi rilevati ed annotati nel "registro unico dei disservizi" non determinano applicazione di sanzioni economiche verso la società.
8. I disservizi rilevati ed annotati nel "registro unico dei disservizi", oggetto di validazione trimestrale da parte del Comitato di Controllo e Coordinamento, si intendono quali servizi di igiene urbana "non resi" e debbono risultare per il loro importo decurtati dai corrispettivi fissi di servizio richieste dalla società nelle fatture mensili a favore del comune. Detto importo verrà concordato tra le parti.
9. Il Consorzio provvede inoltre a rilevare, tramite i propri uffici e quelli dei Comuni, disservizi di tipo strutturale ovvero condizioni di inadempimento contrattuale conseguenti a deficit organizzativi della società che in modo sostanziale pregiudichino il rispetto contrattuale ed i livelli minimi prestazionali. A titolo esemplificativo, si intendono come tali carenze reiterate nell'assolvimento dei servizi di raccolta, inidonea dotazione di mezzi e strutture anche riferibili alla sicurezza presso ambienti di lavoro, ritardo nello svolgimento di gare od affidamenti, mancato rispetto di obiettivi, etc.

Art. 29 – Istituzione registro unico dei disservizi – penali per servizi non resi

1. Il Consorzio a garanzia e tutela delle norme contenute nel presente contratto di servizio e nella carta qualità dei servizi provvede alla gestione, unitamente ai Comuni, delle segnalazioni relative a presunti disservizi, irregolarità, inadempienze o comunque inosservanze dei doveri assunti dal gestore in forza del presente contratto;

2. Per i fini previsti al comma precedente, il Consorzio provvede alla tenuta di "registro unico delle segnalazioni dei disservizi" disponendo procedura di rilevazione delle segnalazioni di cui al precedente comma, tramite il seguente report,

SEGNALAZIONE DISSERVIZI RACCOLTA RIFIUTI		
COMUNE		
DATA		
VIA/LOC.TA'		
TIPOLOGIA DISSERVIZIO		
	<input type="checkbox"/>	a. raccolta rifiuti
	<input type="checkbox"/>	b. spazzamento manuale e meccanico
	<input type="checkbox"/>	c. gestione impianti e centri di raccolta
	<input type="checkbox"/>	d. servizi amministrativi
descrizione		
Nominativo utente:		
Riferimento telefonico utente:		
Riferimenti compilatore:		
	TRASMETTERE A: info@consorziorifiutivco.it ufficioprotocollo@conservco.it	
Riservato a COUB VCO - CONSERVCO SPA		
segnalazione numero		
ricevuto il		
registrato il		
esito		

reso disponibile, in formato elettronico, ai competenti uffici dei Comuni nonché al gestore dei servizi;

3. A seguito di ricezione di segnalazione (quali a titolo esemplificativo mancate raccolte domiciliari, svuotamento o lavaggio di contenitori o cestini stradali, mancato spazzamento, etc.), l'ufficio comunale o consortile preposto provvede previa compilazione, a trasmettere il report di segnalazione ad entrambi gli indirizzi di posta elettronica info@consorziorifiutivco.it e ufficioprotocollo@conservco.it affinché sia possibile l'immediata gestione in termini operativi (verifica della segnalazione, recupero, etc.) da parte del gestore, l'attività di verifica e controllo da parte del Consorzio e la successiva annotazione nel registro unico delle segnalazioni dei disservizi.

4. Ogni Amministrazione comunale ha facoltà di gestire proprio registro comunale riepilogativo dei disservizi che potrà essere trasmesso, per le verifiche del caso, ai sopraelencati indirizzi.

5. La società è nell'obbligo di trasferire al Consorzio, entro la prima decade di ogni mese, elenco (ovvero copia di ogni singolo report) delle segnalazioni pervenute direttamente ai propri uffici nel mese precedente, unitamente ad annotazione relativa alla gestione successiva di ogni evento.

5.1. Si concordano le seguenti categorie di disservizio:

A. servizi di raccolta rifiuti

- a) mancata raccolta domiciliare (singola utenza)
- b) mancata raccolta domiciliare (da due a più utenze)
- c) mancata raccolta contenitori ad uso collettivo compreso postazioni interrato
- d) raccolta congiunta (miscelazione) di più frazioni di rifiuto
- e) raccolta rifiuti non conformi per tipologia e giorno di raccolta
- f) mancata sostituzione attrezzature di raccolta
- g) mancato rispetto norme comportamentali di servizio (mancato riposizionamento contenitori dopo svuotamento, perdita di rifiuti, sacchi da automezzi di raccolta, mancata raccolta rifiuti caduti durante svuotamento contenitori, etc.)

B. servizi di spazzamento manuale e meccanico

- a) mancato spazzamento stradale manuale e meccanico
- b) mancato diserbo
- c) mancato svuotamento cestini stradali
- d) mancato lavaggio contenitori

C. servizi gestione impianti e centri di raccolta

- a) mancata pesatura automezzi di raccolta
- b) mancata trasmissione dati flusso rifiuti
- c) mancato rispetto regolamento di accesso

D. servizi amministrativi

- a) mancata trasmissione documenti contabili entro i termini contrattualmente previsti
- b) mancata trasmissione documenti relativi ad espletamento servizi entro i termini contrattualmente previsti
- c) affidamento di sub appalto senza preventiva autorizzazione entro i termini contrattualmente previsti
- d) mancata richiesta di autorizzazione di svolgimento servizi a terzi entro i termini contrattualmente previsti
- e) ritardo nella formulazione di preventivi per servizi occasionali e non programmati richiesti da Comuni/Consorzio oltre trenta giorni dalla data della richiesta

5.2. Si concordano le seguenti tipologie di annotazione che il gestore è nell'obbligo di apporre su ogni singolo report di segnalazione; l'ufficio consortile potrà dare corso a verifiche per confermare o contestare la veridicità delle annotazioni.

1. servizio recuperato entro data di segnalazione
2. servizio recuperato in data successiva alla segnalazione
3. servizio non effettuato
4. servizio di raccolta non effettuato per rifiuto non conforme (per tipologia/giorno di raccolta)
5. rifiuto esposto successivamente all'orario di raccolta
6. altro: (specificare)

La mancata espressione di annotazione sul report di segnalazione determina inclusione tra i servizi di igiene urbana non resi.

6. Trimestralmente, il Consorzio, tramite l'ufficio preposto, sottopone al Comitato di Controllo e Coordinamento il "registro unico delle segnalazioni dei disservizi" nel quale le segnalazioni complessivamente pervenute nel periodo sono annotate per singolo Comune e tipologia (da A a D) con separata evidenza degli eventi individuati quali "servizi di igiene urbana non resi" e come tali soggetti ai disposti di cui al successivo comma 7.

Per "servizi di igiene urbana non resi" si intendono:

A. servizi di raccolta rifiuti:

servizio recuperato in data successiva alla segnalazione - servizio non effettuato – altro (in esito alla specifica)

B. servizi di spazzamento manuale e meccanico:

servizio non effettuato - altro (in esito alla specifica)

C. servizi gestione impianti e centri di raccolta:

servizio non effettuato - altro (in esito alla specifica)

D. servizi amministrativi:

servizio non effettuato - altro (in esito alla specifica)

7. I servizi di igiene urbana "non resi", inclusi negli elenchi trimestralmente validati dal Comitato di Controllo e Coordinamento, comportano l'applicazione di una penale il cui importo sarà versato direttamente dalla società al Comune/Consorzio entro trenta giorni dalla comunicazione di applicazione della penale medesima. Gli importi dovranno trovare copertura nell'ambito del budget della società e non potranno comportare oneri a carico dei Comuni. Si determinano i seguenti importi unitari con separata indicazione dei valori da applicarsi per il periodo compreso tra il 01.11.2015 e la data di approvazione della presente modifica e dei valori da applicarsi successivamente.

A. servizi di raccolta rifiuti

- a. mancata raccolta domiciliare (singola utenza)
- b. mancata raccolta domiciliare (da due a più utenze)
- c. mancata raccolta contenitori ad uso collettivo compreso postazioni interrato
- d. raccolta congiunta (miscelazione) di più frazioni di rifiuto
- e. raccolta rifiuti non conformi per tipologia e giorno di raccolta
- f. mancata sostituzione attrezzature di raccolta
- g. mancato rispetto norme comportamentali di servizio (mancato riposizionamento contenitori dopo svuotamento, perdita di rifiuti, sacchi da automezzi di raccolta, mancata raccolta rifiuti caduti durante svuotamento contenitori, etc.)

dal 01.11.2015 al 05.12.2016	dal 06.12.2016
<p>€ 1,00/cad. voci a),c),e),f),g)</p> <p>€ 10,00/cad. voce b)</p> <p>€ 50,00/cad. voce d)</p>	<p>€ 5,00/cad. voci a),b),c) servizio effettuato in giornata successiva alla segnalazione</p> <p>€ 20,00/cad. voci a),b),c) servizio non effettuato</p> <p>€ 5,00/cad. voci e),f),g)</p> <p>€ 50,00/cad. voce d)</p>

B. servizi di spazzamento manuale e meccanico

- a. mancato spazzamento stradale manuale e meccanico
- b. mancato diserbo
- c. mancato svuotamento cestini stradali
- d. mancato lavaggio contenitori

dal 01.11.2015 al 05.12.2016	dal 06.12.2016
€ 10,00/strada voce a)	€ 20,00/strada voce a)
€ 10,00/strada voce b)	€ 20,00/strada voce b)
€ 1,00/cad. voce c)	€ 5,00/cad. voce c)
€ 5,00/cad. voce d)	€ 10,50/cad. – € 250,00/giornata voce d)

C. servizi gestione impianti e centri di raccolta

- a. mancata pesatura automezzi di raccolta
- b. mancata trasmissione dati flusso rifiuti
- c. mancato rispetto regolamento di accesso

dal 01.11.2015 al 05.12.2016	dal 06.12.2016
€ 5,00/cad	€ 10,00/cad

D. servizi amministrativi

- a. mancata trasmissione documenti contabili entro i termini contrattualmente previsti
- b. mancata trasmissione documenti relativi ad espletamento servizi entro i termini contrattualmente previsti
- c. affidamento di sub appalto senza preventiva autorizzazione entro i termini contrattualmente previsti
- d. mancata richiesta di autorizzazione di svolgimento servizi a terzi entro i termini contrattualmente previsti
- e. ritardo nella formulazione di preventivi per servizi occasionali e non programmati richiesti da Comuni/Consorzio oltre trenta giorni dalla data della richiesta

dal 01.11.2015 al 05.12.2016	dal 06.12.2016
€ 50,00/cad	€ 50,00/cad

8. La gestione nel tempo del registro unico delle segnalazioni dei disservizi si intende inoltre finalizzata alla verifica di eventuali condizioni di inidoneità organizzativa di tipo strutturale del gestore che, in modo sostanziale, pregiudichino gravemente il rispetto contrattuale ed i livelli minimi prestazionali.

Art. 30 – Cause di risoluzione contrattuale

1. Il presente Contratto si risolve di diritto nei seguenti casi:
 - a) allorché, per qualsiasi causa, cessi l'affidamento diretto dei servizi di cui al presente Contratto; la cessazione, in tal caso, può essere disposta dal Consorzio in qualsiasi momento fatto salvo quanto previsto al precedente articolo 27;
 - b) allorché non si possa mantenere l'affidamento diretto (cd in house providing) alla Società e saranno operative tutte le condizioni previste dal decreto legislativo n.152/2006 e dalle altre disposizioni comunitarie e/o nazionali e/o regionali, o altre direttive regionali e/o provinciali, per l'affidamento al nuovo soggetto gestore mediante gara
 - c) per la perdita della capacità a contrarre con la pubblica amministrazione da parte delle società e per la perdita da parte della stessa dei requisiti previsti dalla legge per la gestione della tipologia di impianti affidati in gestione.

Art. 31 - Clausola di garanzia per il Consorzio

1. In caso di risoluzione automatica e di diritto del presente contratto nei casi indicati alle lettere a) e b) del comma 1 dell'articolo precedente, la Società riconosce ed accetta sin da ora che non avrà diritto a nessun compenso e/o risarcimento e/o indennizzo ecc, tranne quello legato alle prestazioni effettivamente rese ed a quanto disposto dall'art.27 del presente contratto.

Art. 32 – Controversie

1. Ogni controversia che dovesse insorgere in ordine all'interpretazione ed esecuzione del presente Contratto è demandata alla autorità giudiziaria competente ove ha sede il Consorzio.

Art. 33 - Privacy

1. Ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003, le parti dichiarano di essersi scambiata la reciproca informativa ai sensi della sopra citata normativa e liberamente e reciprocamente accordano il proprio consenso

affinchè tutti i dati personali delle parti possano essere trattati dalle stesse per gli scopi relativi alla presente convenzione ed essere oggetto di comunicazioni ai soggetti pubblici e privati e per le finalità dichiarate nella presente convenzione. Le parti si riservano inoltre di esercitare in qualsiasi momento i diritti agli stessi riconosciuti dalla citata normativa.

Art. 34 – Registrazione

1. Il presente contratto redatto in forma di scrittura privata, sarà registrato solo in caso d'uso a richiesta delle parti, ai sensi dell'art. 5 del D.P.R. 13.01.1986, con spese a carico della Società.

Allegati

1. ~~Le parti di comune accordo si impegnano a completare entro e non oltre il 30 settembre 2015, i seguenti documenti costituenti parte essenziale del presente contratto di servizio:~~
 - ~~prospetto corrispettivi per ogni singolo comune; vedasi schede tecnico economiche dei servizi;~~
 - prospetto "Metodologia di raccolta con cassonetti stradali";
 - prospetto "Metodologia di raccolta con porta a porta tradizionale";
 - prospetto "Metodologia di raccolta con sacco standard";
 - prospetto "Metodologia di raccolta con pesatura del rifiuto differenziato";
 - schede tecnico finanziarie di ciascun Comune **aggiornate al 30.06.2016;**
 - prezzario per i servizi di igiene urbana non programmabili ;
 - ~~schema tipo di formulario per la procedura di conciliazione stragiudiziale; vedasi carta dei servizi allegata;~~
 - elenco dei beni immobili di proprietà del Consorzio localizzati presso gli impianti in Comune di Mergozzo e Domodossola. **In corso di definizione.**
2. ~~La società, inoltre, si impegna a predisporre entro e non oltre 60 giorni dalla firma del presente contratto la carta dei servizi così come disposto dall'art. 13 dello stesso. vedasi carta dei servizi allegata.~~

23

Letto, confermato e sottoscritto.

Per il Consorzio Obbligatorio Unico di Bacino del VCO

Il Direttore - Righetti Roberto



Per la società Conservco spa

L'Amministratore Unico - Alberto Gagliardi



ALLEGATI

METODOLOGIA DI RACCOLTA CON CASSONETTI STRADALI

METODOLOGIA DI RACCOLTA CON PORTA A PORTA TRADIZIONALE

METODOLOGIA DI RACCOLTA CON SACCO STANDARD

METODOLOGIA DI RACCOLTA CON PESATURA DEL RIFIUTO DIFFERENZIATO

CARTA DEI SERVIZI

SCHEDE TECNICO ECONOMICHE DEI SERVIZI

PREZZARIO SERVIZI DI IGIENE URBANA NON PROGRAMMABILI 2017

METODOLOGIA DI RACCOLTA CON CASSONETTI STRADALI

ART. 1 - OBIETTIVI DEL SISTEMA A CASSONETTI STRADALI

La raccolta dei rifiuti urbani con sistema stradale prevede la presenza lungo le strade di contenitori grandi per rifiuti differenziati, di diverse forme e volumetrie. Gli utenti hanno l'obbligo di raccogliere in maniera separata le diverse tipologie di rifiuti (carta e cartone, imballaggi in plastica e lattine, vetro, rifiuti organici e secco non riciclabile) e utilizzare i cassonetti stradali per il corretto conferimento di ciascuna frazione. Con il sistema a cassonetti e contenitori stradali per la raccolta del rifiuto indifferenziato e differenziato si intende raggiungere l'obiettivo di ridurre il rifiuto destinato allo smaltimento finale e di raggiungere una percentuale di raccolta differenziata almeno pari al 40% del rifiuto prodotto.

ART. 2 - SERVIZIO DI COORDINAMENTO GENERALE DEL PROGETTO

L'effettuazione del servizio descritto nel presente capitolato necessita della collaborazione di diversi soggetti; per la buona riuscita del servizio la Società provvederà quindi a svolgere tutta l'attività di coordinamento necessaria per il rispetto dei tempi e delle modalità di azione previsti.

ART. 3 – ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI URBANI E RACCOLTA DIFFERENZIATA

La raccolta verrà effettuata attraverso la metodologia dello svuotamento dei cassonetti e contenitori dislocati sul territorio comunale. I contenitori saranno posizionati sul suolo pubblico, a bordo strada o in aree di pertinenza comunale accessibili agli autocarri utilizzati per la raccolta. Per quanto concerne la raccolta del rifiuto indifferenziato verranno utilizzati appositi contenitori carrellabili in polietilene, mentre per la raccolta differenziata potranno essere utilizzati contenitori a campana o contenitori carrellabili in polietilene. Oltre alla fornitura iniziale dei cassonetti per la raccolta rui/rd, come sopra definiti, il Comune/Consorzio avrà a disposizione annualmente a titolo gratuito cassonetti fino al 3% della fornitura iniziale; qualora previsto nella singola Scheda tecnica, per eventuali sostituzioni per rottura o altro. Ogni altra fornitura eccedente il 3% o non prevista nella singola Scheda Tecnica, verrà fatturata dalla Società secondo i prezzi stabiliti dal tariffario aziendale.

METODOLOGIA DI RACCOLTA CON PORTA A PORTA TRADIZIONALE

ART. 1 - OBIETTIVI DEL SISTEMA CON PORTA A PORTA TRADIZIONALE

La raccolta differenziata porta a porta (talvolta abbreviata in PaP in Italia) è una tecnica di gestione dei rifiuti che prevede il periodico ritiro presso il domicilio dell'utenza del rifiuto urbano prodotto dalla stessa. Vengono generalmente ritirati i diversi tipi di rifiuti (rifiuto umido organico destinato al compostaggio, vetro, Imballaggi in Plastica e in Metallo, carta e cartone, secco non riciclabile) in giorni e contenitori diversi. I rifiuti urbani non differenziati e differenziati vengono solitamente ritirati con frequenze diverse a seconda della tipologia. Tipicamente le frequenze variano da una volta a settimana a due o tre volte a settimana a seconda della frazione di rifiuto raccolta. Con il sistema di raccolta con porta a porta tradizionale per la raccolta del rifiuto indifferenziato e differenziato si intende raggiungere l'obiettivo di ridurre il rifiuto destinato allo smaltimento finale e di raggiungere una percentuale di raccolta differenziata almeno pari al 60% del rifiuto prodotto.

ART. 2 - SERVIZI PRELIMINARI

All'avvio iniziale del nuovo servizio la Società, in collaborazione con gli uffici comunali, provvederà ad incrociare il ruolo TARI con l'anagrafe comunale al fine di costituire l'elenco delle effettive utenze del servizio raccolta rifiuti, sia domestiche sia non domestiche. Elaborando tale elenco delle utenze secondo via e numero civico viene stabilita la tipologia e il numero dei contenitori necessari per l'avvio del servizio.

ART. 3 - SERVIZIO DI FORMAZIONE AGLI OPERATORI ED INFORMAZIONE ALL'UTENZA

La Società si occuperà della formazione del proprio personale a qualsiasi titolo coinvolto nel servizio affinché il medesimo possa rispondere esaurientemente alle domande dell'utenza. Per quanto riguarda invece l'informazione degli utenti, la Società si impegna a promuovere apposite campagne di sensibilizzazione, che dovranno essere preventivamente approvate dal Comune/Consorzio, il cui scopo è quello di dare adeguata informazione alla cittadinanza circa le modalità di espletamento del servizio e degli obiettivi che si vogliono raggiungere.

26

ART. 4 - SERVIZIO DI COORDINAMENTO GENERALE DEL PROGETTO

L'avvio del nuovo servizio descritto nel presente capitolato necessita della collaborazione di diversi soggetti; per la buona riuscita del progetto la Società provvederà quindi a svolgere tutta l'attività di coordinamento necessaria per il rispetto dei tempi e delle modalità di azione previsti.

ART. 5 – ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI URBANI E RACCOLTA DIFFERENZIATA

La raccolta verrà effettuata attraverso la metodologia dello svuotamento dei cassonetti e pattumiere assegnate ad ogni utenza. I sacchi e i contenitori monofamiliari dovranno essere esposti, nelle vie dove è consentita la circolazione degli autoveicoli, in corrispondenza del numero civico mentre, nelle strade a percorrenza limitata o non percorribili, dovranno essere esposti in un punto raccolta indicato dall'Amministrazione Comunale/Consorzio, raggiungibile dal mezzo di servizio. Nelle utenze multifamiliari (vale a dire utenze con più di otto unità abitative) e in particolari utenze di ristorazione collettiva e di ricezione turistica verranno posizionati i contenitori da 360 litri al fine di raccogliere i quantitativi di rifiuto non differenziato conferito da parte dell'utenza condominiale residente, sia esteticamente sia dal punto di vista igienico sanitario. Analogamente a quanto previsto per i servizi di raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati, anche per i servizi di raccolta differenziata, verranno posizionati all'interno degli stabili multifamiliari, come sopra definiti, idonei contenitori in polietilene ad alta densità da 120/240/360 litri per il conferimento, da parte dei residenti, del vetro, della carta, del multimateriale leggero (imballaggi in plastica, alluminio e banda stagnata) e del rifiuto organico. Oltre alla fornitura iniziale dei cassonetti per la raccolta rui/rd, come sopra definiti, il Comune/Consorzio avrà a disposizione annualmente a titolo gratuito cassonetti fino al 3% della fornitura iniziale; qualora previsto nella singola Scheda tecnica, per eventuali sostituzioni per rottura o altro. Ogni altra fornitura eccedente il 3% o non prevista nella singola Scheda Tecnica, verrà fatturata dalla Società secondo i prezzi stabiliti dal tariffario aziendale.

METODOLOGIA DI RACCOLTA CON SACCO STANDARD

ART. 1 - OBIETTIVI DEL SISTEMA A SACCO STANDARDIZZATO

La premessa per la valutazione del passaggio al “sistema del sacco standardizzato” è la contestuale adozione della raccolta attraverso il metodo Porta a Porta, ove non sia già previsto.

Con l'introduzione del sistema di raccolta rifiuti non recuperabili attraverso l'utilizzo del sacco standardizzato si intendono raggiungere i seguenti obiettivi:

- 1) La riduzione del conferimento di rifiuto non recuperabile al di sotto della soglia di 200 grammi per abitante/giorno;
- 2) procedere alla misurazione della quantità di servizio usufruita da ogni utenza, sotto forma di:
 - a. numero di sacchi standard utilizzati;
 - b. accesso al servizio di raccolta ingombranti ed assimilati;
 - c. contenitori in dotazione e loro frequenza di sostituzione;

il tutto al fine di modulare la tariffa di igiene urbana anche in funzione dell'effettivo utilizzo del servizio stesso.

ART. 2 - SERVIZI PRELIMINARI

All'avvio iniziale del nuovo servizio la Società, in collaborazione con gli uffici comunali, provvederà ad incrociare il ruolo TARI con l'anagrafe comunale al fine di costituire l'elenco delle effettive utenze del servizio raccolta rifiuti, sia domestiche sia non domestiche.

Sulla base della produzione specifica prodotta da ogni tipologia di utenza, rilevata ricorrendo alla normativa specifica di riferimento, e tenendo conto delle esigenze particolari di alcune categorie di utenti, la Società provvederà a predisporre e presentare preliminarmente al Consorzio una scheda contenente la valutazione di quale debba essere la dotazione annuale gratuita di “sacchi standard” da assegnare ad ogni utenza (se il comune intende fornire una dotazione gratuita annuale), per il conferimento della frazione non recuperabile dei rifiuti urbani.

ART. 3 - FORNITURA DEL SISTEMA DI CODIFICAZIONE DELL'UTENZA E LETTURA DEI CONSUMI

Ogni utenza già a ruolo ed ogni nuova utenza che dovesse iscriversi dovrà essere munita di apposita tessera magnetica identificativa utile per:

- a. il computo dei sacchi standard assegnati gratuitamente ed il conteggio progressivo dei sacchi eventualmente richiesti nel corso dell'anno;
- b. accesso al servizio di raccolta rifiuti ingombranti e rifiuti speciali assimilati agli urbani;
- c. la registrazione del numero e della tipologia dei contenitori per la raccolta differenziata ricevuti in dotazione.

Le tessere dovranno essere fornite in numero pari alle utenze a ruolo così come definito nelle schede tecniche allegate.

Unitamente alle tessere dovrà essere garantita la disponibilità di un congruo numero di attrezzature elettroniche (POS) idonee a rilevare i dati contenuti nella tessera identificativa, da utilizzare sia negli uffici deputati alla consegna di sacchi e contenitori sia per l'accesso al servizio di raccolta ingombranti.

Le attrezzature di lettura dovranno essere corredate da apposito programma informatico di registrazione.

ART. 4 - SERVIZIO DI FORMAZIONE AGLI OPERATORI ED INFORMAZIONE ALL'UTENZA

La Società si occuperà della formazione del proprio personale a qualsiasi titolo coinvolto nel servizio affinché il medesimo possa rispondere esaurientemente alle domande dell'utenza.

Per quanto riguarda invece l'informazione degli utenti, questa avverrà almeno secondo le seguenti modalità:

- a) lettera a tutte le utenze che riassume il senso e le modalità dell'iniziativa;

- b) opuscolo informativo illustrato che spieghi in modo dettagliato la corretta pratica della raccolta differenziata;
- c) invito agli incontri organizzati nel capoluogo e nelle frazioni per spiegare le nuove modalità di servizio;
- d) indicazione dell'orario e del luogo di ritiro della dotazione iniziale gratuita di sacchi standardizzati (se prevista), di contenitori e di consegna periodica degli eventuali sacchi aggiuntivi.

Tutto il materiale di cui sopra, unitamente alla tessera di cui all'art. 3, dovrà essere consegnato ad ogni utenza.

La Società, inoltre, unitamente ai rappresentanti dell'Amministrazione Comunale ed a quelli del Consorzio, provvederà all'organizzazione ed alla conduzione degli incontri con la cittadinanza, adeguatamente distribuiti sul territorio comunale.

ART. 5 - FORNITURA DI SACCHI STANDARD

La Società dovrà provvedere alla fornitura sacchi in numero adeguato e sufficiente per garantire la raccolta, così come definito nelle schede tecniche allegate, determinato a seguito dello studio relativo alla produzione dei rifiuti di ogni singola categoria di utenti domestici e non domestici. La determinazione della tipologia dei sacchi e dei relativi quantitativi per singole tipologie di utenza dovrà essere approvata dal Consorzio. I sacchi saranno di colore bianco, di idonea capacità e idoneo spessore, con riportata in modo ben evidente la seguente dicitura:

RACCOLTA RIFIUTI NON RECUPERABILI

SACCO CONFORME

DA 30 LITRI (oppure) DA 60 LITRI (oppure) DA 120 LITRI

Verranno consegnati con le seguenti modalità:

Sacco da 30 litri – per le Utenze Domestiche

Sacco da 60 litri – per le Utenze non Domestiche sprovviste di cassonetto per il conferimento

Sacco da 120 litri – per le Utenze non Domestiche con in dotazione il cassonetto per il conferimento

Sarà cura della Società provvedere sia alla fornitura iniziale sia al rifornimento periodico delle sedi deputate alla consegna dei sacchi, di cui al successivo art. 6.

ART. 6 - SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE ALL'UTENZA DEI SACCHI STANDARD

La Società provvederà ad organizzare nel modo più razionale e capillare possibile i centri di distribuzione della prima dotazione gratuita di sacchi standardizzati. L'organizzazione della distribuzione dovrà evitare il più possibile code e disagi per l'utenza. I calendari delle distribuzioni e relative modalità verranno concordati con le rispettive amministrazioni comunali e il Consorzio.

Unitamente alla consegna dei sacchi standardizzati lo sportello provvederà alla consegna della dotazione iniziale o alla sostituzione di contenitori per la raccolta differenziata. La consegna di tali attrezzature, come quella dei sacchi standardizzati, dovrà essere effettuata con l'utilizzo dell'apposita scheda individuale consegnata ad ogni utenza, ai fini del controllo della mappatura dei contenitori distribuiti.

Le successive distribuzioni potranno essere effettuate direttamente dal Comune o previa preventivazione da definirsi in base alle esigenze (nr. sportelli ed orari), da Conser VCO.

ART. 7 - SERVIZIO DI COORDINAMENTO GENERALE DEL PROGETTO

L'avvio del nuovo servizio descritto nel presente capitolato necessita della collaborazione di diversi soggetti; per la buona riuscita del progetto la Società provvederà quindi a svolgere tutta l'attività di coordinamento necessaria per il rispetto dei tempi e delle modalità di azione previsti.

ART. 8 – ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI URBANI E RACCOLTA DIFFERENZIATA

I sacchetti dovranno essere esposti, come i contenitori o sacchi adibiti alla raccolta differenziata, nelle vie dove è consentita la circolazione degli autoveicoli, in corrispondenza del numero civico, mentre, nelle strade a percorrenza limitata o non percorribili, dovranno essere esposti in un punto raccolta indicato dall'Amministrazione Comunale/Consorzio, raggiungibile dal mezzo di servizio.

Nelle utenze multifamiliari (vale a dire utenze con più di dieci unità abitative) e in particolari utenze di ristorazione collettiva e di ricezione turistica verranno posizionati i contenitori da 360 litri, al fine di raccogliere i quantitativi di rifiuto non differenziato conferito da parte dell'utenza condominiale residente o dall'utenza non domestica.

Analogamente a quanto previsto per i servizi di raccolta dei rifiuti solidi urbani, anche per i servizi di raccolta differenziata, verranno posizionati all'interno degli stabili multifamiliari, come sopra definiti, idonei contenitori in polietilene ad alta densità da 120/240/360 litri per il conferimento, da parte dei residenti, del vetro, della carta, del multimateriale leggero (Imballaggi in Plastica, alluminio e banda stagnata) e del rifiuto organico.

Oltre alla fornitura iniziale dei cassonetti per la raccolta rui/rd, come sopra definiti, il Comune/Consorzio avrà a disposizione annualmente a titolo gratuito cassonetti fino al 3% della fornitura iniziale; qualora previsto nella singola Scheda tecnica, per eventuali sostituzioni per rottura o altro. Ogni altra fornitura eccedente il 3% o non prevista nella singola Scheda Tecnica, verrà fatturata dalla Società secondo i prezzi stabiliti dal tariffario aziendale.

METODOLOGIA DI RACCOLTA CON PESATURA DEL RIFIUTO DIFFERENZIATO

ART. 1 - OBIETTIVI DEL SISTEMA A PESATURA

La premessa per la valutazione del passaggio al “sistema a pesatura” è la contestuale adozione della raccolta attraverso il metodo Porta a Porta, ove non sia già previsto.

Con l'introduzione del sistema di raccolta rifiuti non recuperabili attraverso l'utilizzo del sistema di pesatura del rifiuto differenziato si intendono raggiungere i seguenti obiettivi:

- 3) la riduzione del conferimento di rifiuto non recuperabile al di sotto della soglia di 200 grammi per abitante/giorno;
- 4) procedere alla misurazione della quantità di servizio usufruita da ogni utenza attraverso la quantificazione del rifiuto differenziato (carta, vetro, organico e Imballaggi in plastica e metallo).

ART. 2 - SERVIZI PRELIMINARI

All'avvio iniziale del nuovo servizio la Società, in collaborazione con gli uffici comunali, provvederà ad incrociare il ruolo TARI con l'anagrafe comunale al fine di costituire l'elenco delle effettive utenze del servizio raccolta rifiuti, sia domestiche sia non domestiche.

ART. 3 - FORNITURA DEL SISTEMA DI CODIFICAZIONE DELL'UTENZA E LETTURA DEI CONSUMI

Ogni utenza già a ruolo ed ogni nuova utenza che dovesse iscriversi sarà dotata di contenitori per la raccolta differenziata di organico, carta, vetro e plastica; su tali contenitori verranno applicati appositi trasponder a bottone necessari al fine dell'identificazione dell'utente.

Gli automezzi adibiti alla raccolta rifiuti saranno tutti dotati di attrezzatura elettronica tale da potere rilevare al momento del conferimento sia l'utente conferitore sia la tipologia e il quantitativo del rifiuto conferito.

Unitamente alla fornitura dei contenitori dotati di transponder la Società si impegna a fornire anche un apposito software nel quale verranno registrati i dati di produzione rifiuto differenziato suddivisi per ogni utenza. Verrà inoltre dato accesso al Comune/Consorzio ai dati presenti nel software di gestione del sistema.

30

ART. 4 - SERVIZIO DI FORMAZIONE AGLI OPERATORI ED INFORMAZIONE ALL'UTENZA

La Società si occuperà della formazione del proprio personale a qualsiasi titolo coinvolto nel servizio affinché il medesimo possa rispondere esaurientemente alle domande dell'utenza.

Per quanto riguarda invece l'informazione degli utenti, questa avverrà almeno secondo le seguenti modalità:

- e) lettera a tutte le utenze che riassume il senso e le modalità dell'iniziativa;
- f) opuscolo informativo illustrato che spieghi in modo dettagliato la corretta pratica della raccolta differenziata;
- g) invito agli incontri organizzati nel capoluogo e nelle frazioni per spiegare le nuove modalità di servizio;
- h) indicazione dell'orario e del luogo di ritiro della dotazione iniziale di contenitori e di consegna periodica degli eventuali contenitori.

La Società, inoltre, unitamente ai rappresentanti dell'Amministrazione Comunale ed a quelli del Consorzio, provvederà all'organizzazione ed alla conduzione degli incontri con la cittadinanza, adeguatamente distribuiti sul territorio comunale.

ART. 5 - SERVIZIO DI COORDINAMENTO GENERALE DEL PROGETTO

L'avvio del nuovo servizio descritto nel presente capitolato necessita della collaborazione di diversi soggetti; per la buona riuscita del progetto la Società provvederà quindi a svolgere tutta l'attività di coordinamento necessaria per il rispetto dei tempi e delle modalità di azione previsti.

ART. 6 – ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI URBANI E RACCOLTA DIFFERENZIATA

I contenitori dovranno essere esposti, nelle vie dove è consentita la circolazione degli autoveicoli, in corrispondenza del numero civico mentre, nelle strade a percorrenza limitata o non percorribili, dovranno essere esposti in un punto raccolta indicato dall'Amministrazione Comunale/Consorzio, raggiungibile dal mezzo di servizio.

Nelle utenze multifamiliari (vale a dire utenze con più di otto unità abitative) e in particolari utenze di ristorazione collettiva e di ricezione turistica verranno posizionati i contenitori da 360 litri al fine di raccogliere i quantitativi di rifiuto non differenziato conferito da parte dell'utenza condominiale residente, sia esteticamente sia dal punto di vista igienico sanitario.

Analogamente a quanto previsto per i servizi di raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati, anche per i servizi di raccolta differenziata, verranno posizionati all'interno degli stabili multifamiliari, come sopra definiti, idonei contenitori in polietilene ad alta densità da 120/240/360 litri per il conferimento, da parte dei residenti, del vetro, della carta, del multimateriale leggero (imballaggi in plastica, alluminio e banda stagnata) e del rifiuto organico. Al momento della raccolta il contenitore dei rifiuti verrà posizionato sul lettore-pesa di cui ogni automezzo adibito alla raccolta sarà dotato in modo tale da poter riconoscere automaticamente sia la provenienza sia la tipologia sia il quantitativo del rifiuto conferito.

Oltre alla fornitura iniziale dei cassonetti per la raccolta rui/rd, come sopra definiti, il Comune/Consorzio avrà a disposizione annualmente a titolo gratuito cassonetti fino al 3% della fornitura iniziale; qualora previsto nella singola Scheda tecnica, per eventuali sostituzioni per rottura o altro. Ogni altra fornitura eccedente il 3% o non prevista nella singola Scheda Tecnica, verrà fatturata dalla Società secondo i prezzi stabiliti dal tariffario aziendale.



Conservco

Carta dei servizi

32

Rev. 0
dicembre 2015

LA STORIA

Lunga ed articolata è la storia di ConSer VCO SpA, già ASPAN prima e Consorzio Servizi del VCO poi, che l'ha portata nel corso degli anni a rappresentare un'importante realtà occupazionale, con un notevole know-how per quello che riguarda la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti.

Nata alla fine degli anni '70 quale azienda operativa (ASPAN Azienda Servizi Pubblici Alto Novarese) dell'allora Consorzio per lo Sviluppo del Basso Toce, inizialmente si occupava della gestione del nuovo impianto di termovalorizzazione dei rifiuti realizzato in Comune di Mergozzo per garantire il corretto smaltimento di tutti i rifiuti prodotti nel proprio bacino d'utenza (Verbano e Cusio) da un lato, e dell'organizzazione dei servizi di trasporto pubblico dall'altro.

Già alla fine degli anni '80, quando la sospensione dell'attività dell'impianto di termoutilizzazione per opere di adeguamento protrattesi sino al 1994/95 evidenziò la necessità di ricollocare personale temporaneamente non occupato, l'Azienda rivolse la propria attenzione al nascente settore della raccolta differenziata dei rifiuti, inizialmente solo pericolosi (farmaci scaduti e pile esauste).

Fu quindi tra le prime aziende di servizi in Italia, nel 1992, ad investire nella valorizzazione delle materie prime secondarie quali il vetro, la carta e la plastica, istituendo in 26 comuni, anche al di fuori del proprio stretto bacino d'utenza (si cita ad esempio il comune di Arona), un servizio di raccolta differenziata, con contenitori stradali, di tali rifiuti. Tale operazione, inizialmente oggetto di scarsa attenzione da parte delle Amministrazioni comunali dell'epoca, consentì in primo luogo il reimpiego degli addetti in stato di disoccupazione temporanea per la provvisoria chiusura dell'impianto di termovalorizzazione, ma soprattutto dimostrò, con il passare del tempo, la possibilità di finanziare i costi della raccolta differenziata mediante la valorizzazione dei materiali recuperati.

Negli anni successivi altri Comuni affidarono i servizi alla Società raggiungendo, nel 1999, il numero di 48 Amministrazioni comunali servite, nelle provincie di Novara e del Verbano Cusio Ossola, e consentendo la creazione di decine di posti di lavoro sul territorio.

Anche successivamente alla ripresa dell'attività dell'impianto di termovalorizzazione l'azienda (nel frattempo trasformata in Consorzio Servizi VCO) ha proseguito il suo sviluppo non solo nel settore della raccolta differenziata dei materiali recuperabili, ma anche in quello della raccolta del rifiuto indifferenziato e della

pulizia del suolo pubblico, assistendo ad un progressivo sviluppo sia della sua dotazione di personale che di attrezzature.

Progressivamente ha anche introdotto numerose innovazioni per rendere i propri servizi sempre più efficaci e rispondenti alle esigenze di selezione del materiale raccolto separatamente per il successivo riciclo, e di riduzione del rifiuto indifferenziato destinato allo smaltimento finale. Sono quindi stati progressivamente introdotti i servizi di raccolta differenziata domiciliare, con prelievo quindi presso il civico dell'utenza, e di raccolta dell'indifferenziato con sacco conforme standardizzato (dotazione standard prevista all'interno della tariffa di igiene ambientale e pagamento dei sacchi extra).

Il processo di crescita è quindi proseguito anche dopo la trasformazione dell'azienda (2004) in ConSer VCO SpA, che si è quindi dimostrata una realtà complessa e consolidata sul territorio, impegnata nei servizi di raccolta e spazzamento in numerosi comuni del proprio bacino d'utenza, e nella conduzione dell'impianto di termovalorizzazione di Mergozzo che, a partire dal 2004 (data di chiusura della discarica di Domodossola) ha accolto e smaltito anche i rifiuti indifferenziati prodotti dal bacino dell'Ossola. L'Azienda provvedeva quindi direttamente alla raccolta dei rifiuti in 32 dei 46 Comuni serviti, in quasi tutti ricorrendo al metodo di raccolta porta a porta e realizzando risultati di raccolta differenziata sino all'80%.

Ha infine effetto dal 01.01.2012 la fusione per incorporazione di Valle Ossola SpA in ConSer VCO SpA, che, voluta dal Consorzio Obbligatorio Unico di Bacino del VCO e dalle Amministrazioni Comunali, rispondeva all'esigenza di concentrazione ed ottimizzazione delle risorse operative e manageriali delle due distinte aziende sino ad allora operanti su singole porzioni del territorio provinciale. L'obiettivo principale della fusione delle due realtà è stato quello di attivare un nuovo modello organizzativo dei servizi improntato al principio della gestione integrata di raccolta, trasporto, recupero, smaltimento, spazzamento strade e gestione di centri di raccolta comunali relativo all'intero territorio provinciale, con la duplice esigenza di adeguare le gestioni preesistenti alla normativa vigente in materia di servizi pubblici locali e di creare un'azienda con una dimensione in grado di assicurare maggiore efficienza, efficacia ed economicità dei servizi.

Questo processo si è sviluppato attraverso:

- sinergie ed economie di scala grazie allo svolgimento di attività in un bacino di utenza più ampio;
- ottimizzazione delle competenze specifiche sviluppate dalle singole Società, anche in considerazione delle diversità territoriali esistenti;
- ottenimento di migliori condizioni presso i fornitori ed i collaboratori esterni, con conseguente riduzione dei costi, derivante dall'accrescimento del volume degli acquisti di beni e servizi;
- ottenimento di prezzi più vantaggiosi dalla cessione dei rifiuti differenziati a seguito delle maggiori quantità raccolte;



- migliore utilizzo delle risorse umane esistenti per il possibile accorpamento di talune funzioni, sia tecniche che amministrative;
- contenimento dei costi sostenuti per consulenze, sia tecniche che amministrative.



OGGI

Come sopra detto, quindi, a partire dal 01.01.2012 ha avuto effetto l'operazione di fusione per incorporazione di Valle Ossola SpA in ConSer VCO SpA, che ha portato all'attuale struttura, con una compagine societaria rappresentata dai 77 comuni della Provincia del VCO e dal Consorzio Obbligatorio Unico di Bacino del VCO, per i quali svolge i propri servizi in regime di "in house providing".

Ragione sociale: ConSer VCO SpA
Sede legale: Verbania, Via Olanda, 55
Amministratore Unico: Dr. Biagio Bonfiglio
Direttore: Ing. Alberto Colombo
C.F. 93024180031
P.I. 01945190039
E mail: segreteria@conservco.it
Telefono 0323 518711
Fax 0323 556347
Numero verde 800 335060
Numero dipendenti: 251
Comuni serviti: 77

LA CARTA DEI SERVIZI

La CARTA DEI SERVIZI è uno strumento operativo, introdotto da una direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del gennaio 1994, che fissa dei principi ai quali deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici. È il documento in cui vengono esplicitate le attività che ConSer VCO SpA fornisce ai comuni dove svolge i propri servizi, e vengono descritte le modalità con le quali l'azienda ne garantisce la qualità.

La CARTA DEI SERVIZI è stata predisposta nel rispetto delle seguenti normative:

- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994** (*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*) che definisce e fissa i principi generali cui deve attenersi la fornitura dei servizi pubblici.

In sintesi, nella direttiva vengono definiti:

Principi fondamentali: eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

Strumenti: adozione di standard, semplificazione delle procedure, informazione agli utenti, rapporti con gli utenti, dovere di valutazione della qualità dei servizi, rimborso.

Tutela: procedure di reclamo, Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei Servizi pubblici, sanzioni per la mancata osservanza della direttiva.

- **Legge del 14 novembre 1995, n. 481** (*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*).
- **D.L. 12/05/1995 convertito in L. n. 273 del 11/07/1995** che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici al fine di emanare gli schemi di riferimento.
- **D.P.C.M. 19/05/1995** – “Schemi generali di riferimento di carte dei servizi pubblici”.
- **D.L. n. 286 del 30/07/1999** che prevede l'obbligo di utilizzo della carta, da parte dei soggetti erogatori di pubblici servizi, al fine di assicurare la tutela del cittadino e dell'utente e la loro partecipazione nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge.
- **Legge del 24 dicembre 2007, n. 244** (legge Finanziaria), art. 2, comma 461.
- **Accordo del 26 settembre 2013 Conferenze Stato Regioni e Unificata**
- **Contratto di servizio siglato il 28.04.2015 tra il COUB del VCO e ConSer VCO SpA per l'affidamento della gestione del ciclo integrato dei rifiuti urbani e speciali assimilati per i comuni facenti parte dell'ambito ottimale del VCO**
- **Regolamenti comunali relativi alla gestione dei servizi di igiene urbana e di accesso e conferimento ai centri di raccolta**

La CARTA DEI SERVIZI è quindi il documento che individua i principi, le regole e gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei cittadini utenti, nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità. La stessa riporta indicazioni generali sui servizi forniti e contiene precisi indicatori delle prestazioni di ConSer VCO SpA al fine di soddisfare concretamente l'esigenza di rapporti chiari e trasparenti tra la società e gli utenti, garantendo l'accesso alle informazioni disponibili di carattere tecnico amministrativo, assicurando l'erogazione continua dei servizi e di specifici livelli qualitativi, favorendo l'instaurarsi di rapporti dialettici e propositivi con l'utente.

La CARTA DEI SERVIZI è anche strumento del processo di miglioramento del servizio erogato, nel prioritario obiettivo di perseguire la qualità dello stesso, secondo le esigenze dell'utente nella pianificazione dei servizi.

Gli impegni che ConSer VCO SpA si assume con la presente CARTA DEI SERVIZI, potranno pienamente tradursi in risultati solo con la collaborazione dell'utenza, attraverso i seguenti comportamenti:

- conferire correttamente i rifiuti;
- attuare la raccolta differenziata dei rifiuti;
- osservare le disposizioni contenute nei regolamenti comunali per la gestione dei rifiuti;
- collaborare con ConSer VCO SpA. per mantenere il decoro e la pulizia delle aree, anche tramite segnalazioni al numero verde 800 33 50 60.

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La CARTA DEI SERVIZI di ConSer VCO SpA potrà essere aggiornata sulla base delle indicazioni che deriveranno dalla sua applicazione.

L'Azienda porterà a conoscenza dei clienti/utenti le eventuali revisioni della CARTA DEI SERVIZI tramite il proprio sito internet.

DOVE TROVARE LA CARTA DEI SERVIZI

La CARTA DEI SERVIZI di ConSer VCO SpA potrà essere richiesta alla Segreteria di ConSer VCO SpA al seguente indirizzo di posta elettronica segreteria@conservco.it o scaricata dal sito www.conservco.it.

L' IMPEGNO DI CONSER VCO SPA

GARANTIRE LA QUALITA' DEI SERVIZI

ConSer VCO SpA si impegna a:

- Effettuare i servizi con continuità e regolarità, nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità, nell'ambito degli obiettivi del contratto di servizio ed adattandosi alle esigenze del territorio e del tipo di utenza. In caso di eventi impreveduti e non programmabili, alle utenze verranno fornite informazioni adeguate, in modo da limitare al minimo il conseguente disagio, garantendo le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza degli utenti/clienti.

In caso di sciopero la Società si impegna a garantire i servizi minimi essenziali previsti dall'art. 8 del Codice di regolamentazione delle modalità di esercizio del diritto di sciopero, contenuto nel C.C.N.L. Federambiente, ai sensi della Legge 12/06/1990 n° 46 e s.m.i. In particolare vengono garantiti la raccolta ed il trasporto dei rifiuti solidi urbani e assimilati pertinenti alle utenze scolastiche, alle mense pubbliche e private di enti assistenziali, agli ospedali, alle case di cura, alle comunità terapeutiche, agli ospizi, ai centri di accoglienza, agli orfanotrofi, alle stazioni, alle caserme ed alle carceri. Viene inoltre garantita la pulizia (spazzamento, raccolta dei rifiuti e lavaggio) dei mercati, delle aree di sosta attrezzate e delle aree di grande interesse museale in misura non superiore al 20% delle aree dei centri storici, il trasporto dei rifiuti raccolti e lo svuotamento dei mezzi di raccolta dai rifiuti derivanti dalle prestazioni indispensabili presso i centri di trattamento rifiuti, la raccolta delle siringhe abbandonate.

Nel rispetto dell'art. 7 dello stesso Codice di regolamentazione, ConSer VCO SpA provvederà, almeno 5 giorni prima dell'astensione dal lavoro, a darne comunicazione all'utenza attraverso la pubblicazione di apposito avviso sul sito internet aziendale ed invio dello stesso agli organi di informazione locali.

- Agire, nei propri comportamenti verso gli utenti regolati dal contratto di servizio, in modo obiettivo, giusto e imparziale, garantendo pertanto uniformità di trattamento nei confronti di tutti gli utenti, a parità di condizioni tecniche e nell'ambito di aree omogenee.
- Rispettare tutte le prescrizioni di legge e sviluppare programmi e procedure che garantiscano l'ottemperanza alle stesse.
- Rispettare l'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti, garantire la salvaguardia della salute umana, minimizzando gli impatti delle attività svolte. L'efficienza dei mezzi e degli impianti utilizzati, il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, aria e acqua sono azioni che la società assume come regole del proprio agire.

- Perseguire l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, con adozione di soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali funzionali allo scopo.
- Garantire un comportamento corretto ed accurato del proprio personale. Tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare gli utenti nell'esercizio dei diritti ed adempimento degli obblighi.
- Informare i cittadini in modo puntuale.
- Garantire la partecipazione attraverso la possibilità per l'utente portatore di interessi pubblici di accedere alle informazioni che lo riguardano, presentare reclami e istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Tali prerogative si intendono estese anche ad altri soggetti portatori di interessi diffusi, costituiti in associazioni, comitati o altre forme di aggregazione.

RAPPORTO CON I CLIENTI/UTENTI

I servizi pubblici, come quelli gestiti da ConSer VCO SpA per conto delle Amministrazioni Comunali, incidono in modo diretto sulla percezione che i cittadini hanno della qualità della vita nei Comuni in cui vivono. Per questo motivo l'utente diventa interlocutore di lungo termine.

Il valore della relazione con il Cliente/Utente e il tema della soddisfazione assumono, in tale contesto, un significato più ampio di quello esclusivamente connesso alla dimensione del mercato o al fatturato.

I servizi svolti da ConSer VCO SpA risultano, inoltre, condizionati dalle modalità di utilizzo/fruizione degli stessi; l'Azienda s'impegna quindi, attraverso attività di comunicazione, alla diffusione della "consapevolezza" nell'uso dei servizi, onde diffondere la percezione di quali siano le ripercussioni economiche e sociali di comportamenti impropri, quali il vandalismo, l'uso scorretto delle aree e delle attrezzature pubbliche, e quale sia invece la portata, in termini di tutela dell'ambiente e vivibilità del territorio, dei singoli comportamenti virtuosi, come la raccolta differenziata, il rispetto del verde e delle strutture pubbliche.

ConSer VCO SpA si pone come finalità ed obiettivo la crescita in efficienza e il miglioramento continuo, anche attraverso uno stretto dialogo con le amministrazioni e le autorità pubbliche ed il cittadino, così come peraltro previsto dall'art. 13 del Contratto di servizio vigente.

In tale ottica, si rende disponibile in qualsiasi momento all'ascolto del Cliente/Utente, che può richiedere informazioni, segnalare problemi, presentare reclami, formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio, rivolgendosi a ConSer VCO SpA tramite:

1. *il numero verde della società 800 33 50 60, attivo dal lunedì al venerdì, negli orari 9,00 - 13,00. Nelle restanti ore sarà attivo un servizio di segreteria telefonica al quale gli utenti che vorranno lasciare*



una segnalazione dovranno fornire anche nome, cognome, indirizzo, città e recapito telefonico, al fine di poter essere contattati dall'azienda nel caso ciò fosse utile per risolvere eventuali problematiche.

2. *il sito internet della società www.conservco.it*
3. *l'indirizzo di posta elettronica della società segreteria@conservco.it*
4. *il fax della società 0323/556347*
5. *tramite comunicazione per posta ordinaria indirizzata a: ConSer VCO SpA, Via Olanda, 55 – 28922 Verbania (VB)*

ConSer VCO SpA. si impegna a rispondere immediatamente alle richieste formulate attraverso il numero verde o entro il primo giorno lavorativo successivo qualora sia attiva la segreteria telefonica.

Per le richieste scritte (posta, fax, sito internet) ConSer VCO SpA risponderà **entro 10 giorni dal ricevimento** (farà fede la data di protocollo aziendale).

Qualora sia necessario procedere ad ulteriori verifiche, entro detto termine verrà inviata al richiedente una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva.

E' inteso che, in caso di segnalazioni di disservizi, dopo aver effettuato le opportune verifiche, ConSer VCO SpA, se del caso, darà attuazione all'esecuzione dell'intervento entro 24 ore, senza dover poi procedere a rispondere in forma scritta agli utenti. In caso non sia possibile effettuare l'intervento nei termini stabiliti ne sarà data tempestiva comunicazione al richiedente.

41

Le richieste/reclami verranno registrate sull'apposito "registro delle segnalazioni e disservizi" nel quale verranno riportati i dati del richiedente (nome, cognome, riferimenti per la risposta): **segnalazioni anonime non saranno prese in considerazione.**

Gli utenti che intendono inoltrare un reclamo potranno utilizzare l'apposito modulo riportato in calce alla presente Carta.

GESTIONE DEI SINISTRI O DEI DANNI A COSE

Tutti i mezzi di ConSer VCO SpA sono coperti da un'assicurazione per "Responsabilità civile".



Nel caso di un sinistro che coinvolga mezzi di ConSer VCO SpA è importante prendere nota di alcuni dati essenziali per facilitare il completamento delle necessarie procedure. È necessario identificare il mezzo coinvolto nell'incidente attraverso una serie di informazioni quali:

- ▶ numero di targa o, in alternativa, numero aziendale del mezzo;
- ▶ nome del conducente;
- ▶ luogo del sinistro;
- ▶ data ed ora esatta del sinistro.

Oltre ai dati necessari per permettere l'identificazione del mezzo, occorre fornire una descrizione sommaria della dinamica dell'incidente, indicando i riferimenti di eventuali testimoni.

I dati devono essere trasmessi a ConSer VCO SpA – Ufficio Segreteria - Via Olanda n.55, 28922 Verbania oppure inviati alla mail segreteria@conservco.it. L'azienda provvederà alla verifica della correttezza della segnalazione pervenuta e, se del caso, alla successiva trasmissione della denuncia di sinistro alla propria assicurazione.

Per informazioni sulla gestione dei sinistri è possibile contattare l'Ufficio Segreteria al numero 0323/518718 nei seguenti orari:

- ▶ da lunedì a giovedì: dalle ore 09,00 alle ore 12,00 e dalle ore 14,30 alle ore 17,00
- ▶ venerdì: dalle ore 09,00 alle ore 12,00

Tutela dei dati personali - privacy

ConSer VCO SpA rispetta, nei confronti degli utenti, le disposizioni relative alla “tutela delle persone e degli altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali” di cui al D. Lgs. 196/2003.

I SERVIZI

I servizi ad oggi gestiti da ConSer VCO SpA in via ordinaria, regolati da apposito *contratto di servizio*, rispondono sostanzialmente alla seguente elencazione:

- a) raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati, e di quelli a questi assimilati;
- b) raccolta dei rifiuti urbani differenziati, e di quelli a questi assimilati;
- c) raccolta dei rifiuti ingombranti totalmente o parzialmente recuperabili;
- d) raccolta dei rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche, ivi compresi i beni durevoli, totalmente o parzialmente recuperabili;
- e) pulizia del suolo pubblico o di aree ad uso pubblico mediante servizi di spazzamento manuale e/o meccanizzato;
- f) pulizia dei mercati mediante raccolta, anche separata, dei rifiuti e svuotamento, se posizionati, dei rispettivi contenitori;

- g) lavaggio e disinfezione contenitori porta rifiuti;
- h) spazzamento stradale manuale o meccanico
- i) pulizia spiagge
- j) raccolta di pile e farmaci scaduti
- k) raccolta deiezione canine
- l) raccolta e trasporto rifiuti cimiteriali
- m) raccolta oli di origine vegetale e minerale presso i centri di raccolta;
- n) pulizia tombini e caditoie stradali
- o) raccolta siringhe abbandonate
- p) gestione centri di raccolta comunali e intercomunali;
- q) taglio superfici a verde pubblico ornamentale di tipo orizzontale
- r) diserbo manuale o meccanico e raccolta fogliame su superfici pubbliche
- s) trasporto e conferimento presso gli impianti di trattamento e/o avvio a recupero delle tipologie di rifiuto recuperabile e presso gli impianti di smaltimento delle tipologie di rifiuto indifferenziato
- t) gestione impianto d'ambito sito in Mergozzo loc. Prato Michelaccio;
- u) gestione impianto d'ambito sito in Domodossola loc. Nosere;
- v) gestione discarica per rifiuti urbani non pericolosi sita in Domodossola loc. Nosere

La società si occupa altresì di servizi di igiene urbana occasionale che, pur avendo natura di servizio pubblico, non sono programmabili in quanto hanno carattere occasionale e/o di emergenza, e come tali vengono svolti a seguito di specifica richiesta formulata dai Comuni o dal Consorzio Obbligatorio Unico di Bacino del VCO:

- a) pulizia di suolo ed aree pubbliche, ivi compresi la raccolta ed il trasporto dei rifiuti, conseguenti a manifestazioni culturali, sportive, ricreative ecc.;
- b) rimozione di rifiuti abbandonati o di rifiuti per i quali le autorità competenti abbiano determinato provvedimento di raccolta e smaltimento;
- c) interventi di adeguamento e/o potenziamento dei contenitori (anche interrati) o strutture (centri di raccolta) in conseguenza di specifiche esigenze manifestate dal Consorzio o dai Comuni;
- d) sgombero e rimozione neve.

La sede legale e amministrativa di ConSer VCO SpA è ubicata Verbania in Via Olanda, 55.

La struttura gestionale dell'azienda è articolata in quattro aree principali:

- **settore amministrazione e personale;**
- **settore acquisti e sicurezza;**
- **settore impianti;**
- **settore raccolta.**



Questi settori sono coordinati dalla Direzione aziendale.

L'organico medio aziendale conta al 31/12/2015 n. 251 unità di personale.

ConSer VCO SpA è iscritta all'Albo Nazionale dei Gestori Ambientali, al numero **TO/000551**, alla categoria **1** - comprese le sottocategorie "E" e "D", relative alle attività di spazzamento stradale e di gestione dei centri di raccolta comunale di cui al D.M. 08/04/2008 e s.m.i.- ed alla categoria **4**.

SERVIZI DI IGIENE URBANA E AMBIENTALE

ConSer VCO SpA è in grado di fornire alle Amministrazioni committenti la gestione completa del ciclo dei rifiuti (raccolta, trasporto e smaltimento) ed i servizi accessori di igiene urbana. Il servizio è attivo su tutto il territorio provinciale. Le attività di raccolta vengono effettuate sia tramite contenitori stradali sia tramite ritiro a domicilio, che per alcune tipologie di rifiuto prevede un servizio programmato e/o su richiesta.

L'organizzazione della raccolta è in funzione del sistema territoriale in cui si opera, della concentrazione della popolazione, della tipologia e della quantità dei rifiuti; tutti questi fattori contribuiscono a determinare la frequenza del servizio. La funzionalità dei contenitori stradali è garantita dal monitoraggio sullo stato di manutenzione effettuato dal personale preposto alla raccolta.

L'igienicità del servizio di raccolta tramite contenitori stradali è assicurata con il lavaggio e la disinfezione degli stessi.

I Servizi di Igiene Urbana ed Ambientale si articolano nelle seguenti attività:

- **Gestione dei rifiuti urbani**
- **Pulizia del suolo pubblico**
- **Altri servizi**

GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

L'organizzazione dei servizi è definita dal **contratto di servizio** sottoscritto tra il COUB VCO e la società ConserVCO SpA in data 28/04/2015 a seguito approvazione dell'Assemblea Consortile del COUB VCO con proprio atto deliberativo n. 11 del 30/03/2015.

Nel contratto sono individuate:

- le tipologie dei rifiuti da raccogliere;
- le modalità di organizzazione della raccolta (es. porta a porta, contenitori stradali, postazioni ecologiche, ecc.);
- le caratteristiche dei contenitori;
- le modalità ed i tempi di conferimento;
- le frequenze di svuotamento e lavaggio dei contenitori;
- i servizi aggiuntivi eventualmente prestati.

I rifiuti sono conferiti in appositi contenitori, distinti da colori diversi e da specifiche indicazioni scritte, idonei a proteggere i rifiuti dagli agenti atmosferici e dagli animali ed a impedire esalazioni moleste.



Nell'esecuzione delle prestazioni affidate, la società avrà cura di osservare tutti i criteri tecnici ed economici atti ad ottimizzare il servizio nonché ogni conformità con i criteri tecnici regionali contenuti nella DGR n. 32-13426 del 01/03/2010.

La raccolta dei rifiuti è garantita con frequenze e modalità adeguate ad assicurare la salvaguardia igienico-ambientale ed il decoro pubblico.

I contenitori per alcune tipologie di rifiuto vengono sottoposti, nei comuni che hanno attivato il servizio, ad interventi di lavaggio con periodicità fissata dalle relative schede tecniche allegate al Contratto di servizio.

La società non svolge i propri servizi nelle seguenti giornate: 01 gennaio, 01 maggio e 25 dicembre. La società si impegna altresì a definire a inizio anno il calendario delle festività nelle quali non si procederà alla raccolta e la conseguente esecuzione di servizi sostitutivi. Il calendario sarà reso disponibile agli utenti consultando il sito internet o chiamando i numeri della società.

Il servizio può essere articolato, a seconda del territorio comunale o di area omogenea interessata, nelle seguenti modalità:

RACCOLTA RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI TRAMITE CONTENITORI STRADALI

46

La raccolta in oggetto avviene mediante contenitori stradali di differente modello. La capacità dei contenitori messi a disposizione varia in relazione alla zona territoriale omogenea di collocazione ed alla densità di popolazione della medesima; **le frequenze di raccolta** variano in relazione al Comune ed alla zona urbana interessata. L'utente può verificare, in relazione al suo comune di residenza, il calendario delle raccolte sul sito internet o chiamando i numeri della società.

RACCOLTA DIFFERENZIATA TRAMITE CONTENITORI STRADALI

La raccolta differenziata rappresenta una delle principali iniziative volte a favorire il recupero di materie ed energia dai rifiuti; per questo motivo, i servizi di raccolta differenziata sono destinati a ricoprire una quota sempre più importante dei servizi di gestione dei rifiuti.

I materiali che vengono raccolti in modo differenziato sono:

Carta – Cartone

La raccolta viene effettuata, a seconda delle aree omogenee, con le seguenti modalità:

- contenitori stradali (campane) di colore bianco;
- contenitori stradali (cassonetti) di colore bianco;

- contenitori stradali (cassonetti) di colore nero con coperchio bianco;

Nei suddetti contenitori possono essere conferiti sfusi:

- **Giornali, riviste, libri, quaderni, fotocopie e fogli vari**
- **Tetrapak (brik: latte, succhi di frutta, ecc.)**
- **Cartone ondulato per imballaggi, scatoloni**

Nello spirito di una fattiva collaborazione ed al fine di garantire lo standard di servizio definito si consiglia di conferire il cartone ripiegato, in modo da creare il minimo ingombro.

Vetro

La raccolta viene effettuata, a seconda delle aree omogenee, con le seguenti modalità:

- contenitori stradali (campane) di colore verde;
- contenitori stradali (cassonetti) di colore verde;
- contenitori stradali (cassonetti) di colore nero con coperchio verde;

Nei suddetti contenitori possono essere conferiti sfusi:

- **Bottiglie di tutti i colori e dimensioni**
- **Flaconi**
- **Barattoli per conserve**

Nei comuni di Antrona Schieranco, Baceno, Bannio Anzino, Beura Cardezza, Bognanco, Calasca Castiglione, Ceppo Morelli, Craveggia, Crevoladossola, Crodo, Domodossola, Druogno, Formazza, Macugnaga, Malesco, Maseva, Montecrestese, Montescheno, Pallanzeno, Premia, Re, Santa Maria Maggiore, Seppiana, Toceno, Trasquera, Trontano, Vanzone con San Carlo, Varzo, Viganella, Villadossola e Villette il vetro deve essere conferito insieme alle lattine e banda stagnata (multimateriale).

Nello spirito di una fattiva collaborazione ed al fine di garantire il corretto avvio a riciclo, si chiede di **non conferire** nei contenitori per il vetro: ceramiche, pirex, lampadine.

Plastica

La raccolta viene effettuata, a seconda delle aree omogenee, con le seguenti modalità:

- contenitori stradali (cassonetti) di colore rosso;
- contenitori stradali (cassonetti) di colore nero con coperchio rosso;

Nei suddetti contenitori possono essere conferiti sfusi:

- **Bottiglie e flaconi con o senza erogatore**
- **Confezioni rigide o flessibili, trasparenti o meno**
- **Buste e sacchetti**

- Vaschette, barattoli e coperchi
- Scatole e contenitori vari
- Film e pellicole da imballaggio
- Reti per frutta e verdura
- Reggette per legatura pacchi
- Imballaggi in polistirolo
- Cassette di plastica

Nei comuni di Anzola d'Ossola, Arizzano, Arola, Aurano, Baveno, Bee, Belgirate, Brovello Carpugnino, Cambiasca, Cannero Riviera, Cannobio, Caprezzo, Casale Corte Cerro, Cavaglio Spocchia, Cesara, Cossogno, Cursolo Orasso, Falmenta, Germagno, Ghiffa, Gignese, Gravellona Toce, Gurro, Intragna, Loreglia, Madonna del Sasso, Massiola, Mergozzo, Miazzina, Nonio, Oggebbio, Omegna, Ornavasso, Piedimulera, Pieve Vergonte, Premeno, Premosello Chiovenda, Quarna Sopra, Quarna Sotto, San Bernardino Verbano, Stresa, Trarego Viggiona, Valstrona, Verbania, Vignone e Vogogna la plastica deve essere conferita insieme alle lattine e banda stagnata (multimateriale leggero).

Nello spirito di una fattiva collaborazione ed al fine di garantire lo standard di servizio definito si consiglia di schiacciare i contenitori e flaconi prima del conferimento, in modo da creare il minimo ingombro.

Lattine e banda stagnata

- Lattine in alluminio
- Scatolame in metallo per alimenti
- Scatolame in metallo per alimenti di animali
- Contenitori in banda stagnata

Nei comuni di Anzola d'Ossola, Arizzano, Arola, Aurano, Baveno, Bee, Belgirate, Brovello Carpugnino, Cambiasca, Cannero Riviera, Cannobio, Caprezzo, Casale Corte Cerro, Cavaglio Spocchia, Cesara, Cossogno, Cursolo Orasso, Falmenta, Germagno, Ghiffa, Gignese, Gravellona Toce, Gurro, Intragna, Loreglia, Madonna del Sasso, Massiola, Mergozzo, Miazzina, Nonio, Oggebbio, Omegna, Ornavasso, Piedimulera, Pieve Vergonte, Premeno, Premosello Chiovenda, Quarna Sopra, Quarna Sotto, San Bernardino Verbano, Stresa, Trarego Viggiona, Valstrona, Verbania, Vignone e Vogogna le lattine e la banda stagnata devono essere conferite con la plastica, mentre nei comuni di Antrona Schieranco, Baceno, Bannio Anzino, Beura Cardezza, Bognanco, Calasca Castiglione, Ceppo Morelli, Craveggia, Crevoladossola, Crodo, Domodossola, Druogno, Formazza, Macugnaga, Malesco, Masera, Montecrestese, Montescheno, Pallanzeno, Premia, Re, Santa Maria Maggiore, Seppiana, Toceno, Trasquera, Trontano, Vanzone con San Carlo, Varzo, Viganella, Villadossola e Villette devono essere conferite insieme al vetro.



Organico

La raccolta viene effettuata, a seconda delle aree omogenee, con le seguenti modalità:

- contenitori stradali (cassonetti) di colore nero con coperchio marrone;

Nei suddetti contenitori possono essere conferiti sfusi:

- **Scarti di verdura**
- **Gusci d'uova e ossa**
- **Pane rafferma**
- **Bucce di agrumi**
- **Fondi di caffè**
- **Filtri di tè**
- **Avanzi di carne, pesce, salumi e formaggi**
- **Carta assorbente da cucina**
- **Fiori recisi**

Nello spirito di una fattiva collaborazione ed al fine di garantire lo standard di servizio definito si prega di **non** **introdurre** i rifiuti all'interno di sacchetti di plastica.

RACCOLTA PORTA A PORTA

Nei territori dei Comuni che hanno attivato il servizio con le modalità “porta a porta”, gli utenti possono esporre i rifiuti sulla pubblica via, secondo i calendari di raccolta fissati, e la raccolta viene effettuata, per tutte le frazioni di rifiuto, secondo gli orari definiti dalle specifiche schede del contratto di servizio.

Agli utenti sono consegnati contenitori di differente colore e dimensione per il conferimento del rifiuto:

- Contenitore condominiale da 120 o 240 lt o pattumiera familiare da 10 lt aerata o 25 lt di colore marrone (o nero con coperchio marrone) per il rifiuto organico;
- Contenitore condominiale da 240, 360 o 660 lt o pattumiera familiare da 25 lt di colore verde (o nero con coperchio verde) per vetro (e lattine e banda stagnata nella zona dell'Ossola);
- Contenitore condominiale da 240, 360 o 660 lt o pattumiera familiare da 50 lt di colore bianco (o nero con coperchio bianco) per la carta;
- Contenitore condominiale da 360 o 660 lt o sacchi di colore rosso (o nero con coperchio rosso) per la plastica (e lattine e banda stagnata nella zona del Verbano e del Cusio).

È possibile ritirare, presso la sede aziendale o presso gli uffici comunali consorziati, ove previsto, i contenitori per le nuove utenze o sostituire contenitori rotti o danneggiati.

RACCOLTA FRAZIONE VERDE E POTATURE

ConSer VCO SpA provvede ad effettuare il servizio di raccolta a domicilio, o attraverso i centri di raccolta comunali, di sfalci e potature provenienti dal verde privato delle civili abitazioni. Tale servizio è attivo solo nei Comuni che l'hanno espressamente richiesto.

La raccolta viene effettuata, a seconda delle aree omogenee, con le seguenti modalità:

- Contenitore da 240 lt di colore nero con coperchio giallo
- Contenitore da 70 lt di colore giallo

Nei suddetti contenitori possono essere conferiti sfusi:

- **Sfalci di giardini**
- **Fiori e piante**
- **Piccole quantità di potature**

RACCOLTA DI RIFIUTI URBANI PERICOLOSI: PILE E FARMACI

ConSer VCO SpA. provvede ad effettuare il servizio di raccolta delle pile esauste tramite appositi contenitori posizionati presso i punti vendita.

I punti vendita che intendono richiedere il contenitore o prenotare il servizio di ritiro possono chiamare il numero verde della società.

I farmaci vengono generalmente raccolti in contenitori collocati presso le farmacie oppure presso gli ambulatori.

CENTRI DI RACCOLTA - ECOCENTRI

I Comuni di Anzola d'Ossola, Bannio Anzino (intercomunale), Cannobio, Casale Corte Cerro, Crevoladossola, Domodossola, Gignese, Gravellona Toce, Omegna, Ornavasso, Piedimulera, Pieve Vergonte, Premia (intercomunale), Stresa, Varzo, Verbania, Villadossola (intercomunale), Viganella (intercomunale), Villette (intercomunale) e Vogogna sono dotati di **CENTRI DI RACCOLTA - ECOCENTRI** dove i cittadini potranno conferire gratuitamente le tipologie di rifiuti sotto riportate.

In linea generale, le tipologie di rifiuti conferibili presso gli ecocentri possono essere le seguenti:

- **carta mista, cartone e relativi imballaggi;**
- **vetro piano, relativi imballaggi e rifiuti ingombranti in vetro cavo (damigiane, ecc.);**
- **metalli ferrosi e non ferrosi, compreso lattine e contenitori in acciaio e in alluminio e banda stagnata;**
- **imballaggi metallici vari;**
- **apparecchiature elettriche ed elettroniche;**
- **apparecchiature contenenti CFC quali frigoriferi e congelatori;**
- **plastica (bottiglie e fusti), imballaggi in PP e PE ed in polistirolo;**
- **legno e relativi imballaggi;**
- **rifiuti biodegradabili quali scarti vegetali da interventi di manutenzione di parchi e giardini;**
- **pneumatici;**
- **oli e grassi commestibili (di origine vegetale);**
- **oli e grassi non commestibili (di origine minerale);**
- **batterie ed accumulatori per automezzi;**
- **vernici, inchiostri, adesivi e resine;**
- **pile all'ossido d'argento;**
- **farmaci;**
- **inerti solo provenienti da piccole demolizioni domestiche.**

Ogni singolo centro di raccolta è dotato di un regolamento di gestione che disciplina in modo puntuale i rifiuti conferibili presso lo stesso.

Il servizio reso da tali centri, definiti "**Ecocentri**", integra l'attuale sistema di raccolta e gestione rifiuti ed è svolto a **titolo gratuito** in favore dei soli utenti **residenti** e **regolarmente iscritti** a ruolo negli elenchi **TARI nei comuni ove gli impianti sono attivi**.

Le modalità di conferimento sono normate da specifici "regolamenti" di funzionamento degli ecocentri, esposti presso gli stessi. L'utente che intenda conferire rifiuti presso l'ecocentro deve qualificarsi al personale di custodia tramite esibizione di carta d'identità o, in taluni casi, esibendo la propria carta dei rifiuti, nonché dichiarare le tipologie di rifiuto e le rispettive indicative quantità. Il personale di custodia può respingere chi



non sia in grado di esibire il documento o coloro che intendano conferire rifiuti diversi da quelli previsti dal regolamento. I rifiuti dovranno essere conferiti in maniera differenziata ad opera dell'utente e depositati secondo le indicazioni del personale addetto. Non è ammessa alcuna operazione di separazione all'interno delle aree. Il personale respingerà conferimenti di materiale non conforme.

L'elenco dei siti attivi e più dettagliate informazioni sono disponibili sul sito internet aziendale www.conservco.it o chiamando il numero verde aziendale.

RACCOLTA DI RIFIUTI INGOMBRANTI E R.A.E.E.

ConSer VCO SpA effettua il servizio di raccolta dei beni durevoli (si cita ad esempio l'arredo di un'abitazione o ufficio), allo scopo di rispondere ad una precisa esigenza della popolazione e risolvere, nel contempo, il problema dell'abbandono clandestino degli stessi.

Nei Comuni che hanno attivato il servizio di RACCOLTA DOMICILIARE il rifiuto ingombrante deve essere esposto, sul piano strada di fronte al proprio numero civico, la sera prima del giorno indicato per il ritiro, che deve essere prenotato chiamando il numero verde della società.

Nei Comuni che non hanno attivato la raccolta domiciliare per la raccolta dei rifiuti ingombranti e i RAEE il servizio verrà svolto con ECOMOBILE. Gli utenti quindi devono conferire i propri rifiuti in specifico punto di raccolta dove, in base ad un calendario ben preciso ed ad orari stabiliti, verrà posizionato apposito cassone per la raccolta e l'allontanamento dei suddetti materiali.

RACCOLTA RIFIUTI CIMITERIALI

Si tratta di un servizio prestato, su richiesta, alle amministrazioni comunali che si trovano a dover procedere ad attività di esumazione.

I rifiuti di esumazione ed estumulazione devono essere conferiti in appositi contenitori forniti a richiesta dall'azienda, idonei per dimensioni, caratteristiche costruttive e conformità alla vigente normativa. L'azienda si occuperà quindi delle operazioni di raccolta, trasporto ed avvio a smaltimento, nel rispetto delle disposizioni di legge.

PULIZIA DEL SUOLO PUBBLICO

ConSer VCO SpA provvede alla pulizia di strade, piazze, marciapiedi, mediante spazzamento manuale o meccanizzato.

Le attività di spazzamento sono avviate solo su parte del territorio provinciale, in relazione alle specifiche richieste delle Amministrazioni Comunali ed ad oggi tali servizi sono effettuati nei Comuni di Baveno, Cannobio, Gravellona, Domodossola, Omegna, Stresa, Verbania.

Le modalità di spazzamento adottate variano in funzione dell'assetto del territorio e delle caratteristiche della viabilità ove si interviene. La frequenza degli interventi varia in funzione della zona cittadina, della tipologia stradale, della densità abitativa e della presenza di scuole, locali pubblici ed attività commerciali.

SPAZZAMENTO MANUALE

É finalizzato al mantenimento di un buon livello di pulizia in ausilio o sostituzione degli interventi di spazzamento meccanizzato.

Di norma è effettuato con mono operatore, munito di autocarro leggero e dell'attrezzatura necessaria per lo svuotamento dei cestini, nonché per la raccolta dei rifiuti giacenti su strada, anche sfusi, la rimozione di materiale in prossimità delle caditoie stradali, lo spazzamento intorno ai contenitori stradali per il conferimento dei rifiuti posti su area pubblica.

53

SPAZZAMENTO MECCANIZZATO

É previsto l'utilizzo integrato di autospazzatrici e operatori a terra. L'ottimizzazione del servizio prevede l'**applicazione di divieti di sosta, calendarizzati od occasionali**, a seconda delle specifiche esigenze, autorizzati con apposita ordinanza.

Le frequenze di spazzamento variano in relazione al Comune affidatario ed alla zona urbana interessata.

CESTINI GETTACARTA

Sono gestite da ConSer VCO SpA anche le operazioni di svuotamento dei cestini gettacarta siti sul territorio dei Comuni ove è attivato il servizio di spazzamento stradale. Lo svuotamento dei cestini prevede la sostituzione dei sacchetti in plastica, assicurando la pulizia interna del cestino e l'igiene per utente ed operatore.

I cestini sono svuotati dagli operatori che svolgono il servizio di spazzamento manuale con frequenza adeguata al mantenimento del decoro urbano.

PULIZIA DEI MERCATI E POST-MANIFESTAZIONI

Questo servizio consiste nella pulizia dei mercati ed in occasione di manifestazioni pubbliche, sagre ecc. ConSer VCO SpA provvede alla raccolta dei rifiuti, allo spazzamento ed alla pulizia delle aree. Le operazioni di pulizia delle aree mercatali vengono effettuate alla presenza dei vigili urbani che regolano il transito e vietano l'accesso alle aree oggetto del servizio di pulizia.

RIMOZIONE RIFIUTI ABBANDONATI

ConSer VCO SpA effettua anche servizi straordinari per la rimozione di rifiuti abbandonati su suolo pubblico, su specifica segnalazione delle amministrazioni comunali o degli enti competenti e può anche coadiuvare gli stessi nelle attività finalizzate alla verifica di provenienza ed origine dei rifiuti. Il materiale abbandonato verrà recuperato solo se valutato assimilabile al rifiuto urbano e tale, per pericolosità, da non mettere in pericolo la salute dei lavoratori. Diversamente, a seguito di sopralluogo, verrà comunicato all'ufficio comunale di competenza la necessità di affidare incarico a ditta specializzata dotata delle necessarie autorizzazioni.

ALTRI SERVIZI

ConSer VCO SpA si occupa altresì, nell'ambito di quanto stabilito nel contratto di servizio e delle relative schede tecniche, di prestare i seguenti servizi:

TAGLIO SUPERFICI E VERDE ORNAMENTALE DI TIPO ORIZZONTALE

Per i comuni che ne fanno richiesta la società effettua un servizio di taglio superfici e verde ornamentale di tipo orizzontale nel rispetto di un programma dettagliato condiviso con l'amministrazione comunale.

DISERBO MANUALE O MECCANIZZATO

Per i comuni che ne fanno richiesta si effettua un servizio di diserbo tale da evitare che la presenza di erbe infestanti sia di intralcio alla visibilità per la circolazione veicolare e comprometta il decoro cittadino; il diserbo avviene in corrispondenza dei marciapiedi e delle aree pavimentate con autobloccante o porfido.

PULIZIA SPIAGGE

Il servizio di pulizie delle spiagge viene effettuato per i comuni lacuali che ne fanno richiesta e prevede, inoltre, la rimozione di tutto il materiale presente sulle spiagge comunali proveniente dalle esondazioni e piene stagionali.

RACCOLTA DEIEZIONI CANINE

Il servizio di raccolta deiezioni canine viene effettuato per i Comuni che ne fanno richiesta e comprende la fornitura di dispenser di sacchetti igienici per la raccolta delle deiezioni canine e lo svuotamento dei relativi cestini.

PULIZIA TOMBINI E CADITOIE STRADALI

Il servizio di pulizia tombini e caditoie stradali viene effettuato per i Comuni che ne fanno richiesta e comprende l'asportazione del materiale ostruente la parte superficiale dei manufatti, nonché lo svuotamento delle camere di sedimentazione ove presenti, ed ha quindi lo scopo di mantenere l'efficienza delle caditoie e dei tombini stradali evitando il ristagno delle acque meteoriche.

SGOMBERO NEVE DA STRADE E PIAZZE

Qualora a causa dell'abbondanza delle precipitazioni nevose si rendesse impossibile effettuare i servizi di raccolta rifiuti e di spazzamento stradale manuale e meccanizzato, il personale addetto a tali servizi collaborerà allo sgombero della neve, secondo un programma di intervento predisposto dai competenti uffici dei comuni.

RACCOLTA SIRINGHE ABBANDONATE

Il servizio di rimozione delle siringhe abbandonate sul suolo pubblico, consiste nella raccolta, trasporto e stoccaggio per lo smaltimento in impianti autorizzati con attrezzatura specifica.

RAPPORTI CON L'UTENZA

L'IMPEGNO DEGLI UTENTI

La buona riuscita della raccolta differenziata dipende soprattutto dalla sensibilità dell'utenza, senza il cui impegno sarebbe comunque vano qualunque tentativo di **organizzazione del servizio**.

Quello che chiediamo è pertanto:

- differenziare il proprio rifiuto utilizzando le opportunità offerte dal sistema di raccolta;
- esporre i contenitori negli orari previsti, ben visibili, agevolando ove possibile il servizio di raccolta;
- utilizzare i contenitori in dotazione e rispettare le prescrizioni dei regolamenti di igiene urbana del proprio Comune;
- rispettare la sicurezza degli operatori, avendo cura di non esporre sacchi/contenitori troppo pesanti, oggetti taglienti o acuminati non protetti, materiali pericolosi;
- utilizzare gli appositi cestini portarifiuti invece di gettare carte e altri rifiuti per strada;
- aver cura di non lasciare che i propri animali domestici sporchino il suolo pubblico e raccogliere le deiezioni.

L'IMPEGNO DI CONSERVCO

Al fine di agevolare gli utenti ad attuare una corretta raccolta differenziata ci impegniamo affinché:

- venga adottato il più possibile, ove compatibile, un sistema porta a porta che agevola la raccolta differenziata;
- venga estesa la rete dei centri di raccolta attrezzati per consentire ai cittadini la possibilità di collocare correttamente la più ampia tipologia di rifiuto;
- il servizio di raccolta sia preciso e puntuale, per non creare disagi agli utenti;
- il personale addetto al numero verde accolga tutte le segnalazioni relative a problemi, disservizi e possa dare risposta a tutte le domande dell'utenza;
- il personale addetto alla raccolta provveda, nel minor tempo tecnico possibile dall'avvenuta segnalazione, ad effettuare il recupero di eventuali disservizi;
- la programmazione degli svuotamenti dei centri di raccolta sia tale da garantire all'utenza spazi sempre disponibili ove collocare i propri rifiuti.

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità del servizio reso viene rilevato tramite sistemi di raccolta delle informazioni sui disservizi o sulle segnalazioni/proteste dell'utenza. L'utente può richiedere a



ConSer VCO SpA qualunque tipo di informazione, può presentare reclami, segnalare problemi o formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi offerti dall'azienda.

A tale scopo Conser VCO SpA raccoglie e cataloga le segnalazioni di disservizi ovvero i suggerimenti e le richieste degli utenti in modo da permettere una puntuale analisi del servizio. Sulla base delle segnalazioni raccolte, ConSer VCO SpA sviluppa progetti ed iniziative volte al miglioramento dei servizi erogati.

I dati sopra rilevati verranno elaborati a livello statistico con cadenza annuale al fine di ottenere indicatori oggettivi di performance del servizio erogato, nell'ottica di un miglioramento continuo dello stesso.

L'azienda, sempre nell'ottica di miglioramento continuo, si impegna ad attivare un'indagine di customer satisfaction i cui risultati verranno utilizzati per migliorare gli standard qualitativi del servizio erogato. Tale indagine sarà effettuata con cadenza triennale.

Nel rispetto dell'art. 13 del vigente Contratto di servizio ConSer VCO SpA si impegna altresì a consultare periodicamente le associazioni dei consumatori al fine di un costante monitoraggio dell'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi dei servizi offerti alle effettive esigenze dell'utenza.

TUTELA DELL'UTENZA

Qualsiasi violazione ai principi ed agli standard fissati dalla Carta dei Servizi può essere segnalata dal diretto interessato all'ufficio Segreteria di ConSer VCO SpA che si occupa di intrattenere le relazioni con il pubblico e che provvederà alla registrazione della segnalazione.

In caso di segnalazioni relative alla violazione dei principi e standard della carta dei servizi, ConSer VCO SpA si impegna a comunicare per iscritto le determinazioni aziendali assunte entro 20 giorni dalla presentazione. Se l'utente non sarà soddisfatto, potrà ricorrere al Comitato di tutela.

Il Comitato di tutela è un organismo informale volontario, che può essere convocato su richiesta dell'utente per conciliare in sede extragiudiziale eventuali controversie sorte con ConSer VCO SpA. Il Comitato è composto dall'Amministratore Unico di ConSer VCO SpA., che lo presiede, dal Direttore di ConSer VCO SpA o suo delegato, da un rappresentante dell'associazione consumatori presente sul territorio, eventualmente individuata dall'utente, e da un rappresentante delegato del Comune di residenza dell'utente.

ConSer VCO SpA s'impegna, inoltre, a recepire nella presente Carta le proposte e le indicazioni formulate da Autorità ed Enti nonché a recepire eventuali suggerimenti delle Associazioni dei Consumatori.

Sarà inoltre attuato, a cura delle Autorità ed Enti competenti, un sistema di monitoraggio del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nella presente Carta relativamente alla qualità dei servizi.



PENALITÀ

ConSer VCO SpA riconosce ai Comuni Soci il diritto di effettuare controlli, con le modalità e nelle forme previste dal contratto di servizio, in qualsiasi momento, in relazione a tutti i servizi svolti, alla qualità degli stessi, alla manutenzione degli impianti ed attrezzature affidate, nonché alle condizioni di sicurezza dei servizi medesimi.

Qualora dai controlli risulti che la società non provvede alla regolare esecuzione dei vari servizi ed obblighi assunti, si darà attuazione ai relativi disposti del *contratto di servizio*.

VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA

La Carta dei Servizi è applicabile a tutti gli utenti di ConSer VCO SpA che usufruiscono dei servizi di Igiene Ambientale. Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni di “normalità” del servizio. Le condizioni principali di fornitura dei servizi di igiene ambientale sono riportate nel *contratto di servizio* e costituiscono, parimenti alla presente Carta dei Servizi, strumento di comunicazione e garanzia dei servizi effettuati, nei confronti dell'utenza. La presente Carta dei Servizi è disponibile per tutti i cittadini presso gli uffici di ConSer VCO SpA di Via Olanda, 55 a Verbania, presso gli impianti e i centri di raccolta comunali e sul sito internet dell'azienda.

SERVIZIO DI SPAZZAMENTO STRADALE
COMUNE DI DOMODOSSOLA
DISCIPLINARE TECNICO PRESTAZIONALE

ARTICOLO 1 - Oggetto del Servizio

Il presente disciplinare è relativo all'effettuazione del servizio di:

- a) Spazzamento delle strade e delle aree pubbliche;
- b) Pulizia caditoie stradali;

Le vie, le piazze e le aree pubbliche oggetto dei servizi del presente appalto sono riportate nell'allegata planimetria e nell'elenco facente parte integrale del presente disciplinare.

ARTICOLO 2 – Requisiti della ditta esecutrice

La ditta esecutrice del servizio deve essere in possesso delle seguenti autorizzazioni, certificazioni e documentazioni:

- SPAZZAMENTO - Iscrizione all'Albo Nazionale delle imprese che effettuano la Gestione dei Rifiuti, a norma del D. Lgs. 152/2006 e s.m.i. nella seguente categoria: **Cat.1 - almeno classe C** (sotto categoria attività di spazzamento meccanizzato);
- SPURGO POZZETTI E CADITOIE STRADALI - Iscrizione all'Albo Nazionale delle imprese che effettuano la Gestione dei Rifiuti, a norma del D. Lgs. 152/2006 e s.m.i., nella seguente categoria:
 - **Cat.1 - almeno classe C** (sotto categoria raccolta e trasporto rifiuti urbani ed assimilati) con espressa indicazione dei codici **CER 20 03 03**.
 - **Cat. 4 - almeno classe F** (circolare Albo Gestori 29 luglio 2004 , n° 4670 pulizia ed espurgo caditoie e pozzetti stradali) con espressa indicazione dei codici **CER 20 03 03**.

La ditta iscritta all'Albo per le succitate categorie, deve essere specificatamente autorizzata per le tipologie di rifiuti di cui al presente disciplinare e per i mezzi che verranno utilizzati.

ARTICOLO 3 - Condizioni Generali

Deve essere sempre garantita una qualità di servizio, indipendentemente dagli automezzi e dal personale utilizzato, tale da assicurare un ottimo livello di esecuzione dei servizi.

Dovranno, in ogni caso, essere garantite le risorse minimali operative (personale, automezzi, attrezzature, materiale di consumo) indicate nel presente disciplinare. Le squadre di lavoro dovranno essere dotate di tutte le attrezzature, automezzi e materiali, necessari per un'ottimale esecuzione del servizio; l'operatore dovrà essere provvisto, oltre al mezzo di servizio, di tutti gli attrezzi e del materiale di consumo necessario per un ottimale espletamento dei servizi.

ARTICOLO 4 - Oneri ed obblighi diversi a carico di Valle Ossola S.p.A.

Saranno a carico di Valle Ossola S.p.A. i seguenti oneri, obblighi e responsabilità:

1. eseguire i servizi oggetto dell'appalto in nome proprio, con organizzazione dei mezzi e del personale necessari e con gestione a proprio rischio;
2. svolgere i servizi oggetto dell'appalto in qualsiasi condizione di traffico;
3. la prestazione della mano d'opera, nonché l'approvvigionamento dei prodotti e delle attrezzature necessarie all'espletamento dei servizi;
4. la riparazione di eventuali guasti conseguenti i servizi oggetto del contratto, nonché il risarcimento dei danni che da tali guasti potessero derivare;
5. l'adozione, nell'esecuzione di tutti gli interventi, dei procedimenti e delle cautele previste dalle norme sulla sicurezza in vigore, necessarie a garantire il rispetto delle proprietà nonché la vita e l'incolumità dei terzi e del suo personale comunque addetto al servizio. A tal fine sarà a carico di Valle Ossola S.p.A. la predisposizione di tutte le norme di profilassi e di prevenzione sanitaria (es. vaccinazioni antitetaniche e antitifiche) volte a tutelare il personale;
6. l'osservanza documentata delle vigenti norme in materia di assicurazioni del personale contro gli infortuni sul lavoro, la disoccupazione involontaria, l'invalidità e la vecchiaia, ecc.;
7. l'osservanza documentata delle disposizioni di legge in vigore sull'assunzione obbligatoria degli invalidi civili, di guerra, dei profughi, dei disoccupati ecc.;
8. realizzazione di una struttura di comunicazione che consenta il collegamento tra gli operatori, tra gli operatori e il caposquadra di riferimento, tra tutti loro e il centro servizi, allo scopo di garantire la migliore sinergia e sincronia tra le varie squadre. Tale struttura potrà essere realizzata su tecnologia scelta dall'Impresa sulla base della sua organizzazione (ponte radio, rete di walkie talkie, telefonia mobile ecc.). In ogni caso, i capisquadra e gli operatori delle principali squadre per ogni turno di lavoro devono essere dotati di telefono cellulare, i cui numeri dovranno essere forniti al Comune;
9. ottenere i permessi di transito sia per le zone a traffico limitato che per le strade extracomunali in giornate festive;
10. garantire, per tutta la durata del servizio, la continua disponibilità in efficienza degli automezzi necessari. Nel caso di indisponibilità anche momentanea, gli automezzi e le attrezzature dovranno essere sostituiti con altri aventi simili caratteristiche;

ARTICOLO 5 - Modalità del servizio

Le prestazioni previste nel servizio, saranno eseguite con le modalità meglio descritte nel seguente articolo:

A. **Spazzamento:** Nell'ambito del territorio comunale come delimitato nell'allegata planimetria, è assicurato il servizio di spazzamento stradale come segue:

- | | |
|------------------------|---|
| 1) Zona 1A - Verde | Servizio giornaliero 6 giorni su 7, Servizio domenicale; |
| 2) Zona 1B - Arancio | Servizio giornaliero 6 giorni su 7. |
| 3) Zona 2A - Gialla | Servizio settimanale a rotazione – con D.S. fissi |
| 4) Zona 2B - Azzurra | Servizio quindicinale a rotazione – senza D.S. |
| 5) Zona 3 - Viola | Servizio mensile a rotazione |
| 6) Zona 4 – Aree Verdi | Servizio settimanale a rotazione |

In tutte le strade comunali (compreso marciapiedi e formelli di protezione delle piante), viali e percorsi pedonali dei giardini pubblici, si provvederà con accurato spazzamento e mantenimento del suolo pubblico, compresa la eliminazione di ogni residuo di rifiuto, ivi compreso quelli da deiezioni canine, con la periodicità sopra descritta.

E' compreso nell'intervento la rimozione quotidiana dei rifiuti urbani depositati nei cestini getta carta posizionati sul territorio comunale, è altresì prevista la pulizia quotidiana ed asporto dei rifiuti urbani, abbandonati indiscriminatamente su suolo pubblico, di tali rimozioni sarà fornito rapporto di servizio all'amministrazione comunale.

Orario stabilito per il servizio: dalle ore 6,00 a fine turno per le attività di spazzamento, dalle ore 12,00 a fine turno per le attività di svuotamento cestini, comunque non inferiore ad ore sei consecutive; .

I rifiuti derivanti dalle operazioni di spazzamento stradale saranno conferiti direttamente presso gli impianti di Regione Nosere.

B. **Spurgo pozzetti e caditoie stradali:** sarà effettuato con utilizzo di attrezzature idonee, con cadenza variabile a seconda delle esigenze di servizio ed in base al piano triennale di pulizia redatto dal Comune di Domodossola. Orario stabilito per i servizi: dalle ore 6,00 a fine turno. Non sono comprese nel servizio operazioni di spurgo delle tubazioni intasate, per le quali dovranno essere interpellate ditte specializzate. Dietro specifiche richieste del Comune, si

interverrà su singoli manufatti, che risultino intasati. Numero griglie, caditoie stradali, bocche di lupo : circa 3000.

I rifiuti liquidi e solidi recuperati, saranno conferiti, ad impianto autorizzato ai sensi della vigente normativa. In caso di pioggia si effettuerà verifica che le acque piovane abbiano il loro decorso regolare, provvedendo a rimuovere tutti i rifiuti che ne impedissero il libero deflusso e programmando conseguentemente gli interventi di pulizia e spurgo.

C. **Servizi accessori:** si prevede l'effettuazione dei seguenti servizi accessori:

1) Pulizia e spazzamento dei mercati che si svolgono in vie e piazze pubbliche, con raccolta ed asportazione dei rifiuti prodotti. Le operazioni di spazzamento saranno così effettuate:

- a. Mercato giornaliero ortofrutticolo: dalle ore 13,30;
- b. Mercato del Sabato: dalle ore 14,00 alle ore 18,00

L'amministrazione comunale si riserva a suo insindacabile giudizio, di modificare i giorni e le ore interessate alle operazioni di mercato, dandone tempestiva ed adeguata comunicazione.

2) Pulizia in occasione di fiere e manifestazioni istituzionali, per presunti giorni 25 nel corso dell'anno. Le operazioni, che saranno effettuate presso i luoghi delle manifestazioni e con servizio dalle 6,00 alle 8,00 o con ricorso al servizio straordinario, saranno garantite in occasione delle seguenti manifestazioni:

- a. Giornate del ricordo
- b. Ognissanti
- c. Carnevale domese
- d. Anniversario della liberazione
- e. Fiera Bovina
- f. Festa della Repubblica
- g. Giugno domese
- h. Anniversario della Repubblica dell'Ossola
- i. Festa delle forze armate
- j. Mercatini di Natale

k. Mercati straordinari mese di dicembre

Gli interventi relativi a manifestazioni diverse, non ricomprese nel precedente elenco, saranno effettuate dietro specifica richiesta e previa presentazione ed approvazione di preventivo di spesa, da parte dell'amministrazione comunale, per i servizi straordinari richiesti.

Tutti i rifiuti urbani, raccolti nell'espletamento dei suddetti servizi, saranno conferiti direttamente ad idoneo sito di smaltimento, previa regolare registrazione con pesatura dei rifiuti. Restano a carico del Comune gli oneri per lo smaltimento degli stessi.

ARTICOLO 6 – Dotazione minima dei mezzi

Sarà onere e cura di Valle Ossola S.p.A. mettere a disposizione i mezzi e il personale necessario per l'esecuzione ottimale e completa dei servizi affidati, tenendo in considerazione la conformazione urbanistica dell'area sulla quale si deve intervenire, con automezzi, e relativi allestimenti, efficienti ed in ottimo stato di funzionamento.

Gli automezzi e i relativi allestimenti dovranno essere mantenuti in perfetto stato di efficienza tecnica ed estetica. In particolare dovranno essere rispondenti alle seguenti caratteristiche di massima:

- certificazioni a norma di legge;
- carrozzeria priva di ammaccature o di parti mobili;
- telai e attrezzature revisionati e in perfetto stato di efficienza;
- automezzi a tenuta perfetta per evitare la perdita di liquami e dotati dei presidi ambientali necessari;
- dispositivi di sicurezza, previsti per le macchine operatrici, in perfetto stato di funzionamento.

Per tutti gli automezzi dovrà essere presente attestazione dell'avvenuta revisione periodica, con esito positivo, da parte della Motorizzazione Civile, oltre a valida attestazione di efficienza e regolarità delle attrezzature.

Il servizio non dovrà essere sospeso, neanche parzialmente, in caso di indisponibilità, seppur momentanea, di automezzi e attrezzature che eventualmente dovranno essere sostituiti con altri aventi analoghe caratteristiche.

ARTICOLO 7 – Verifica esecuzione dei servizi

Le prestazioni “in contratto” sono considerate a tutti gli effetti servizio di pubblico interesse e per nessuna ragione potranno essere sospese od abbandonate. Nell'eventualità di ritardi, omissioni o disservizi alle disposizioni del presente Disciplinare, l'Ufficio Comunale cui compete la responsabilità del servizio stesso, provvederà ad immediata segnalazione e richiesta di intervento. Valle Ossola S.p.A. s'impegna all'esecuzione dei servizi omessi o ritardati entro 48 ore dalla segnalazione, in mancanza di adempimento, e senza adeguate giustificazioni della società in relazione ai suddetti servizi il comune provvederà ad ulteriore segnalazione agli organi deputati al controllo contrattuale (Consorzio di bacino, commissioni, ecc.) per l'applicazione delle previste sanzioni contrattuali.

ARTICOLO 8 - Personale

Valle Ossola S.p.A. s'impegna ad assumere tutto il personale adibito a servizio, nonché il personale eventualmente trasferito dall'amministrazione comunale conseguentemente alla cessione del servizio, con applicazione del **C.C.N.L. Federambiente** per il personale dipendente da imprese pubbliche esercenti servizi di igiene ambientale.

In relazione al personale trasferito, Valle Ossola S.p.A. s'impegna a riconoscere ai dipendenti gli eventuali importi *una tanum o ad personam* definiti nell'ambito degli accordi sindacali relativi al trasferimento medesimo.

Valle Ossola S.p.A. sarà responsabile verso l'Amministrazione Comunale del buon andamento di tutti i servizi assunti e della disciplina dei suoi dipendenti, nonché di ogni responsabilità civile per i danni prodotti a terzi dai dipendenti nell'esercizio della propria funzione.

Nella conduzione e gestione del servizio Valle Ossola S.p.A. dovrà adottare tutti i provvedimenti e le cautele atti ad evitare danno alle persone ed alle cose, con espresso impegno a garantire che gli impianti, le apparecchiature ed i mezzi meccanici operanti nel servizio corrispondano alle norme sulla prevenzione degli infortuni, obbligandosi a tenere il Comune indenne da ogni qualsiasi richiesta od azione derivate dalle prestazioni oggetto del presente disciplinare.

Tutto il personale addetto alle prestazioni oggetto dell'appalto, sarà dotato di idonea divisa provvista dei necessari ricambi periodici in modo che lo stesso possa presentarsi sempre dignitosamente in servizio, nonché dei dispositivi di protezione individuale idonee per i servizi svolti.

ARTICOLO 9 - comportamento.

Tutto il personale dovrà tenere un contegno corretto e rispettoso verso gli utenti, funzionari ed addetti alla Polizia Municipale. L'Amministrazione Comunale si riserva l'insindacabile diritto di

richiedere a Valle Ossola S.p.A. l'immediato allontanamento dal servizio di coloro che non serbassero tale contegno o risultassero trascurati nella persona o nel vestiario, oppure usassero un abituale linguaggio scorretto e triviale verso il pubblico o comunque tenessero una condotta riprovevole.

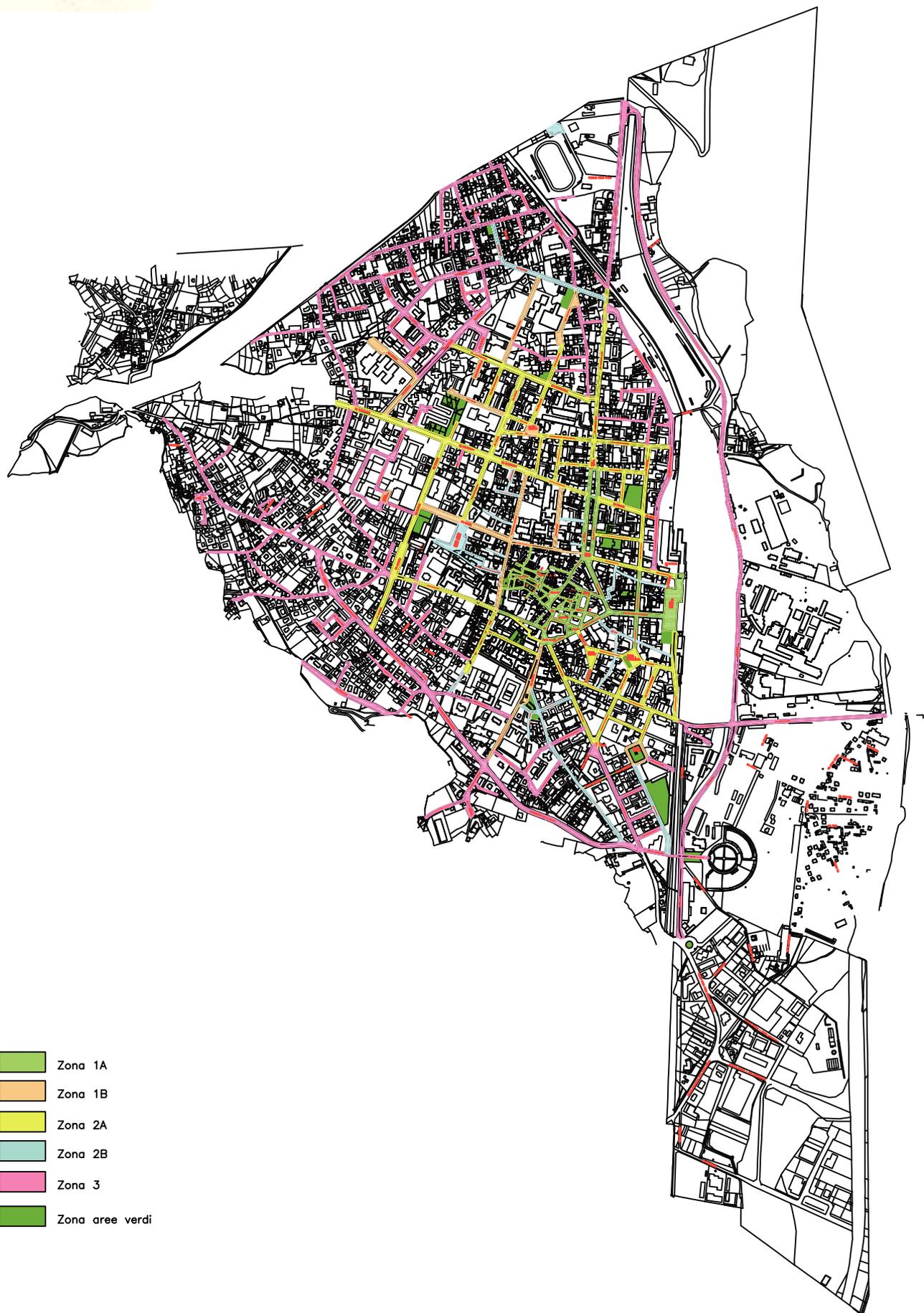
ARTICOLO 10 - programmazione servizio

Valle Ossola S.p.A. dovrà:

1. comunicare agli uffici comunali il nominativo e recapito telefonico di un proprio rappresentante, nonché i nominativi dei capisquadra e impiegati che curino l'organizzazione dei servizi richiesti dal presente disciplinare.
2. trasmettere al comune ogni e qualsiasi variazione per eventuali sostituzioni per ferie, malattie, permessi, in modo tale da consentire al personale comunale addetto di controllarne l'effettiva posizione ed operatività. Tale comunicazione potrà avvenire anche via fax.
3. dovrà attenersi scrupolosamente alla programmazione degli interventi periodici.

Domodossola, lì _____

IL DIRIGENTE DEL SETTORE



SCHEDA TECNICA SERVIZI IGIENE URBANA
Allegato al contratto tra COUB V.C.O. e ConSer V.C.O. spa

COMUNE DI DOMODOSSOLA

METODOLOGIA DI RACCOLTA PORTA A PORTA TRADIZIONALE

INDICE

1. Modalità di espletamento del servizio	2
1.1 Orari di servizio e stagionalità	2
1.2 Servizi di raccolta e trasporto rifiuti urbani.....	2
1.2.1 Calendario e frequenza dei servizi di raccolta.....	2
1.2.2 Sospensione del servizio per neve.....	3
1.2.3 Svolgimento dei servizi durante le festività.....	3
1.2.4 Altri servizi di raccolta e trasporto rifiuti previsti.....	3
1.3 Servizio di gestione centro di raccolta comunale.....	3
1.3.1 Modalità operative di gestione del centro di raccolta.....	3
1.4 Servizio di lavaggio e disinfezione cassonetti	3
1.5 Servizi di spazzamento del suolo pubblico.....	3
2. Contenitori e altri materiali	4
2.1 Tipologia contenitori e dotazione numerica	4
2.2 Fornitura contenitori ed altri materiali.....	4
3. Dati tecnici	5
4. Dati economici	6
4.1 Corrispettivi per il servizio svolto	6
4.2 Classificazione importi di servizio.....	6

Revisione	Data revisione e/o data decorrenza	Modifiche e riferimenti
	2010	Scheda Tecnica Servizi Igiene Urbana All. Contratto Quadro Valle Ossola – COUB VCO
Rev. 1	30.09.2015	Riallineamento scheda tecnica di servizio con recepimento modifiche intervenute: - Attivazione centro di raccolta rifiuti comunale (2011) - Inserimento servizio di raccolta domiciliare rifiuti ingombranti; - Inserimento servizio di raccolta porta a porta del verde (a raggiungimento 350/400 richieste).
Rev. 2	30.06.2016	Aggiornamento scheda tecnica di servizio.

1. MODALITÀ DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

1.1 ORARI DI SERVIZIO E STAGIONALITÀ

Orario: prestazioni rese al mattino

E' prevista stagionalità nella frequenza raccolta dei rifiuti come meglio indicata al successivo punto 1.2

1.2 SERVIZI DI RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI URBANI

1.2.1 Calendario e frequenze dei servizi di raccolta

Tipo di servizio	Tipologie utenze	Frequenza del servizio	Modalità conferimento
Raccolta indifferenziato e trasporto impianto di Nosere	Tutte le tipologie di utenze	Settimanale mercoledì settimanale aggiuntivo utenze non domestiche sabato	Porta a porta e postazioni stradali
Raccolta rifiuto organico e trasporto	Tutte le tipologie di utenze	Bisettimanale Lunedì e venerdì (dal 16/09 al 14/06) Trisettimanale Lunedì, mercoledì e venerdì (dal 15/06 al 15/09)	Porta a porta e postazioni stradali
Raccolta rifiuti da scarti vegetali (*)	Utenze domestiche	Settimanale* (3 zone cittadine) Martedì, giovedì e sabato	Porta a porta (cassonetti carrellati da lt 240)
Raccolta rifiuti da imballaggi in cartone	Utenze non domestiche ("selezionate")	Bisettimanale Martedì e Venerdì	Stradale (no contenitori) Piegati e impilati
Raccolta carta (e cartone UD) e trasporto	Tutte le tipologie di utenze	Settimanale Venerdì	Porta a porta e postazioni stradali
Raccolta vetro e lattine e trasporto	Tutte le tipologie di utenze	Settimanale Mercoledì Settimanale aggiuntivo postazioni ed utenze commerciali (dal 15/06 al 15/09)	Porta a porta e postazioni stradali
Raccolta plastica e trasporto	Tutte le tipologie di utenze	Settimanale lunedì settimanale aggiuntivo utenze non domestiche martedì	Porta a porta e postazioni stradali
Raccolta pile esauste e trasporto	Utenze domestiche	Quindicinale	Contenitori presso rivenditori e centro di raccolta comunale
Raccolta medicinali scaduti e trasporto	Utenze domestiche	Quindicinale	Contenitori presso farmacie/ambulatori comunali e centro di raccolta comunale
Raccolta scarti vegetali, ingombranti, Raee, vernici e inchiostri, olii alimentari e minerali, batterie ed accumulatori, inerti e trasporto	Utenze domestiche	Orari apertura centro di raccolta (ved. art. 1.3)	Presso il centro di raccolta (modalità operative all'art. 1.3)
Raccolta ingombranti e beni durevoli trasporto	Utenze domestiche	A chiamata (max 8 prese da 2 mc cad per giornata raccolta)	Domiciliare

(*) Nota: il servizio di raccolta domiciliare di sfalci e potature sarà attivato al raggiungimento di n. 350/400 richieste di contenitori da parte dell'utenza.

Nelle zone frazionali, nelle borgate e in Calice Bassa la raccolta è effettuata con cassonetti stradali.

1.2.2 Sospensione del servizio per neve

In caso di nevicata, qualora a causa della quantità di neve caduta si rendesse impossibile effettuare la raccolta ed il trasporto dei rifiuti solidi urbani, sentito il comune/COUB VCO, il servizio sarà sospeso e sarà ripreso non appena le condizioni delle strade lo permetteranno senza alcuna riduzione sul canone dei servizi. Saranno altresì sospesi i servizi di gestione del centro di raccolta comunale.

1.2.3 Svolgimento dei servizi durante le festività

Durante le festività nazionali (così come indicate nel CCNL) i servizi saranno effettuati secondo le modalità sotto riportate.

a) Festività durante le quali non si effettua il servizio

Sono il giorno di Natale, il 1° gennaio e il 1° maggio

b) Altre festività

Sono il 6/1, 25/4, Pasqua, Lunedì dell'Angelo, 2/6, 15/8, 1/11, 8/12, 26/12. A queste va aggiunta la festa del patrono. Durante queste festività i servizi saranno effettuati secondo le modalità indicate nel calendario che la Società avrà cura di predisporre annualmente.

1.2.4 Altri servizi raccolta e trasporto rifiuti previsti

- Servizio di raccolta differenziata in occasione del mercato giornaliero;
- Servizio di raccolta differenziata in occasione del mercato settimanale comunale (sabato).

1.3 SERVIZIO DI GESTIONE CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE

La società effettua il servizio di gestione e controllo del centro di raccolta comunale di rifiuti urbani e rifiuti urbani assimilati in Via Nosere ed il relativo trasporto al centro di smaltimento e recupero di Nosere.

Il centro di raccolta è a disposizione di:

- utenze domestiche
- utenze commerciali e artigianali per il conferimento di rifiuti speciali assimilati agli urbani, previa iscrizione presso il Comune.

1.3.1 Modalità operative di gestione del centro di raccolta

Gli orari apertura saranno i seguenti:

- Tutti i giorni dal lunedì al sabato: dalle ore 09.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00.

1.4 SERVIZIO DI LAVAGGIO E DISINFEZIONE CASSONETTI

La società provvederà al lavaggio e alla disinfezione dei cassonetti a svuotamento meccanizzato con frequenza pari a 4 interventi all'anno per quanto concerne i cassonetti per la raccolta dell'organico ed 1 intervento all'anno per quanto riguarda i cassonetti per la raccolta del rifiuto indifferenziato e del vetro, da concentrarsi principalmente nei mesi estivi.

1.5 SERVIZI DI SPAZZAMENTO DEL SUOLO PUBBLICO

Il servizio di spazzamento del suolo pubblico viene svolto come da planimetria e disciplinare allegati (concordati fra Comune e Valle Ossola Spa), secondo le seguenti frequenze:

- | | |
|-----------------------|------------------------------------|
| - Zona 1A - Verde | Servizio giornaliero 7 giorni su 7 |
| - Zona 1B - Arancio | Servizio giornaliero 6 giorni su 7 |
| - Zona 2A - Gialla | Servizio settimanale a rotazione |
| - Zona 2B - Azzurra | Servizio quindicinale a rotazione |
| - Zona 3 - Viola | Servizio mensile a rotazione |
| - Zona 4 - Aree verdi | Servizio settimanale a rotazione |

2. CONTENITORI E ALTRI MATERIALI

2.1 TIPOLOGIA CONTENITORI E DOTAZIONE NUMERICA

Tipologia contenitori	Dotazione numerica
Contenitore carrellato da 240 l per la raccolta del RUI	168
Contenitore carrellato da 360 l per la raccolta del RUI	373
Contenitore carrellato da 660 l per la raccolta del RUI	71
Contenitore carrellato da 1000 l per la raccolta del RUI	306
Contenitore carrellato da 360 l per la raccolta della plastica	540
Contenitore carrellato da 660 l per la raccolta della plastica	114
Contenitore carrellato da 1000 l per la raccolta della plastica	81
Pattumiere 50 l per la raccolta della carta	2241
Contenitore carrellato da 240 l per la raccolta della carta	159
Contenitore carrellato da 360 l per la raccolta della carta	260
Contenitore carrellato da 660 l per la raccolta della carta	655
Contenitore carrellato da 1000 l per la raccolta della carta	65
Pattumiere 25 l per la raccolta del multimateriale	2250
Contenitore carrellato da 120 l per la raccolta del multimateriale	62
Contenitore carrellato da 240 l per la raccolta del multimateriale	256
Contenitore carrellato da 360 l per la raccolta del multimateriale	3
Contenitore carrellato da 660 l per la raccolta del multimateriale	18
Pattumiere 25 l per la raccolta dell'organico	2280
Contenitore carrellato da 120 l per la raccolta dell'organico	192
Contenitore carrellato da 240 l per la raccolta dell'organico	487

2.2 FORNITURA CONTENITORI ED ALTRI MATERIALI

Annualmente il Comune potrà avere una fornitura a titolo gratuito di contenitori sino ad un massimo del 3% della dotazione iniziale degli stessi. Il valore per l'anno 2016 è pari a € 13.221,11 e annualmente sarà rivalutato con le stesse modalità di revisione del canone.

Le forniture eccedenti tale valore e le forniture di altri materiali saranno fatturate a consuntivo secondo il tariffario approvato dalla Società.

3. DATI TECNICI

	Area omogenea di appartenenza (se individuata)	n.d.
	Popolazione residente	n.d.
	<input type="checkbox"/> dato fornito dal Comune in data con nota prot.	n.d.
	<input checked="" type="checkbox"/> D.D. n. 986 del 22/06/2015 Provincia del VCO (anno 2013)	18.307
	Popolazione equivalente	n.d.
	- dato fornito dal Comune in data con nota prot.	n.d.
	- D.D. n. 986 del 22/06/2015 Provincia del VCO (anno 2013)	19.142
	Numero utenze domestiche (UD) (al 01/01/2015)	n.d.
	Superficie mq utenze domestiche (UD)	n.d.
	- Al 01/01/2012	n.d.
	- Al 01/01/2015	n.d.
	Numero utenze non domestiche (UND) (al 01/01/2015)	n.d.
	Superficie mq utenze non domestiche (UND)	n.d.
- Al 01/01/2012	n.d.	
- Al 01/01/2015	n.d.	
Densità demografica (al 01/01/2015)	n.d.	
Distribuzione sul territorio (al 01/01/2015)	n.d.	
Disponibilità cartografia in formato GIS	n.d.	
Distanza dell'unità operativa (cantiere personale e mezzi) dal limite territoriale più vicino del Comune	3 km	
Unità lavorative medie impiegate	27,60	
Contratto di lavoro	Federambiente dei Servizi Ambientali	
Parametro medio inquadramento – declaratoria contrattuale di riferimento	130,85	
Numero medio mezzi	17,55	
Tipologia mezzi utilizzati	<35 ql, tra 35 e 100 ql, tra 100 e 130 ql, >130 ql spazzatrici lavacassonetti	
Sviluppo chilometrico annuo servizi (dato statistico)	211.400 km	
Referente servizi ConSer VCO	Responsabile settore raccolta	
Recapito telefonico	0323/518721 335/7302482	
Indirizzo e-mail	raccolta@conservco.it	

n.d. = non disponibile

4. DATI ECONOMICI

4.1 CORRISPETTIVI PER IL SERVIZIO SVOLTO

I corrispettivi per l'anno 2016 sono così determinati:

Descrizione servizio		Importo imponibile	Importo IVA inclusa
Servizio di raccolta e trasporto rifiuti urbani e differenziati, comprensivo di spazzamento, gestione centro raccolta e lavaggio cassonetti	Canone annuo	1.638.235,64 €	1.802.059,20 €
Servizio di raccolta domiciliare rifiuti ingombranti - giornata di raccolta	A giornata	424,56 €	467,02 €
Servizio di raccolta porta a porta di sfalci e potature da utenze domestiche (*)	Canone annuo	46.380,17 €	51.018,19 €
Gestione discarica rifiuti urbani non pericolosi Loc. Nosere (operativa e/o post chiusura)	Canone annuo 2016	95.000,00 €	104.500,00 €
	Canone annuo (dal 2017)	Rideterminato annualmente	
Fornitura di contenitori e di altri materiali	-----	A tariffario aziendale	A tariffario aziendale
Smaltimento/avvio recupero rifiuti	-----	A tariffario aziendale	A tariffario aziendale

(*) Attivazione servizio prevista al raggiungimento di circa 350/400 richieste da utenti

Nota: Per l'anno 2016 sospesa la revisione dei corrispettivi di raccolta per modifiche superfici soggette a tassa rifiuti (art. 12 Contratto di Servizio) - disposizione Comitato Controllo e Coordinamento del 26.04.2016.

Con cadenza annuale, dal 01.01.2017, si procederà all'adeguamento dei canoni e dei corrispettivi sopra indicati come previsto dagli artt. 11 e 12 del Contratto di Servizio.

4.2 CLASSIFICAZIONE IMPORTI DI SERVIZIO DPR 158/99

Annualmente la Società, sulla base del budget aziendale e degli indirizzi programmatici di governo e di gestione in esso riportati, predisporrà apposita scheda P.E.F. con riparto dei costi di servizio secondo le modalità del DPR n. 158/99.