

APPALTO DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA E COMPLEMENTARI

CIG 70089429E7



COMUNE DI SCANZANO JONICO

Handwritten signature

Servizi aggiuntivi eventuali



TeknoService

TEKNOSERVICE SRL

VIA DELL'ARTE, 10
10045 CANSAVO (TO)
P.IVA 08854760017

Handwritten signature



I.1 Servizi aggiuntivi

I.1.1 Campagna di Informazione e sensibilizzazione

Tra i servizi aggiuntivi come detto in altri Fascicoli, riteniamo vada considerata la assoluta necessità di organizzare una attenta Campagna di Comunicazione Ambientale, ineludibile nel caso di un cambiamento così importante delle modalità con cui ciascun utente gestisce i propri rifiuti, come peraltro indicato nel Piano Industriale a pag. 142 e segg. ed all'art. 42 del CSA.

La campagna di Comunicazione ed Informazione è stata appositamente ideata per il Comune di Scanzano Jonico avendo presente le particolarità ambientali della localizzazione del Comune, le caratteristiche del Territorio Lucano in termini di accesso ad impianti di trattamento rifiuti e le particolarità del sistema di gestione dei rifiuti previsto dal CSA.

I.1.1.1 Finalità della Campagna

La campagna di comunicazione viene predisposta avendo come riferimento le richieste del Capitolato (Art 42) e le indicazioni contenute nel Piano Industriale (pagine 142 e segg.); le finalità specifiche delle diverse azioni di comunicazione che verranno realizzate hanno lo scopo di ottenere i seguenti risultati

Finalità della Campagna di Informazione e Sensibilizzazione per il Comune di Scanzano Jonico	
informazione	<i>Per informazione si intende la comunicazione alle utenze sulle diverse e specifiche modalità di raccolta e di gestione dei rifiuti; in questa attività rientrano le informazioni inerenti: giorni di raccolta, corretto utilizzo dei manufatti di raccolta, corretta separazione dei rifiuti nei diversi flussi di raccolta differenziata</i>
formazione	<i>Per formazione si intendono iniziative specifiche rivolte alle istituzioni locali che afferiscono al territorio del Comune di Scanzano Jonico e gruppi di utenze omogenee (p.es. operatori turistici). Si tratta di condividere le informazioni tecniche riguardanti la corretta gestione dei rifiuti urbani</i>
sensibilizzazione	<i>A differenza dell'informazione questa attività ha lo scopo di informare e rendere consapevoli diverse categorie di utenza relativamente ai problemi ambientali causati da una gestione errata dei rifiuti, dando al contempo visibilità alle buone pratiche e ai corretti processi di recupero. Tale attività sarà anche rivolta al mondo della Scuola</i>



coinvolgimento	<i>Il risultato di una corretta attività di informazione e sensibilizzazione si traduce in un cambiamento di abitudini per le utenze; a livello pratico questo determina un'adesione consapevole e quotidiana delle utenze nella corretta separazione dei rifiuti e nell'utilizzo adeguato dei diversi servizi di raccolta dei rifiuti messi a disposizione dal Comune</i>
riduzione	<i>La riduzione e prevenzione dei rifiuti verrà veicolata attraverso la predisposizione di specifiche iniziative rivolte a diverse categorie di utenze</i>

1.1.1.2 Analisi del territorio

Il Comune di Scanzano Jonico è costituito da tre zone abitative distinte: il centro abitato principale, la zona del Villaggi Turistici e dei Lidi e le case sparse.

La vocazione turistica del Comune si riflette nella presenza di strutture ricettive e ristorative, con una ricettività minima quantificabile in diverse centinaia di posti letto, ubicati nel Villaggi, Residence, Campeggio ed Alberghi. La presenza di popolazione straniera di tipo turistico necessiterà di un adeguata pianificazione del materiale informativo, anche in lingue diverse da quella Italiana

Sono presenti 5 plessi scolastici, secondo nostre indagini, tra istituti pubblici e privati. Tali realtà verranno incluse in specifiche iniziative di Formazione e di Sensibilizzazione.

Annualmente nel Comune si svolgono numerose Feste o Eventi Pubblici di Piazza. Anche in questo caso verranno proposte iniziative dedicate.

Nell'ideazione delle diverse iniziative proposte di seguito si è inoltre tenuto conto delle particolarità ed attenzioni che la corretta gestione dei rifiuti comporta nella Regione Basilicata e in particolare nella Provincia di Matera.

1.1.1.3 Piano di Comunicazione

Il piano di Comunicazione viene sviluppato su un arco temporale di 9 anni, con specifiche iniziative ed azioni diversificate per diverse tipologie di utenza

Le tipologie di utenza previste sono elencate di seguito; sommariamente si possono suddividere in utenze residenti ed attività commerciali, per le quali sono previste iniziative di comunicazione permanenti durante tutta la durata dell'appalto e per ciascun'anno, mentre vi sono tipologie di utenze/target per le quali vengono predisposte iniziative dedicate e tarate sulle esigenze, linguaggio ed "esigenze" di specifici target; abbiamo inoltre individuato la tipologia di target per la quale sarà necessario predisporre una comunicazione in lingua; prevediamo di predisporre parte del materiale informativo in lingua Italiana, Francese, Inglese e Tedesca

Tipologia di Target della comunicazione	Iniziative di comunicazione e sensibilizzazione		
	informazione permanente	Attività dedicate	Comunicazione in lingua
Domestiche residenti - Comune di Dorgali	√		
Non-residenti - Comune di Dorgali		√	√
Turisti	√		√
Utenze di diporto del Porto - Cala Gonone		√	√
Attività Turismo	√	√	
Scuole - Comune di Dorgali		√	
Istituzioni locali		√	
Feste e Eventi di Piazza	√	√	√



Il piano di comunicazione viene riassunto schematicamente nella tabella seguente, in cui vengono elencate per ciascun anno le iniziative di comunicazione previste; si sono individuate 6 tipologie distinte di azioni di informazione e di comunicazione rivolte ad una o più classi di utenza/target; a titolo d'esempio l'azione n° 4 riguarderà solamente il mondo della scuola mentre la comunicazione permanente (attività n° 2) copre una fascia più ampia di utenze, sia residenti che di passaggio.

Azione	Strumento specifico	Target/Utenza	Domestiche residenti	Non-residenti	Turisti	Porto	Attività Turismo	Scuole	Istituzioni locali
1	Comunicazione di Avvio	Mailing a tutte le utenze 3 seminari di sensibilizzazione	x	x			x		x
		Calendario	x	x			x		x
2	Comunicazione permanente	Opuscolo informativo	x	x	x				
		Glossario	x	x	x				
		Manifesti/insegne presso Isole Ec.	x	x	x	x	x	x	x
		Manifesti e cartelloni	x	x	x	x	x	x	x
3	Strumenti di comunicazione online	Pagine WEB dedicate (sito Comunale)	x	x	x	x	x	x	x
		Pagine WEB per smartphone	x	x	x	x	x	x	x
		APP per i-pone e Android	x	x	x	x	x	x	x
		Seminario A - Raccolta Differenziata						x	
		Seminario B - Compostaggio Domestico						x	x
		Seminario C - Bioeconomy						x	x
4	Sensibilizzazione e Educazione Ambientale con le Scuole	Seminario D - Ridurre i Rifiuti						x	x
		Seminario A - Risorse di Educazione e Web						x	
		Laboratorio A - Analisi critica dei rifiuti						x	
		Laboratorio B - compostaggio domestico						x	
		Laboratorio C - Creatività con i rifiuti						x	
		Laboratorio D - Visita a Impianto Rifiuti						x	
		Concorso Comuni Ricicloni							x
5	Sensibilizzazione e Educazione Ambientale con la popolazione	Iniziativa Puliamo Il Mondo	x					x	x
		Partecipazione a SERR	x				x	x	x
		Comunicazione e iniziative con label Bandiera Blu		x	x	x			x
		Iniziativa "A che punto siamo?"	x						x
		Totem permanenti per uffici Turismo e vetrofanie traghetti			x	x	x		x
6	Attività di Prevenzione e Riduzione dei Rifiuti	Corsi Compostaggio Domestico - UD	x						
		Vademecum per la riduzione - UD	x						
		Incontri dedicati alle attività ristorative e alberghiere					x		
		Incontro dedicato agli uffici pubblici							x
		Kit per Eventi di Piazza Sostenibili			x				x



1.1.1.3.1 Azione 1 – Strumenti di comunicazione d'avvio

Con il subentro della nostra Azienda quale gestore del servizio rifiuti provvederemo a predisporre un'apposita **comunicazione di avvio** (lettera, busta e pieghevole) che illustrerà **a tutte le utenze** le caratteristiche del nuovo servizio, il numero verde dell'azienda e l'ubicazione delle risorse di informazione (sia online che cartacee). Tale comunicazione verrà predisposta in collaborazione con l'Amministrazione Comunale.

La comunicazione partirà dai risultati di gestione attuali, che non sono in linea con le aspettative che l'Amministrazione Comunale ha definito nel CSA, ponendo l'attenzione sul fatto che bisogna ottenere risultati decisamente più soddisfacenti

E' prevista la realizzazione di **5000 lettere pieghevole con busta e l'invio** a tutte le utenze domestiche e non-domestiche a ruolo.

Proponiamo inoltre di realizzare **n° 2 incontri aperti a tutta la popolazione** onde illustrare gli obiettivi e le modalità di raccolta del servizio che la nostra Azienda dovrà svolgere e gestire; si tratta di un momento importante per creare condivisione e partecipazione da parte della popolazione.

Gli incontri si possono svolgere in orario pomeridiano/serale; location: Capoluogo e altre zone da individuare, possibilmente con la collaborazione dei gestori dei Villaggi.

Per le **attività commerciali e produttive** proponiamo di realizzare **n° 1 incontro** iniziale con i rappresentanti delle associazioni di categoria, per illustrare gli obiettivi dell'Amministrazione Comunale e le strategie messe in atto dalla ns. Azienda per raggiungerli

Un esempio di grafica coordinata per una azione di mailing composta da: Busta, lettera ed invito pieghevole



1.1.1.3.2 Azione 2 – Strumenti di comunicazione permanenti

Gli strumenti di comunicazione permanenti che saranno disponibili per tutta la durata dell'appalto forniranno le informazioni di base su come va effettuata la raccolta differenziata dei rifiuti; si tratta quindi delle informazioni necessarie per ricordare all'utenza come separare i propri rifiuti e quanto conferirli al sistema di



raccolta:

- **Calendario annuale** di raccolta differenziata, da predisporre e mettere a disposizione di tutte le utenze entro il mese di Dicembre di ogni anno; per l'anno 2017 l'invio potrà essere anticipato qualora i giorni di raccolta fossero diversi dal servizio in essere. Il Calendario sarà **realizzato in 3 lingue oltre all'italiano** (FR, DE, EN)
- **Opuscolo informativo** che illustri le corrette modalità di raccolta differenziata, per i flussi attivati nel Comune di Scanzano Jonico in lingua Italiana ed inglese
- **Glossario** sulla raccolta differenziata, onde consentire alle utenze di reperire in ordine alfabetico tutte le tipologie di rifiuti da avviare alla corretta raccolta differenziata
- **Manifesti/insegne** presso i 4 punti ecologici, per evidenziare il punto di raccolta e indicare le tipologie di rifiuti conferibili; tale strumento verrà **realizzato in 3 lingue oltre all'italiano** (FR, DE, EN)
- **Manifesti e cartelloni** lungo il litorale e nel centro abitato, per ricordare alle utenze la necessità di effettuare la raccolta differenziata

Tali strumenti verranno pianificati come elementi di una medesima strategia di comunicazione, con immagini e head-line e main-claim unitari; in questo modo la comunicazione ottiene la sua massima efficacia, in termini di fissazione dei messaggi presso i gruppi target

Tutti i materiali cartacei saranno dotati di **Codice QR** e indirizzo **Web**, per consentire all'utenze di accedere in maniera immediata anche agli strumenti di comunicazione online.

In aggiunta La nostra azienda metterà a disposizione e gestirà un apposito **Numero Verde** al quale gli utenti potranno richiedere qualsiasi informazione riguardante: tipologie e caratteristiche di rifiuti, modalità di conferimento, orari di raccolta, assegnazione o sostituzione di contenitori, informazioni relative al Centro di Raccolta (quando realizzato e gestito), calendario dello spazzamento stradale con segnalazione di eventuali divieti di sosta temporanei, aggiornamento su iniziative di interesse pubblico (incontri, convegni, fiere), ritiro rifiuti ingombranti e RAEE, reclami, suggerimenti e chiarimenti. Il servizio, che sarà pubblicizzato su tutti i materiali informativi realizzati, **sarà attivo dal lunedì al sabato con operatore telefonico alla risposta dalle ore 8:00 alle ore 18:00, una migliona rispetto a quanto richiesto nei CAM**, e con segreteria telefonica e un indirizzo e-mail gestito dalla nostra azienda nelle restanti ore. Il numero verde sarà solo in lingua Italiana.

1.1.1.3.3 Azione 3 – Strumenti di comunicazione online

Gli strumenti di comunicazione online saranno attivati per tutta la durata dell'appalto e aggiornati in relazione alle modalità di svolgimento del servizio. La nostra proposta si articola su 3 strumenti complementari:

- Realizzazione di una **sezione web dedicata** alla descrizione dei Servizi di raccolta rifiuti del Comune di Scanzano Jonico all'interno del sito internet del Comune; lo spazio web sarà **realizzato in 3 lingue oltre all'italiano** (FR, DE, EN)
- Realizzazione di una **sezione web dedicata** alla descrizione dei Servizi di raccolta rifiuti del Comune di Scanzano Jonico all'interno del sito internet del Comune di Scanzano Jonico con modalità di navigazione facilitate e





specifiche per smartphone; lo spazio web sarà realizzato in 3 lingue oltre all'italiano (FR, DE, EN)

- un'apposita applicazione **APP per sistemi I-phone e Android**, che riporti le informazioni relative al calendario di raccolta, l'ubicazione del Centro di Raccolta Comunale, del Numero Verde dell'Azienda, il Glossario sulla raccolta differenziata; tale strumento verrà **realizzato in 3 lingue oltre all'italiano** (FR, DE, EN)

- SITO INTERNET**: oggi internet è un affermato strumento di informazione. Potrà quindi essere usato da tutti i cittadini per accingere a tutte le informazioni e iniziative inerenti il servizio di raccolta differenziata che verranno pubblicate in un sito web opportunamente organizzato dove, si prevede di :

- informare sulle modalità del servizio di raccolta
- fornire tutti i numeri utili
- comunicare i giorni e orari di raccolta
- informare sulla possibilità dei cittadini di operare come volontari
- comunicare tutte le iniziative e le novità proposte



Il sito web e la APP saranno pubblicizzati attraverso i classici i sistemi di comunicazione, in particolare sarà riportato l'indirizzo su tutto il materiale informativo e pubblicitario

La realizzazione di una APP risponde all'esigenza di utenze moderne che eseguono ricerche di informazioni prevalentemente con tale strumento; la proposta minimizza inoltre il ricorso alla stampa su supporto cartaceo, riducendo il consumo di materie prime e prevenendo la produzione di rifiuti. Riteniamo che tale strumento sarà particolarmente apprezzato dalla fascia di popolazione residente in età lavorativa e da parte della popolazione turistica, sia Italiana che straniera.

Tutti gli strumenti di comunicazione online conterranno almeno le seguenti informazioni:

Informazioni contenute negli strumenti di comunicazione online - Comune di Dorgali		
Informazioni generali	informazioni per utenze specifiche	educazione ambientale
modalità e servizi raccolta	informazioni in lingua per stranieri	materiale didattico per la scuola
numeri utili, numero verde	indicazioni per utenze di diporto	schede di percorsi didattici sui rifiuti
calendario di raccolta	indicazioni per le attività turistiche	elenco di impianti visitabili per scuole
risultati di raccolta e raccolta dif.	utenze delle II case	manuale di compostaggio domestico
proposte per la riduzione dei rifiuti		
il calendario delle giornate ecologiche		

1.1.1.3.4 Azione 4 – Attività di Sensibilizzazione e Educazione Ambientale con le Scuole

Nel nostro progetto prevediamo inoltre degli interventi mirati nelle scuole elementari e medie.

Tali tipi di iniziative verranno strutturate secondo due obiettivi specifici: il primo obiettivo è di informare insegnanti e alunni circa le corrette modalità di raccolta



differenziata e l'obiettivo secondario è di fornire alle insegnanti proposte e progetti didattici su un tema più ampio della sostenibilità ambientale e dello sviluppo sostenibile, da sviluppare all'interno delle classi.

Con le Scuole riardenti all'interno del Comune di Scanzano Jonico verranno pertanto realizzate le seguenti attività, rivolte agli insegnanti e con l'obiettivo di realizzare iniziative di **formazione ed aggiornamento permanente per gli Insegnanti** nel corso degli anni di appalto:

Seminario A: La **raccolta differenziata** ed il recupero dei rifiuti nell'ottica dell'economia circolare; elementi per comprendere le diverse filiere del recupero

Seminario B: il **compostaggio domestico** ed il recupero del rifiuto organico; buone Basilicata

Seminario C: la **bioeconomy** nella regione Basilicata: illustrazione di un caso di riconversione impiantistica

Seminario D: **come ridurre i rifiuti**; azioni di prevenzione per il mondo della Scuola e cambiamento delle abitudini di acquisto. Focus sulla strategia "Rifiuti Zero" nella regione Basilicata e in Italia

Seminario E: Le **risorse informative sul web** per l'educazione ambientale e la gestione dei rifiuti; illustrazione del contenuto di siti tematici; la risorsa APP

Ciascun seminario avrà la durata di 3 ore e sarà proposto agli insegnanti e realizzato presso una delle Suole del territorio o presso una sede messa a disposizione da parte del Comune di Scanzano Jonico onde favorire la partecipazione da parte dei docenti; i seminari verranno condotti da Comunicatori Ambientali o da Esperti del Settore sia Nazionali che internazionali e verranno realizzati coinvolgendo eventuali Associazioni Ambientaliste interessate a tali tematiche e ricadenti nel territorio Comunale.

In supporto e assistenza agli insegnanti proponiamo lo svolgimento di alcune ore di **laboratorio per gli studenti**, secondo quattro tematiche specifiche. Tali interventi saranno tenuti da operatori qualificati, utilizzando materiali didattici specifici e svolgendo attività di approfondimento (quale, per esempio, quella del compostaggio a scuola e giornata ecologica).

Laboratorio A: analisi critica dei rifiuti; durata 4h; interventi previsti : N°2 (per massimo 3 classi/intervento)

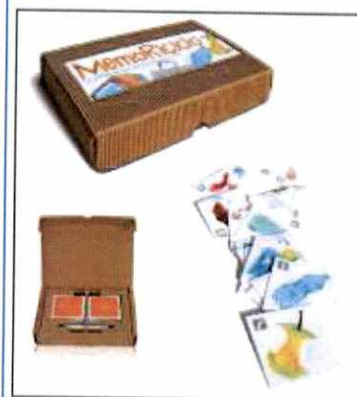
Questo laboratorio guiderà gli alunni in un'esperienza volta a comprendere quali sono le risorse contenute all'interno dei rifiuti che vengono buttati quotidianamente; gli alunni impareranno a riconoscere e calcolare il potenziale di recupero oltre ad individuare i margini di miglioramento del sistema di raccolta attivato nel Comune di Scanzano Jonico. Il laboratorio è pensato per le Scuole Secondarie di Primo Grado

Laboratorio B: il compostaggio domestico; durata 2h/intervento; interventi previsti: 16

Tale iniziativa ha lo scopo di realizzare un'iniziativa di compostaggio domestico degli scarti organici direttamente nelle Scuole, mostrando agli alunni come trasformare in terriccio gli scarti alimentari e lo scarto verde prodotto nelle scuole stesse. Il laboratorio è realizzabile presso le Scuole Materne e Primarie

Laboratorio C: laboratorio creativo con i rifiuti; durata 2h; interventi previsti : N°16 (per massimo 3 classi/intervento)

Questo laboratorio guiderà gli alunni nel esprimere la propria creatività attraverso l'utilizzo dei rifiuti per la realizzazione di oggetti artistici e creativi; lo scopo di tale





proposta è di insegnare a ripensare la visione degli oggetti e ridefinire il concetto di "rifiuto". Il laboratorio è pensato per le Scuole Primarie e Secondarie

Laboratorio D: da rifiuti a risorse; il compostaggio industriale; durata 4h; interventi previsti : n°2 (per massimo 5 classi/intervento)

Questo laboratorio si svilupperà attraverso una presentazione anche con filmati, di impianto di compostaggio industriale; in tal modo gli alunni potranno assistere alla "chiusura del ciclo" pur non visitando l'impianto dove i rifiuti organici raccolti in maniera differenziata nel Comune di Scanzano Jonico vengono trasformati in compost, un fertilizzante organico. Il laboratorio è pensato per le Scuole Primarie e Secondarie.

Come **materiale di supporto didattico agli insegnanti** delle scuole della Primaria prevediamo di utilizzare lo strumento del "MemoRiciclo" per favorire l'apprendimento mediante il gioco. Il MemoRiciclo si presta all'utilizzo in classe, ma anche al successivo follow up in famiglia grazie all'approccio intergenerazionale. Basato sulla memoria e sulla capacità di raggruppare gli oggetti da buttare per componenti merceologiche, è adatto sia alla sensibilizzazione di base che all'istruzione operativa. Le scuole da coinvolgere sono quelle primarie (elementari). Prevediamo di distribuire fino a **150 kit MemoRiciclo**.

1.1.1.3.5 Azione 5 – Attività di Sensibilizzazione e Educazione Ambientale con la popolazione

La nostra Azienda propone da subito di supportare il Comune nella adesione e partecipazione alle seguenti iniziative nazionali ed internazionali in termini di gestione dei rifiuti:

Comuni Ricicloni: si tratta della "competizione" più conosciuta in ambito Italiano dedicata ai Comuni che eccellono nella raccolta differenziata e nella minimizzazione dei rifiuti; la ns. Azienda predisporrà tutte le informazioni annualmente necessarie per la partecipazione a tale competizione

Puliamo il Mondo: da 25 anni tale evento rappresenta l'edizione italiana di **Clean up the World**, il più grande appuntamento di volontariato ambientale del mondo. Presente su tutto il territorio nazionale grazie all'instancabile lavoro di oltre 1.000 gruppi di "volontari dell'ambiente", proponiamo di aiutare l'Amministrazione ad organizzare l'iniziativa a livello locale in collaborazione con associazioni, aziende, comitati cittadini. La ns azienda metterà annualmente a disposizione guanti, sacchetti per la raccolta e un servizio di asportazione dei rifiuti raccolti da parte dei volontari, senza oneri aggiuntivi

SERR: La **Settimana Europea per la Riduzione dei Rifiuti** (SERR) è un'iniziativa volta a promuovere la realizzazione di azioni di sensibilizzazione sulla sostenibilità e sulla corretta gestione dei rifiuti nel corso di una sola settimana. E' un'iniziativa che coinvolge una vasta gamma di pubblico (enti pubblici, imprese, società civile e cittadini). Ci mettiamo a disposizione dell'Amministrazione per elaborare congiuntamente iniziative locali volte a minimizzare e prevenire la produzione dei rifiuti

Bandiere Blu: proponiamo annualmente un'attività di sensibilizzazione ambientale rivolte ai turisti e bagnanti dei litorali del Comune di Scanzano Jonico; tale attività si traduce nella realizzazione delle seguenti iniziative: APP e Sito WEB sulla raccolta differenziata in lingua (Vedi Azioni 2 e 3); calendario in varie lingue; installazione dei contenitori della raccolta differenziata almeno per vetro, carta, plastica/lattine



ogni cosa al suo posto



GRAZIE
a tutti i cittadini ed a tutti i dipendenti
TeknoService
abbiamo già raggiunto il
72%
di raccolta differenziata.
Possiamo ancora migliorare con
il VOSTRO prezioso contributo !!!





nelle zone dei Lidi porto e presso le spiagge

A che punto siamo: proponiamo di realizzare **iniziative periodiche di incontro** con la popolazione; un nostro tecnico effettuerà insieme all'Amministrazione Comunale n° 1 incontro annuale aperto a tutta la popolazione per illustrare i risultati di raccolta differenziata raggiunti e gli obiettivi di miglioramento. Tale incontro avverrà nel periodo inverno/primavera

Per quanto riguarda la popolazione fluttuante e gli abitanti delle seconde case, dei villaggi turistici e delle altre strutture ricettive, provvederemo a realizzare **appositi "totem"-raccolgitori** di cartoline che verranno installati presso i principali uffici deputati alla promozione turistica nel Comune di Scanzano Jonico tra i quali:

- La Pro-loco
- Ufficio del Turismo del Comune
- Agenzie Turistiche
- Campeggio
- Villaggi Turistici
- Residence

Le cartoline conterranno informazioni minimali sulla gestione dei rifiuti nel Comune di Scanzano Jonico e riporteranno un QR-code e indirizzo web da cui avere le informazioni più complete e dettagliate

Verranno inoltre realizzate n° 30 manifesti e cartelloni in 3 lingue oltre l'italiano (FR, DE, EN) da collocare nei pressi dei punti di accesso ai Lidi ed alle Spiagge, invitando i turisti a riportare con sé i propri rifiuti depositandoli, in modo differenziato, nei contenitori predisposti.

1.1.1.3.6 Azione 6 – La tutela dell'area litoranea

Come visto nella trattazione del Fascicolo 4 – è nostro intendimento attivare rapporti di collaborazione con le Associazioni Naturalistiche, di volontariato locali con cui avviare iniziative finalizzate anche alla tutela degli arenili, delle zone dunali e retrodunali, della pineta.

Si tratterà di interventi straordinari di pulizia sullo schema di PULIAMO IL MONDO in chiave locale, di valorizzazione delle risorse ambientali presenti, di prevenzione dell'abbandono di rifiuti, di fruizione consapevole ed ecocompatibile delle spiagge

1.1.1.3.7 Azione 7 – Attività di Prevenzione e Riduzione dei Rifiuti

Per supportare tali iniziative abbiamo previsto di realizzare le seguenti iniziative mirate a diversi target-Group ricadenti nell'ambito del Comune di Scanzano Jonico:

Manualistica e corsi per le utenze domestiche: per favorire la prevenzione dei rifiuti da parte delle utenze domestiche prevediamo di realizzare due iniziative distinte:

Realizzazione di n° 4 corsi per la promozione e l'insegnamento del compostaggio domestico; tale pratica consente di ridurre la produzione di rifiuti organici per tutte le utenze in possesso di orto o giardino e il reimpiego del compost nelle ordinari attività di giardinaggio

Realizzazione di un vademecum per la riduzione dei rifiuti, gli acquisti consapevoli in termini di minore utilizzo di imballaggio e la promozione delle iniziative





dell'economia locale. Il manuale verrà messo a disposizione di tutte le utenze domestiche, sia in formato cartaceo che informatizzato

Realizzazione di **un'esposizione permanente sul compostaggio** mediante la realizzazione di n° 5 pannelli esplicativi da collocarsi presso il Centro di Raccolta Comunale in corrispondenza del punto di messa a disposizione gratuita del compost. Il compost verrà reperito presso uno degli impianti di compostaggio cui verrà conferito lo scarto umido e messo a disposizione delle utenze domestiche di Scanzano Jonico.

Esempio di pannelli sul compostaggio (fonte CIC – Consorzio Italiano Compostatori)



Incontro dedicato alle delle attività ristorative ed alberghiere: il settore ristorativo ed alberghiero ha notevoli potenzialità di minimizzazione dei rifiuti; pertanto si realizzeranno ad intervalli regolari incontri con le associazioni di categoria per promuovere iniziative di riduzione e prevenzioni focalizzate su: impiego di acqua alla spina, riduzione degli scarti alimentari tramite iniziative di **"doggy-bag"** sia per il reparto food, che drink. Aggiornamento circa le corrette modalità di raccolta differenziata

Si tratta di momenti di incontro e di confronto importanti per valutare le problematiche di servizio e valutare eventuali miglorie. **Prevediamo la realizzazione di n° 1 incontro/anno.**

Incontro dedicato agli uffici pubblici: gli uffici pubblici e le aziende private con sportello al pubblico hanno il compito di dare il buon esempio nell'ambito della gestione corretta dei rifiuti. Proponiamo di organizzare alcuni seminari di





aggiornamento con le Istituzioni locali per focalizzare sulle seguenti tematiche volte a minimizzare i rifiuti o promuovere l'impiego di prodotti riciclati: **il GPP** cos'è e quali sono le possibilità concrete di impiego; **l'ufficio Paperless**, la **digitalizzazione e l'impiego della PEC** quali strumenti volti a minimizzare l'utilizzo di supporti cartacei da parte dell'Amministrazione pubblica. **Prevediamo la realizzazione di n° 1 incontro/anno.**

La promozione di **Eventi di Piazza sostenibili**: per prevenire la produzione di rifiuti indifferenziati durante lo svolgimento di Feste ed Eventi di Piazza (vedi capitolo 1.2) proponiamo di realizzare un'azione mirata alla prevenzione di rifiuti durante la somministrazione dei cibi e bevande. Nel caso dell'organizzazione di eventi pubblici, feste e sagre e più in generale di eventi in cui è previsto un servizio di catering, si assiste ad una notevole produzione di rifiuti causata dall'utilizzo di piatti, bicchieri e stoviglie usa e getta; si stima che per ogni pasto consumato vengano prodotti dai 150 ai 200 grammi di rifiuti; spesso il flusso principale di rifiuto è dato dal conferimento congiunto di rifiuti in plastica (stoviglie), rifiuti cartacei (tovaglie e tovaglioli) e scarto alimentare.

Una pianificazione anticipata **di Feste ed Eventi di Piazza** in termini di sostenibilità ambientale consente di individuare e programmare: le tipologie di materiali e di rifiuti prodotti, la necessità di specifiche raccolte differenziate e la possibilità di stabilire i flussi di rifiuti da avviare a smaltimento o a recupero. In questo contesto l'impiego di stoviglie monouso biodegradabili e compostabili (SBC) rappresenta un'opzione interessante per semplificare e razionalizzare la raccolta differenziata e ridurre il flusso di rifiuti indifferenziati da avviare a smaltimento; sarà infatti possibile gestire un unico flusso di rifiuto raccolto in maniera differenziata, composto da due frazioni distinte (scarto alimentare e SBC), entrambe biodegradabili (ai sensi della norma europea EN 13432)¹. Questo flusso di rifiuti può essere pertanto avviato a recupero attraverso compostaggio in impianti industriali.

Pertanto proponiamo entro il primo anno di servizio di mettere a disposizione dell'Amministrazione Comunale una delibera tipo per favorire l'impiego di stoviglie riutilizzabili, vuoti a rendere e in generale di azioni organizzative volte a minimizzare la produzione di rifiuti da smaltire.

Metteremo a disposizione un "manuale per la realizzazione di eventi sostenibili" per aiutare gli organizzatori a svolgere per tempo le scelte organizzative corrette.

Metteremo a disposizione inoltre un kit di 50 caraffe in vetro o in polycarbonato, onde favorire l'impiego di bevande alla spina oltre a 200 kit di stoviglie biodegradabili e compostabili per ciascun evento (totale 6 eventi/anno).

1.1.1.4 Proposta di impostazione grafica



¹ Norma europea EN 13432 "Requisiti per imballaggi recuperabili mediante compostaggio e biodegradazione."



Ci permettiamo, anche in relazione alla non breve durata contrattuale, di sottoporre alla valutazione della Amministrazione alcune ipotesi grafiche che sono inserite negli allegati tecnici, e che, ove fossero ritenute interessanti, provvederemo a sviluppare declinando le immagini e la grafica su ogni tipo di vettore di comunicazione.

1.1.1.5 Sintesi dell'ipotesi creativa

Un'ipotesi creativa viene abbozzata con alcuni vettori di comunicazione:

- una cartolina,
- una guida alla raccolta differenziata e
- un manifesto per Condomini o Residence Turistico.

Alla base dell'ipotesi di comunicazione abbiamo posto l'elemento strutturale del servizio di raccolta: l'estensione della raccolta porta a porta e secco/umido e di altre frazioni riciclabili a buona parte dell'intero territorio comunale; che la raccolta differenziata sia compito di tutte le tipologie di utenza viene riassunto nella **head line COSI' FAN TUTTI**, riferita:

- + agli utenti coinvolti dai servizi (l'intera popolazione);
- + ai nuovi materiali oggetto di raccolta differenziata porta a porta,

Il primo risultato che il messaggio dovrà ottenere è la formazione nell'utenza di una **coscienza ecologica attiva** verso l'ambiente che si traduce in gesti quotidiani di tutti i cittadini, residenti e turisti. Inoltre la head line è stata ideata con l'obiettivo di essere facilmente traducibile in altre lingue europee, per consentire la compressione immediata del messaggio anche nella lingua Inglese e tedesca.

Anche la struttura grafica è stata volutamente resa essenziale, proprio per riuscire a dare la massima leggibilità. Il **visual** è rappresentato da figure stilizzate, icone che vogliono rappresentare oggetti tipici e diverse tipologie di rifiuti da separare a seconda dei flussi di raccolta differenziata

In allegato si riporta un esempio di un'azione di comunicazione coordinata, in cui la head line viene riportato su diversi supporti di comunicazione, mantenendo colori di base e stile grafico

Le idee originali proposte nel presente progetto offerta rimangono di nostra esclusiva proprietà intellettuale e non possono essere divulgate, pubblicate, duplicate od utilizzate senza il consenso scritto della ns. Ditta. E' vietata inoltre la riproduzione, anche parziale, senza autorizzazione scritta.

1.1.1.6 Tempistica

Di seguito si riporta la tempistica ottimale per lo svolgimento delle diverse azioni previste; ovviamente la tempistica può essere rivista sulla base delle esigenze dell'Amministrazione comunale o dalle modifiche del servizio di raccolta che vengono effettuate nel corso dello svolgimento dell'appalto. Il punto riportato nella tempistica fa riferimento al mese in cui l'azione viene avviata/promossa.



Tempistica della Campagna di Informazione e Sensibilizzazione

Anno 1

Azione	Strumento specifico	Target/Utenza	gen-17	feb-17	mar-17	apr-17	mag-17	giu-17	lug-17	ago-17	set-17	ott-17	nov-17	dic-17
1	Comunicazione di Avvio	Mailing a tutte le utenze												
		3 seminari di sensibilizzazione												
2	Comunicazione permanente	Calendario												
		Opuscolo informativo												
		Glossario												
		Manifesti/insegne presso Isole Ec.												
3	Strumenti di comunicazione online	Manifesti e cartelloni												
		Pagine WEB dedicate (sito Comunale)												
		Pagine WEB per smartphone												
4	Sensibilizzazione e Educazione Ambientale con le Scuole	APP per i-pone e Android												
		Seminario A - Raccolta Differenziata												
		Seminario B - Compostaggio Domestico												
		Seminario C - Bioeconomy												
		Seminario D - Ridurre i Rifiuti												
		Seminario A - Risorse di Educazione e Web												
		Laboratorio A - Analisi critica dei rifiuti												
		Laboratorio B - compostaggio domestico												
5	Sensibilizzazione e Educazione Ambientale con la popolazione	Laboratorio C - Creatività con i rifiuti												
		Laboratorio D - Visita a Impianto Rifiuti												
		Concorso Comuni Ricicloni												
		Iniziativa Puliamo il Mondo												
		Partecipazione a SERR												
6	Attività di Prevenzione e Riduzione dei Rifiuti	Comunicazione e iniziative con label Bandiera Blu												
		Iniziativa "A che punto siamo?"												
		Totem permanenti per uffici Turismo e vetrofanie traghetti												
		Corsi Compostaggio Domestico - UD												
		Vademecum per la riduzione - UD												
		Incontri dedicati alle attività ristorative e alberghiere												
		Incontro dedicato agli uffici pubblici												
		Kit per Eventi di Piazza Sostenibili												

Tempistica della Campagna di Informazione e Sensibilizzazione

Anno 2

Azione	Strumento specifico	Target/Utenza	gen-18	feb-18	mar-18	apr-18	mag-18	giu-18	lug-18	ago-18	set-18	ott-18	nov-18	dic-18
1	Comunicazione di Avvio	Mailing a tutte le utenze												
		3 seminari di sensibilizzazione												
2	Comunicazione permanente	Calendario												
		Opuscolo informativo												
		Glossario												
		Manifesti/insegne presso Isole Ec.												
3	Strumenti di comunicazione online	Manifesti e cartelloni												
		Pagine WEB dedicate (sito Comunale)												
		Pagine WEB per smartphone												
4	Sensibilizzazione e Educazione Ambientale con le Scuole	APP per i-pone e Android												
		Seminario A - Raccolta Differenziata												
		Seminario B - Compostaggio Domestico												
		Seminario C - Bioeconomy												
		Seminario D - Ridurre i Rifiuti												
		Seminario A - Risorse di Educazione e Web												
		Laboratorio A - Analisi critica dei rifiuti												
		Laboratorio B - compostaggio domestico												
5	Sensibilizzazione e Educazione Ambientale con la popolazione	Laboratorio C - Creatività con i rifiuti												
		Laboratorio D - Visita a Impianto Rifiuti												
		Concorso Comuni Ricicloni												
		Iniziativa Puliamo il Mondo												
		Partecipazione a SERR												
6	Attività di Prevenzione e Riduzione dei Rifiuti	Comunicazione e iniziative con label Bandiera Blu												
		Iniziativa "A che punto siamo?"												
		Totem permanenti per uffici Turismo e vetrofanie traghetti												
		Corsi Compostaggio Domestico - UD												
		Vademecum per la riduzione - UD												
		Incontri dedicati alle attività ristorative e alberghiere												
		Incontro dedicato agli uffici pubblici												
		Kit per Eventi di Piazza Sostenibili												



Tempistica della Campagna di Informazione e Sensibilizzazione

Anno 3

Azione	Strumento specifico	Target/Utenza	gen-19	feb-19	mar-19	apr-19	mag-19	giu-19	lug-19	ago-19	set-19	ott-19	nov-19	dic-19
1	Comunicazione di Avvio	Mailing a tutte le utenze												
		3 seminari di sensibilizzazione												
2	Comunicazione permanente	Calendario												
		Opuscolo informativo												
		Glossario												
		Manifesti/insegne presso Isole Ec.												
		Manifesti e cartelloni												
3	Strumenti di comunicazione online	Pagine WEB dedicate (sito Comunale)												
		Pagine WEB per smartphone												
		APP per i-pone e Android												
4	Sensibilizzazione e Educazione Ambientale con le Scuole	Seminario A - Raccolta Differenziata												
		Seminario B - Compostaggio Domestico												
		Seminario C - Bioeconomy												
		Seminario D - Ridurre i Rifiuti												
		Seminario A - Risorse di Educazione e Web												
		Laboratorio A - Analisi critica dei rifiuti												
		Laboratorio B - compostaggio domestico												
		Laboratorio C - Creatività con i rifiuti												
5	Sensibilizzazione e Educazione Ambientale con la popolazione	Laboratorio D - Visita a Impianto Rifiuti												
		Concorso Comuni Ricicloni												
		Iniziativa Puliamo il Mondo												
		Partecipazione a SERR												
		Comunicazione e iniziative con label Bandiera Blu												
6	Attività di Prevenzione e Riduzione dei Rifiuti	Iniziativa "A che punto siamo?"												
		Totem permanenti per uffici Turismo e vetrofanie traghetti												
		Corsi Compostaggio Domestico - UD												
		Vademecum per la riduzione - UD												
		Incontri dedicati alle attività ristorative e alberghiere												
		Incontro dedicato agli uffici pubblici												
		Kit per Eventi di Piazza Sostenibili												

Tempistica della Campagna di Informazione e Sensibilizzazione

Anno 4

Azione	Strumento specifico	Target/Utenza	gen-20	feb-20	mar-20	apr-20	mag-20	giu-20	lug-20	ago-20	set-20	ott-20	nov-20	dic-20
1	Comunicazione di Avvio	Mailing a tutte le utenze												
		3 seminari di sensibilizzazione												
2	Comunicazione permanente	Calendario												
		Opuscolo informativo												
		Glossario												
		Manifesti/insegne presso Isole Ec.												
		Manifesti e cartelloni												
3	Strumenti di comunicazione online	Pagine WEB dedicate (sito Comunale)												
		Pagine WEB per smartphone												
		APP per i-pone e Android												
4	Sensibilizzazione e Educazione Ambientale con le Scuole	Seminario A - Raccolta Differenziata												
		Seminario B - Compostaggio Domestico												
		Seminario C - Bioeconomy												
		Seminario D - Ridurre i Rifiuti												
		Seminario A - Risorse di Educazione e Web												
		Laboratorio A - Analisi critica dei rifiuti												
		Laboratorio B - compostaggio domestico												
		Laboratorio C - Creatività con i rifiuti												
5	Sensibilizzazione e Educazione Ambientale con la popolazione	Laboratorio D - Visita a Impianto Rifiuti												
		Concorso Comuni Ricicloni												
		Iniziativa Puliamo il Mondo												
		Partecipazione a SERR												
		Comunicazione e iniziative con label Bandiera Blu												
6	Attività di Prevenzione e Riduzione dei Rifiuti	Iniziativa "A che punto siamo?"												
		Totem permanenti per uffici Turismo e vetrofanie traghetti												
		Corsi Compostaggio Domestico - UD												
		Vademecum per la riduzione - UD												
		Incontri dedicati alle attività ristorative e alberghiere												
		Incontro dedicato agli uffici pubblici												
		Kit per Eventi di Piazza Sostenibili												



Tempistica della Campagna di Informazione e Sensibilizzazione

Anno 5

Azione	Strumento specifico	Target/Utenza												
			gen-21	feb-21	mar-21	apr-21	mag-21	giu-21	lug-21	ago-21	set-21	ott-21	nov-21	dic-21
1	Comunicazione di Avvio	Mailing a tutte le utenze												
		3 seminari di sensibilizzazione												
2	Comunicazione permanente	Calendario												
		Opuscolo informativo												
		Glossario												
		Manifesti/insegne presso Isole Ec.												
3	Strumenti di comunicazione online	Manifesti e cartelloni												
		Pagine WEB dedicate (sito Comunale)												
		Pagine WEB per smartphone												
4	Sensibilizzazione e Educazione Ambientale con le Scuole	APP per i-pone e Android												
		Seminario A - Raccolta Differenziata												
		Seminario B - Compostaggio Domestico												
		Seminario C - Bioeconomy												
		Seminario D - Ridurre i Rifiuti												
		Seminario A - Risorse di Educazione e Web												
		Laboratorio A - Analisi critica dei rifiuti												
		Laboratorio B - compostaggio domestico												
		Laboratorio C - Creatività con i rifiuti												
		Laboratorio D - Visita a Impianto Rifiuti												
5	Sensibilizzazione e Educazione Ambientale con la popolazione	Concorso Comuni Ricicloni												
		Iniziativa Puliamo il Mondo												
		Partecipazione a SERR												
		Comunicazione e iniziative con label Bandiera Blu												
		Iniziativa "A che punto siamo?"												
		Totem permanenti per uffici Turismo e vetrofanie traghetti												
6	Attività di Prevenzione e Riduzione dei Rifiuti	Corsi Compostaggio Domestico - UD												
		Vademecum per la riduzione - UD												
		Incontri dedicati alle attività ristorative e alberghiere												
		Incontro dedicato agli uffici pubblici												
		Kit per Eventi di Piazza Sostenibili												

Tempistica della Campagna di Informazione e Sensibilizzazione

Anno 6

Azione	Strumento specifico	Target/Utenza												
			gen-22	feb-22	mar-22	apr-22	mag-22	giu-22	lug-22	ago-22	set-22	ott-22	nov-22	dic-22
1	Comunicazione di Avvio	Mailing a tutte le utenze												
		3 seminari di sensibilizzazione												
2	Comunicazione permanente	Calendario												
		Opuscolo informativo												
		Glossario												
		Manifesti/insegne presso Isole Ec.												
3	Strumenti di comunicazione online	Manifesti e cartelloni												
		Pagine WEB dedicate (sito Comunale)												
		Pagine WEB per smartphone												
4	Sensibilizzazione e Educazione Ambientale con le Scuole	APP per i-pone e Android												
		Seminario A - Raccolta Differenziata												
		Seminario B - Compostaggio Domestico												
		Seminario C - Bioeconomy												
		Seminario D - Ridurre i Rifiuti												
		Seminario A - Risorse di Educazione e Web												
		Laboratorio A - Analisi critica dei rifiuti												
		Laboratorio B - compostaggio domestico												
		Laboratorio C - Creatività con i rifiuti												
		Laboratorio D - Visita a Impianto Rifiuti												
5	Sensibilizzazione e Educazione Ambientale con la popolazione	Concorso Comuni Ricicloni												
		Iniziativa Puliamo il Mondo												
		Partecipazione a SERR												
		Comunicazione e iniziative con label Bandiera Blu												
		Iniziativa "A che punto siamo?"												
		Totem permanenti per uffici Turismo e vetrofanie traghetti												
6	Attività di Prevenzione e Riduzione dei Rifiuti	Corsi Compostaggio Domestico - UD												
		Vademecum per la riduzione - UD												
		Incontri dedicati alle attività ristorative e alberghiere												
		Incontro dedicato agli uffici pubblici												
		Kit per Eventi di Piazza Sostenibili												



Tempistica della Campagna di Informazione e Sensibilizzazione

Anno 7

Azione	Strumento specifico	Target/Utenza	gen-23	feb-23	mar-23	apr-23	mag-23	giu-23	lug-23	ago-23	set-23	ott-23	nov-23	dic-23
1	Comunicazione di Avvio	Mailing a tutte le utenze												
		3 seminari di sensibilizzazione												
2	Comunicazione permanente	Calendario												
		Opuscolo informativo												
		Glossario												
		Manifesti/insegne presso Isole Ec.												
3	Strumenti di comunicazione online	Manifesti e cartelloni												
		Pagine WEB dedicate (sito Comunale)												
		Pagine WEB per smartphone												
4	Sensibilizzazione e Educazione Ambientale con le Scuole	APP per i-pone e Android												
		Seminario A - Raccolta Differenziata												
		Seminario B - Compostaggio Domestico												
		Seminario C - Bioeconomy												
		Seminario D - Ridurre i Rifiuti												
		Seminario A - Risorse di Educazione e Web												
		Laboratorio A - Analisi critica dei rifiuti												
		Laboratorio B - compostaggio domestico												
		Laboratorio C - Creatività con i rifiuti												
		Laboratorio D - Visita a Impianto Rifiuti												
5	Sensibilizzazione e Educazione Ambientale con la popolazione	Concorso Comuni Ricicloni												
		Iniziativa Puliamo il Mondo												
		Partecipazione a SERR												
		Comunicazione e iniziative con label Bandiera Blu												
		Iniziativa "A che punto siamo?"												
		Totem permanenti per uffici Turismo e vetrofanie traghetti												
6	Attività di Prevenzione e Riduzione dei Rifiuti	Corsi Compostaggio Domestico - UD												
		Vademecum per la riduzione - UD												
		Incontri dedicati alle attività ristorative e alberghiere												
		Incontro dedicato agli uffici pubblici												
		Kit per Eventi di Piazza Sostenibili												



1.2 Customer satisfaction

Il raggiungimento degli obiettivi fissati dal Capitolato in materia di raccolta differenziata ma non solo, richiede la convinta adesione, la fattiva partecipazione degli utenti e questa può aversi unicamente se il servizio offerto è qualitativamente eccellente ed in grado di soddisfare appieno la cittadinanza. E' certamente importante monitorare il livello di efficienza ed efficacia dei servizi ma fondamentale è monitorare il livello di soddisfazione della qualità del servizio, la percezione del cambiamento, le potenzialità di collaborazione ed altri dati attinenti più in generale l'analisi della qualità percepita.

Per questi motivi **riteniamo di assoluta importanza valutare la soddisfazione del cliente, misurare la qualità percepita, ottenere indicazioni sulle aspettative, sulla disponibilità al cambiamento, ottenere periodici feedback sulla informazione e comunicazione.** La valutazione verrà svolta con **cadenza semestrale** per il primo biennio ed annuale per gli anni successivi al secondo e verrà fornita apposita relazione al Comune entro il trentesimo giorno successivo alla fine del semestre.

In questo campo gli strumenti sono molteplici:

- invio di mailing con richiesta agli utenti di compilare questionari da consegnare presso punti di raccolta (ad esempio Uffici Comunali)
- interviste telefoniche o dirette
- tecnica del "cliente misterioso"
- sportello reclami o suggerimenti sia "fisico", ad esempio presso gli Uffici Comunali, sia virtuale nel caso le Amministrazioni volessero attivare un sito web dedicato al servizio

Intendiamo utilizzare tutti gli strumenti integrandoli tra loro in modo da condurre un monitoraggio continuo sulla qualità percepita dall'utenza e sul livello di soddisfazione.

1.2.1.1.1 Rilevazione in continuo

Gli strumenti che intendiamo attivare per la rilevazione in continuo della qualità percepita sono diversi.

1.2.1.1.1.1 Registro delle comunicazioni con gli utenti

Data per acquisita la istituzione di un NUMERO VERDE dedicato, che verrà reso noto ai cittadini in ogni modo possibile (comunicazione mailing, opuscoli informativi, calendari, financo stampato sui contenitori forniti per le raccolte) ogni comunicazione ricevuta dai cittadini sarà riportata in un registro delle segnalazioni che conterrà:

- data della chiamata e, se comunicato, identificativo dell'utente (nominativo, indirizzo, recapito telefonico, ecc.)
- motivo della chiamata (richiesta di chiarimenti o notizie, segnalazione di



- disservizi, lamentele o valutazioni sul risultato del servizio svolto, ecc.)
- sintesi della risposta data con indicazione dei tempi di soluzione delle problematiche evidenziate
 - classificazione della comunicazione ai fini di attivazione dei correttivi necessari: più richieste di notizie o chiarimenti ad esempio sono indubbiamente indice di una carenza delle attività di comunicazione a cui occorre porre rimedio magari avviando una nuova campagna; le segnalazioni di disservizi opportunamente classificate (mancato ritiro dei sacchi o svuotamento contenitori, scarsa pulizia del suolo dopo le operazioni di raccolta, valutazioni negative sulle attività di pulizia ed igiene del suolo, ecc.) consentono di modificare l'organizzazione dei servizi così da ovviare alle carenze segnalate
 - referenti interni (responsabile del servizio, coordinatore del centro servizi, operatori) a cui è girata per competenza la segnalazione
 - data di soluzione della problematica segnalata se diversa dal giorno in cui è stata ricevuta.

L'andamento delle comunicazioni ricevute dagli utenti, monitorato mensilmente, costituisce un primo indicatore sulla qualità del servizio così come è percepita dall'utenza.

Ovviamente copia di tale registro è resa disponibile con semplice collegamento internet alla Stazione Appaltante, che può così seguirne in real time l'evoluzione.

1.2.1.1.1.2 Sito WEB, posta elettronica, APP

Oltre che dalle comunicazioni telefoniche, il registro è popolato anche con le comunicazioni ricevute via mail ed ovviamente anche l'indirizzo di posta elettronica sarà adeguatamente pubblicizzato. Come visto trattando della informazione ai cittadini, è nostro intendimento realizzare un sito web, anche inserito in portali esistenti, collegato con il sito istituzionale della Stazione Appaltante.

Qui, oltre a pubblicare tutte le informazioni e le notizie relative al servizio e alle iniziative di prevenzione e minimizzazione dei rifiuti, verrà allestita una pagina di forum nella quale gli utenti, registrandosi ma mantenendo ovviamente i più elevati livelli di privacy, potranno "postare" segnalazioni, richieste di chiarimenti, proposte, aprire discussioni e quant'altro normalmente fa parte dei forum in rete.

Il sito sarà prodotto anche in formato compatibile con la gran parte dei sistemi operativi per tablet e smartphone, ampliando così la platea dei potenziali utenti ed a questo saranno collegate diverse APP per la prenotazione di servizi, la segnalazione di disservizi, la richiesta di informazioni ed altro.

Anche con questo strumento sarà possibile realizzare un monitoraggio continuo sul livello di qualità percepita dagli utenti, sugli elementi di eventuale insoddisfazione, così da attuare immediatamente le necessarie azioni correttive.

Ovviamente il forum sarà "trasparente" per gli Uffici Comunali deputati al controllo sul servizio, che così potranno avere in tempo reale le stesse informazioni che pervengono all'Azienda.

1.2.1.1.1.3 Posta elettronica certificata

Oltre che dalle comunicazioni telefoniche, il registro è popolato anche con le comunicazioni ricevute via mail ed ovviamente anche l'indirizzo di posta elettronica sarà adeguatamente pubblicizzato.





Anche con questo strumento sarà possibile realizzare un monitoraggio continuo sul livello di qualità percepita dagli utenti, sugli elementi di eventuale insoddisfazione, così da attuare immediatamente le necessarie azioni correttive.

1.2.1.1.2 Rilevazione periodica

Ad integrazione degli strumenti di rilevazione in continuo è necessario costruire momenti e sistemi di rilevazione rivolti ad un campione significativo di utenti, aumentando la probabilità statistica di intervistare anche quanti non hanno utilizzato le comunicazioni telefoniche o mail con l'Azienda e/o con la Amministrazione per questioni afferenti la gestione del ciclo dei rifiuti e la pulizia ed igiene del suolo.

La rilevazione periodica, organizzata secondo le normative UNI 11098:2003 "Linee guida per la rilevazione della soddisfazione del Cliente e per la misurazione degli indicatori del relativo processo" e UNI ISO 10002:2006 "Soddisfazione del Cliente – Linee guida per il trattamento dei reclami nelle organizzazioni" e più in generale nel rispetto delle norme ISO della famiglia 10.000, può avvenire con l'impiego di strumenti diversi:

- la somministrazione di un questionario che può essere spedito ad un campione vasto di utenti e raccolto poi presso punti di incontro
- la organizzazione di interviste face to face, ovvero la compilazione, anche con l'assistenza di personale appositamente formato, del questionario "in diretta" in occasione di allestimenti di punti di ascolto tipo gazebo nei mercati, davanti alle scuole, nei luoghi di ritrovo, nel corso di manifestazioni
- l'intervista telefonica, ovvero la somministrazione del questionario al telefono fatta da personale specializzato.

Si tratta di strumenti di indagine oramai noti e fortemente utilizzati in grado di fornire dati decisamente attendibili sia sul livello di qualità del servizio percepita dagli utenti, sia sull'efficacia delle attività di comunicazione, sia infine per conoscere le aspettative dei cittadini utenti nei confronti del servizio oggetto dell'indagine.

Gli strumenti sono come visto diversi, anche tra loro integrabili, e diversi sono i modelli di approccio (SERVQUAL o Service Quality; HoQ o House of Quality; QDF o Quality Function Deployment; EQFM o European Foundation for Quality Management) così come diversi sono i modelli di valutazione. Più che il modello di valutazione utilizzato, è fondamentale che l'indagine venga effettuata nel pieno rispetto della normativa (tra cui la Delibera n. 153/02/CSP "Approvazione del regolamento in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa" successivamente integrata e modificata dalla Delibera n. 237/03/CSP "Modifiche e integrazioni al regolamento in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa approvato con delibera n. 153/02/CSP" emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni) ed unicamente da parte di Società specializzate.

Poiché lo strumento di indagine periodica offre non solo l'opportunità di misurare il livello di qualità percepita dal cittadino utente ma consente anche di individuare le aspettative in ordine alla gamma dei servizi oggetto dell'indagine stessa, è del tutto evidente che parrebbe opportuna la costituzione di un tavolo di lavoro composto dai referenti della nostra Azienda, dai tecnici della Società individuata per le attività di customer satisfaction e dai tecnici della Stazione Appaltante per la definizione degli obiettivi del questionario ed in ultima analisi della rilevazione nel suo complesso, così da rendere questa attività sinergica con gli intenti



programmatici della Amministrazione Comunale.

La proposta che sottoponiamo alla valutazione della Commissione giudicatrice e della Stazione Appaltante, prevede la realizzazione di una indagine di customer satisfaction entro il primo semestre di attività ed una successiva nel secondo semestre, realizzando così due rilevazioni periodiche sulla soddisfazione dell'utenza nell'arco dell'affidamento stesso.

La soddisfazione dell'utenza va certo monitorata e misurata nell'ottica del miglioramento continuo (PLAN, DO, CHECK, ACT), ma va anche preceduta o quanto meno accompagnata da ogni azione che sia utile a monitorare le aspettative dell'utenza collettivamente intesa. Per questo proponiamo diverse linee di azione.

1.2.1.1.3 Rapporto con le Associazioni dei Consumatori.

Siamo disponibili, previa autorizzazione della Amministrazione Comunale, a formalizzare una sede di confronto con le Associazioni dei Consumatori presenti a livello territoriale, allo scopo di monitorare sia le aspettative sui servizi, sia le valutazioni che di questi emergono dal confronto delle Associazioni con gli utenti di riferimento.

Questo consentirà di disporre anche delle valutazioni di un altro osservatorio, ma soprattutto di avviare un confronto costruttivo, un dialogo trasparente, anche in vista di possibili trasformazioni dei servizi affidati o di un diverso sistema di contribuzione al costo degli stessi (passaggio da TARI a TARIP a Corrispettivo).

1.2.1.1.4 Costituzione di Focus Group

Su aspetti specifici sia legati ai servizi affidati sia più in generali legati alle tematiche ambientali, all'uso consapevole delle risorse, al risparmio energetico, alla riduzione alla fonte della produzione di rifiuti, si è dimostrato in molteplici realtà l'utilità della costituzione di Focus Group come strumento di ricerca qualitativa.

Sempre con l'ausilio di Società specializzate ed in stretta collaborazione con l'Amministrazione Comunale, intendiamo favorire la formazione di alcuni Focus Group partendo dalle tematiche della riduzione della produzione dei rifiuti e delle corrette modalità di riutilizzo e recupero con particolare attenzione agli imballaggi a perdere.

1.2.2 Customer care - Servizio informativo telefonico denominato "Numero verde"

Al fine di agevolare le utenze del Comune di Scanzano Jonico nella fruizione dei servizi di raccolta differenziata, attiveremo un servizio informativo telefonico di customer care denominato "Numero Verde". Il personale che si occuperà di questo servizio sarà debitamente formato sulle specificità dei servizi.

Il Numero verde sarà utilizzato da parte degli utenti per:

- ottenere informazioni sui servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti in merito a modalità di conferimento dei rifiuti, orari, tipi di materiali oggetto di raccolta





- richiedere l'assegnazione o la sostituzione dei contenitori
- prenotare i servizi a chiamata (ingombranti, sfalci e potature, ...)
- ottenere informazioni sull'ubicazione e sugli orari di apertura del Centro di Raccolta
- segnalare eventuali disservizi e presentare reclami

La gestione del Numero verde sarà supportata da un software che consentirà di registrare:

- ▶ *data della chiamata e, se comunicato, identificativo dell'utente (nominativo, indirizzo, recapito telefonico, ecc.)*
- ▶ *motivo della chiamata (richiesta di chiarimenti o notizie, segnalazione di disservizi, lamentele o valutazioni sul risultato del servizio svolto, ecc.)*
- ▶ *sintesi della risposta data con indicazione dei tempi di soluzione delle problematiche evidenziate*
- ▶ *classificazione della comunicazione ai fini di attivazione dei correttivi necessari; più richieste di notizie o chiarimenti ad esempio sono indubbiamente indice di una carenza delle attività di comunicazione a cui occorre porre rimedio magari avviando una nuova campagna; le segnalazioni di disservizi opportunamente classificate (mancato ritiro dei sacchi o svuotamento contenitori, scarsa pulizia del suolo dopo le operazioni di raccolta, valutazioni negative sulle attività di pulizia ed igiene del suolo, ecc.) consentono di modificare l'organizzazione dei servizi così da ovviare alle carenze segnalate*
- ▶ *referenti interni (responsabile del servizio, coordinatore del centro servizi, operatori) a cui è girata per competenza la segnalazione*
- ▶ *data di soluzione della problematica segnalata se diversa dal giorno in cui è stata ricevuta.*

Lo stesso software verrà utilizzato per la rendicontazione delle segnalazioni pervenute via posta elettronica certificata da parte delle utenze.

L'andamento, monitorato mensilmente, delle comunicazioni ricevute dagli utenti, costituisce un primo indicatore sulla qualità del servizio così come è percepita dall'utenza.

Ovviamente copia di tale registro è resa disponibile con semplice collegamento internet alla Amministrazione che può così seguire in real time l'evoluzione.

1.2.3 Realizzazione area sgambamento cani

Uno degli elementi di "esternalità negativa" citati all'inizio è senz'altro rappresentato dalle deiezioni canine che spesso deturpano il suolo.

Certo possono essere aumentati i cestini stradali dedicati, possono essere organizzate campagne di sensibilizzazione, tuttavia il problema non è mai totalmente risolvibile perché quando l'animale è lasciato libero di passeggiare o correre, diventa oggettivamente difficile, anche per i più volenterosi, seguirne precisamente le tracce e raccogliere così quanto lasciato.

Per questo si stanno sempre più estendendo nelle città le "aree di sgambamento cani" che offrono più soluzioni contemporaneamente:

- consentono agli animali di correre in libertà all'interno di un'area "protetta" a loro dedicata;
- riducono il rischio di incidenti poiché l'animale ha un'area apposita dove sgambare e perciò nel percorso da e per può e deve essere tenuto al guinzaglio e con la museruola ove previsto;
- concentra in un area verde le deiezioni che altrimenti avremmo su tutto il territorio.

Non è la soluzione che elimina totalmente il problema delle deiezioni canine ma è un tassello in più che si aggiunge sia la decoro cittadino, sia al benessere degli animali da compagnia.

Per questo ci proponiamo di realizzare, su terreno che ci verrà concesso in uso dalla Amministrazione, un'area di sgambamento cani recintata, munita di punti di abbeveramento.

L'area sarà ovviamente non pavimentata ma periodicamente riseminata con essenze robuste per mantenere il più possibile un tappeto erboso.

Sarà inoltre dotata di attrezzature per l'agility dog così da renderla effettivamente e completamente fruibile: tunne, asse di equilibrio, bilico, cerchio, muro forato, ostacolo cieco, ostacoli orizzontali, slalom e rampa realizzati in pino nordico

Orientativamente l'area potrebbe essere realizzata come raffigurato nell'immagine sottostante





Quando realizzata, con frequenza di almeno 2 interventi la settimana l'area in oggetto verrà pulita, verranno lavate le pavimentazioni, verranno irrorate soluzioni sanificanti del tipo idoneo all'impiego in aree frequentate da animali domestici e tali da non disturbare l'olfatto dei cani.

Il servizio di pulizia verrà assicurato dagli operatori addetti allo spazzamento manuale che provvederanno anche allo svuotamento dei cestini installati per la raccolta delle deiezioni canine ed al rifornimento dei dispenser di sacchetti.

A seconda delle esigenze di lavaggio interverrà sia l'idro pulitrice montata su pianale leggero, sia l'auto botte lavastrade.

1.2.4 Noleggio di bagni chimici

Gli atti di gara prevedono che debbano essere forniti bagni chimici rimovibili in occasione di feste, fiere e manifestazioni.

A questo obbligo che assumiamo in toto intendiamo aggiungere, quale proposta migliorativa:

- la fornitura di una batteria di 2 bagni normali + 1 bagno per disabili a servizio del mercato che si svolge il giorno 9 di ogni mese in via Morlino;
- la fornitura, per il periodo Maggio – Settembre di batterie di bagni chimici a servizio dei Lidi e degli arenili:

Lido Terzo Madonna 1 bagno normale + 1 bagno per disabili

Lido Torre 4 bagni normali + 1 bagno per disabili

Lido Bufaloria 1 bagno normale + 1 bagno per disabili

Lido Terzo Cavone 1 bagno normale + 1 bagno per disabili

Il servizio offerto comprende ovviamente il posizionamento, la pulizia ed asporto dei liquami, il rifornimento di acqua e reagenti chimici, del sapone nel lavamani e quant'altro necessario alla completa fruizione del servizio igienico mobile.





1.2.5 Raccolta e smaltimento siringhe, rimozione carogne animali,

Il disciplinare rubrica tali servizi tra quelli aggiuntivi eventuali ed in ossequio a ciò li inseriamo nel presente fascicolo, anche se fanno parte delle attività standard di pulizia ed igiene del suolo.

Le siringhe usate ed abbandonate dai tossico-dipendenti sono ormai parte del degrado sociale ed ambientale dell'epoca in cui viviamo, pure se i cambiamenti intervenuti sul consumo di sostanze stupefacenti e sul criminale mercato che lo alimenta, hanno in qualche modo diminuito quantitativamente l'impatto drammatico degli anni '90.

Mentre ad altri, ed anche a tutti noi, è demandato occuparsi del triste fenomeno della tossico-dipendenza, al servizio di Igiene Urbana è affidato il compito di eliminare, con la massima tempestività, ogni residuo di tale triste pratica.

Gli obiettivi, o meglio gli imperativi, che il servizio di asporto siringhe deve soddisfare sono plurimi:

- assicurare un totale e tempestivo asporto delle siringhe potenzialmente infette da tutti i luoghi aperti al pubblico con assoluta priorità per quelli frequentati dai bambini
- garantire ottimali condizioni di sicurezza per gli operatori al fine di prevenire ogni rischio
- assicurare un corretto smaltimento di quanto raccolto

Quotidianamente ogni operatore ecologico provvederà all'asporto delle siringhe nella zona affidatagli, dando priorità assoluta agli interventi nei pressi delle scuole di ogni ordine e grado e delle aree verdi per proseguire poi su tutta l'area di competenza.

Riteniamo che in questo, come in altri settori della nostra attività, sia importante la collaborazione dei cittadini, che solleciteremo affinché ci segnalino la presenza di siringhe che dovessero essere sfuggite al servizio, o che fossero state abbandonate dopo l'effettuazione dello stesso.

Ciò avverrà mettendo a disposizione dell'utenza una pluralità di strumenti di comunicazione (numero verde, linee telefoniche anche con servizio di segreteria e di trasferimento per reperibilità, casella di posta elettronica, sito web, ufficio presso il Centro di Servizi).

Tutti gli operatori saranno dotati di ogni presidio necessario per evitare ogni contatto con oggetti appuntiti e/o taglienti potenzialmente infetti ed in particolare saranno adottate tutte le misure di prevenzione e protezione dal contagio professionale da virus HIV ad iniziare dalle calzature, dai guanti anti taglio, dalle pinze apposite e da tutti i DPI descritti nei Piani di Sicurezza.

Le siringhe raccolte verranno direttamente immesse in scatole rigide anti taglio ed anti perforazione, a chiusura ermetica amovibile sul tipo di quelle normalmente utilizzate presso le strutture sanitarie per lo smaltimento di aghi, siringhe, bisturi, lame.

Tali scatole saranno di capacità contenuta (max 1 - 3 litri), date in dotazione in numero sufficiente a ciascun operatore addetto allo spazzamento e riconsegnate ad ogni fine turno, così da essere confezionate secondo le modalità stabilite dal





Centro di trattamento finale ove verranno trasportate.

1.2.5.1 Rimozione di carcasse animali

L'art. 185 primo comma D. Lgs. 152/06 esclude dalla disciplina generale anche le carogne animali, senza tuttavia ripetere la clausola prevista dall'art. 8 D. Lgs. 22/97, "in quanto disciplinate da specifiche disposizioni di legge" mentre il secondo comma precisa che resta ferma la disciplina di cui al Reg. CE n. 1774 - 2002 "...che costituisce disciplina esaustiva ed autonoma nell'ambito del campo di applicazione ivi indicato".

Tale particolarità rende possibile procedersi ad una lettura della norma tale da renderla compatibile col vincolo costituzionale e comunitario e giungere pertanto alla conclusione che le carogne, cioè i corpi morti di animali, sono escluse dalla disciplina generale dei rifiuti solo e in quanto siano regolate da normative diverse: in particolare, solo in quanto siano oggetto della disciplina sanitaria e veterinaria introdotta prima dal D. Lgs. 508-1992 e poi dal Regolamento comunitario 1774-2002 e che le stesse carogne, se e in quanto configurano rifiuti di origine animale, rientrano nuovamente nella disciplina generale sui rifiuti, qualora esulino dalla suddetta normativa sanitaria e veterinaria, che ne disciplina la eliminazione o, in casi limitati di basso rischio, la riutilizzazione per scopi delimitati. (Cass. Sez. III n. 21676 del 4 giugno 2007)

Ciò premesso occorre considerare che il loro rinvenimento su strade ed aree pubbliche li classifica a pieno titolo come rifiuti urbani, così che se la attribuzione di un codice CER in fase di raccolta appare scontata (20.03.03), ai fini dello smaltimento necessita provvedere alla riclassificazione del rifiuto raccolto.

Questa procedura, data la natura del rifiuto, non può che essere eseguita mediante "assimilazione" ad altri rifiuti presenti nell'elenco di cui all'allegato D del D. Lgs. 152/06, non essendo adottabile il codice generico 99 trattandosi di rifiuti pericolosi in quanto "potenzialmente infetti" (cod. pericolo H09) e l'unico settore che consente questa analogia è costituito dai "rifiuti sanitari e veterinari" con particolare riferimento al CER 18.02.02.

L'attribuzione di detto codice condiziona, conseguentemente, non solo le fasi di smaltimento, ma anche la raccolta ed il trasporto.

Infatti la deliberazione del Comitato Interministeriale 27 luglio 1984 e successive modifiche ed integrazioni, fissa le seguenti precise disposizioni in materia di conferimento e movimentazione di rifiuti sanitari pericolosi:

- ▶ "1.1.3. ... Detti rifiuti, per essere conferiti agli impianti di incenerimento di rifiuti urbani o ad altri impianti con caratteristiche almeno equivalenti, devono essere accompagnati da apposite dichiarazioni scritte..... dalle quali risulta la natura e la provenienza, e che siano stati sottoposti ad adeguati trattamenti di disinfezione o sterilizzazione."
- ▶ "2.2. I rifiuti ... che comunque presentano pericolo per la salute pubblica, ed i rifiuti provenienti da, devono essere sottoposti, prima del loro allontanamento, ad idonei trattamenti di disinfezione o di sterilizzazione indicati e controllati dal direttore sanitario o dal responsabile del"

Per questo motivo, fatte salve specifiche e diverse indicazioni fornite dal Servizio Veterinario Regionale, il servizio di "Raccolta ed allontanamento di carogne animali", deve seguire specifiche procedure operative e deve prevedere apposite



formazioni e dotazioni di Dispositivi di Protezione Individuale al personale addetto.

1.2.5.1.1 Riepilogo delle modalità operative

In sintesi per l'espletamento di detto servizio le procedure operative sono di seguito elencate secondo la cronologia di svolgimento:

- verifica dello stato dell'animale (in collaborazione con il servizio Veterinario) anche al fine di rilevarne il tatuaggio od il microchip
- predisposizione del contenitore idoneo per il confinamento
- spostamento del corpo inanimato
- trattamento di disinfezione
- sigillatura del contenitore
- carico su veicolo attrezzato
- pulizia e disinfezione del suolo
- trasporto diretto ad impianto convenzionato con l'Ente Appaltante o con i Comuni

Nello specifico per ogni evento di rimozione di carcasse di animali morti verranno impiegati due addetti dotati dei seguenti DPI:

- tuta intera in Tyvek saldata, CE type 5
- stivali in gomma con suola antisdrucciolo, EN 347
- guanti in lattice a manica lunga, EN 420
- mascherina in tessuto non tessuto, EN 149/FFP2
- occhiali protettivi a maschera con trattamento antiappannante ed antigraffio - lenti: neutra AS AF 2C-1.2 U 1 FT K N CE

che, dotati di idonei strumenti (badile, scope, ecc.), provvedono allo spostamento di quanto presente dalla sede stradale e l'inserimento in un apposito contenitore a perdere, in materiale plastico di adeguate caratteristiche di resistenza e dotato di sistema di chiusura che eviti spandimenti accidentali del contenuto.

Prima di questa operazione verrà inserito del disinfettante (a base di sali quaternari d'ammonio o analoghi composti).

Tale contenitore, se di piccole dimensioni, verrà quindi immesso in un secondo più grande, rigido e resistente e munito di chiusura ermetica.

I contenitori di cui sopra, sia interni che esterni, saranno facilmente distinguibili, per colore o altra caratteristica specifica, da quelli usati per altri tipi di rifiuti e riporteranno con evidenza la dicitura "rifiuti sanitari trattati".

La squadra provvederà al lavaggio della sede stradale e allo spargimento di disinfettante/deodorizzante.

Verrà quindi compilato l'apposito formulario di identificazione del rifiuto, con allegata l'attestazione dell'avvenuto trattamento di disinfezione.

Al termine dell'operazione si provvederà al carico su veicolo leggero tipo PIAGGIO PORTER MAXXI a pianale dotato di cassone in acciaio inox sanitario a tenuta, per il trasporto a destino.

Al termine del trasporto i DPI a perdere saranno smaltiti secondo la normativa, mentre quelli riutilizzabili (stivali e guanti) saranno sottoposti a disinfezione.

Allo stesso modo il veicolo utilizzato, con particolare riferimento alla vasca a tenuta in acciaio inox sanitario, sarà sottoposta a lavaggio e disinfezione nel pieno rispetto delle normative.



1.2.6 Bonifica discariche abusive

Nell'ipotesi progettuale abbiamo cercato di fornire adeguate risposte ad ogni esigenza che l'utente può avvertire quando deve disfarsi di un qualsiasi materiale, ma sappiamo che ciò non potrà eliminare totalmente il fenomeno dello scarico abusivo lungo il ciglio delle strade, le scarpate dei torrenti ed in genere le aree periferiche o abbandonate.

Questo può verificarsi innanzitutto perché il servizio non copre le esigenze di un singolo utente o perché potrà esserci chi nonostante tutto ritiene più comodo o meno impegnativo provvedere da sé allo smaltimento. Ultimo, ma non per importanza, perché quasi sicuramente gli utenti residenti nei comuni limitrofi non dispongono dei servizi che qui sono proposti.

A tale incombenza provvederà innanzitutto l'operatore ecologico di zona, sia raccogliendo quanto manualmente prelevabile, sia segnalando, attraverso l'unità di bordo, la presenza di uno scarico di dimensioni maggiori, tale da richiedere l'intervento di più operatori e/o di mezzi meccanici particolari.

Poiché tutti gli automezzi saranno dotati di sistema di localizzazione satellitare e perciò di unità di bordo in grado di trasmettere messaggi precodificati, così come tutti gli operatori saranno dotati di apparato di telefonia mobile collegato alla rete aziendale, avremo a disposizione un costante monitoraggio del territorio comunale da parte degli operatori, degli autisti dei mezzi addetti alla raccolta e delle spazzatrici.

Ciascuno di loro, individuato un punto di scarico abusivo, non dovrà far altro che trasmettere il messaggio corrispondente preimpostato alla Centrale Operativa, messaggio automaticamente inviato anche al terminale attivo presso l'Ufficio Ambiente, senza preoccuparsi di fornire indicazioni sulla localizzazione, rilevata in automatico dal sistema GPS con uno scarto massimo di 5 metri.

Ottenuta l'autorizzazione dall'Ufficio Ambiente, che può rendersi necessaria nel caso fosse ritenuto utile svolgere indagini al fine di individuare i responsabili dell'abbandono dei rifiuti, interverremo entro le 24 ore successive per lo sgombero del materiale abusivamente abbandonato, impiegando di volta in volta le attrezzature necessarie: autocarro scarrabile con gru, autocarro con sponda caricatrice, pala gommata od altro.

Ovviamente nel caso di segnalazioni di abbandono di sostanze pericolose o non identificabili ad un primo esame visivo (fusti, latte, contenitori in genere, sacchi con polveri, ecc.) il messaggio trasmesso sarà di tipo diverso al fine di segnalare l'urgenza dell'intervento e la necessità che sul posto si rechi l'Autorità Sanitaria.

1.2.6.1.1 Interventi di messa in sicurezza

Il problema degli interventi di messa in sicurezza di eventuali scarichi abusivi, o di sversamenti accidentali è uno dei problemi che i Comuni si trovano spesso ad affrontare, soprattutto in caso di non identificazione del soggetto attore dell'inquinamento o, in caso contrario, di soggetto non in grado di far fronte autonomamente alla soluzione del problema.

La possibilità di una azione repentina da parte dell'Ente, tramite operatore del settore già contrattualizzato, consente di limitare eventuali danni ambientali o a ridurne drasticamente gli effetti e gli oneri conseguenti per il ripristino.

Infatti le sostanze inquinanti scaricate o sversate, possono migrare attraverso i





seguenti principali vettori:

- l'aria per effetto dei venti nel caso di piccole particelle o attraverso la diffusione d'emissioni gassose;
- l'acqua, sia superficiale sia di falda;
- il suolo che può essere sia un mezzo di contatto diretto che indiretto mediante la crescita della vegetazione e la catena alimentare.

Tra i recettori si possono individuare tre grandi categorie:

- la popolazione umana sia direttamente per contatto ed inalazione che indirettamente attraverso l'acqua e gli alimenti;
- le risorse ambientali nel loro complesso intendendo corsi d'acqua, laghi, risorse idriche sotterranee, fauna e flora;
- le risorse economiche come edifici, infrastrutture, suoli coltivabili o edificabili ecc.

Chiaramente a fronte di un acclarato ed evidente problema di inquinamento è necessario provvedere al un intervento immediato che può essere diviso sostanzialmente in due fasi:

- ▶ un intervento di messa in sicurezza del sito contaminato atto ad eliminare e controllare il più rapidamente possibile i rischi di contaminazione per l'uomo e l'ambiente, anche nelle more della completa risoluzione del problema;
- ▶ un intervento di trattamento e bonifica vero e proprio atto a risolvere permanentemente o, in ogni caso, a lungo termine il problema della contaminazione del sito inquinato individuato.

Il primo è un intervento che tende ad impedire la propagazione dell'inquinamento al di fuori dell'area contaminata e può essere genericamente schematizzato come tecniche d'isolamento.

Queste mirano all'incapsulamento, il più completo possibile, del terreno contaminato mediante l'impermeabilizzazione superficiale e la realizzazione di setti verticali anch'essi impermeabili.

Inoltre, in una fase immediatamente successiva, è anche possibile realizzare una impermeabilizzazione sul fondo in tutti quei casi in cui si abbia a che fare con inquinanti particolarmente pericolosi e possibili gravi contaminazioni di eventuali falde idriche sottostanti.

I secondi sono trattamenti di recupero dell'area a lungo termine e devono essere inquadrati, sia come percorso autorizzativo che come metodologia d'intervento, nella griglia normativa specificata nel titolo V della parte IV del D. LGS. 152/06 con tempi e procedure non compatibili con l'estensione contrattuale di un servizio di igiene urbana.

Di contro gli interventi in emergenza, finalizzati alla messa in sicurezza di siti in cui sono avvenuti sversamenti accidentali di contaminanti di vario genere è possibile inserirli nel corpo contrattuale e da qui la nostra disponibilità ad eseguire direttamente o indirettamente detti interventi mediante:

- installazione di barriere di contenimento
- aspirazione o recupero del prodotto disperso con polveri e panni oleoadsorbenti;
- asportazione della coltre superficiale di terreno che presenta contaminanti adsorbiti;
- lavaggio delle aree interessate dallo spandimento (coperture stradali,



murature, macchinari, ecc) con soluzioni acquose e detergenti specifici, prevedendo l'eventuale impiego di getti ad alta pressione ed il recupero e successivo smaltimento delle acque di lavaggio;

- installazione di sistemi di emungimento e successivo trattamento delle acque di falda ed il recupero selettivo di contaminanti in galleggiamento sulle acque (Pump&Treat, Barriere Idrauliche, ecc)
- messa in opera di barriere fisiche quali diaframmi impermeabili per il contenimento della contaminazione presente nelle acque;
- installazione di sistemi di ventilazione forzata in casi di presenza di vapori esplosivi;

L'autonomia operativa dei sistemi installati verrà assicurata mediante l'esecuzione di visite periodiche di manutenzione e monitoraggio.

Ferma restando la capacità di un intervento immediato su richiesta degli Enti, tutti gli interventi eseguiti saranno soggetti a progettazione preliminare interna a cura di personale esperto e qualificato, che con la stima degli oneri verrà consegnata all'Ente Appaltante entro le prime ore d'intervento, per definirne l'esatta connotazione contrattuale.

1.2.7 Micro raccolta di manufatti in ETERNIT

Può accadere che tra i rifiuti abbandonati vengano rinvenuti manufatti in cemento amianto o ETERNIT ed allora occorre prevedere attente modalità di intervento a tutela dell'ambiente e dei lavoratori impiegati.

I manufatti in cemento-amianto, tubazioni o lastre comunemente chiamati con il nome dell'azienda di Casale Monferrato che li produceva, non solo non si sono rivelati di vita eterna, come il nome indicava, ma anche causa di gravi problemi per la salute dei lavoratori e per l'ambiente.

La pericolosità dei prodotti in cemento-amianto è dovuta alla possibile liberazione di fibre di amianto che normalmente sono legate alla malta cementizia.

E' ormai dimostrato che anche bassissime esposizioni a polveri di amianto possono indurre un ben preciso tumore polmonare (il mesotelioma pleurico).

I maggiori pericoli di esposizione avvengono nella manipolazione dei manufatti dove per rotture, abrasioni e urti viene meno la funzione del legante. Per questi motivi le coperture o altri manufatti in buone condizioni possono rimanere al loro posto e nel solo caso di manutenzioni o rimozioni, necessitano particolari attenzioni per la tutela dell'ambiente e dei lavoratori.

Infatti la legge prevede che:

- al momento non vi è obbligo di rimozione, devono però essere mantenuti in buono stato di conservazione.
- l'unica richiesta da parte di Regione Puglia consiste nell'effettuare il censimento di tutti i manufatti di cemento amianto, in modo da poter effettuare le misure dell'indice di degrado e quindi avere la certezza della rimozione.
- non è consentita il commercio, la vendita e neanche il riutilizzo delle parti rimosse.
- i materiali rimossi sono considerati rifiuto pertanto devono essere conferiti in discarica autorizzata, previo intervento di bonifica.



1.2.7.1.1 Tecniche di bonifica

Con il termine di bonifica dell'amianto si intendono particolari procedure soggette ad autorizzazione ed in particolare vengono previste:

RIMOZIONE - Le operazioni devono essere condotte salvaguardando l'integrità del materiale e dei lavoratori addetti.

SOVRACOPERTURA - Il sistema della sovra copertura consiste in un intervento di confinamento realizzato installando una nuova copertura al di sopra di quella in amianto-cemento

INCAPSULAMENTO - Possono essere impiegati prodotti impregnanti, che penetrano nel materiale legando le fibre di amianto tra loro e con la matrice cementizia, e prodotti ricoprenti, additivati con sostanze resistenti agli agenti atmosferici e ai raggi U.V. e con pigmenti che formano una spessa membrana sulla superficie del manufatto.

Le sovra coperture, incapsulamenti e le rimozioni, sono effettuati da ditte specializzate, spesso non direttamente dal proponente.

Tutte le tecniche risultano complesse sia dal punto di vista operativo che di certificazione.

Per quanto concerne la rimozione vi sono ulteriori obblighi a carico dei datori di lavoro che intendono far eseguire i lavori ai dipendenti:

redazione di un piano di lavoro ai sensi della vigente normativa igienico-sanitaria
formazione del personale (corsi obbligatori) e specifiche visite mediche periodiche
dotazione di appositi DPI

1.2.7.1.2 Procedure operative per la rimozione dei manufatti in cemento amianto

Considerato che la pericolosità dell'amianto risiede nella liberazione di fibre cancerogene per inalazione le precauzioni richieste sono mirate alla limitazione della loro produzione mentre le protezioni sono tese a salvaguardare l'apparato respiratorio delle persone che lavorano in aree potenzialmente inquinate.

Lastre ed altri manufatti di copertura in cemento-amianto devono essere adeguatamente bagnati prima di qualsiasi manipolazione o movimentazione con prodotti collanti, vernicianti o incapsulanti specifici. La bagnatura dovrà essere effettuata mediante pompe a bassa pressione, in nessun caso si dovrà fare uso di getti d'acqua ad alta pressione.

I materiali in cemento-amianto rimossi devono essere chiusi in imballaggi non deteriorabili o rivestiti con teli di plastica sigillati; eventuali pezzi acuminati o taglienti devono essere sistemati in modo da evitare lo sfondamento degli imballaggi.

I rifiuti in frammenti minuti devono essere raccolti al momento della loro formazione e racchiusi in sacchi di materiale impermeabile non deteriorabile immediatamente sigillati.

Tutti i materiali di risulta devono essere etichettati a norma di legge.

Nelle operazioni che possono dar luogo a dispersione di fibre di amianto, i lavoratori devono essere muniti di idonei mezzi di protezione individuali delle vie respiratorie (maschere con filtri tipo P3) e di indumenti protettivi. Le calzature devono essere di tipo antinfortunistico con suola anti perforazione e puntale in acciaio.

Le aree in cui avvengono operazioni di rimozione di prodotti in cemento-amianto



che possono dar luogo a dispersione di fibre devono essere temporaneamente interdette a persone esterne ai lavori nonché delimitate e segnalate; inoltre in presenza di un cantiere di notevoli dimensioni è richiesto il posizionamento di una camera di decontaminazione.

In considerazione della complessità e pericolosità degli interventi di rimozione e smaltimento di manufatti in fibrocemento contenente amianto (ETERNIT), l'azienda pone divieto assoluto, ai propri dipendenti, di maneggiare materiali che possano presentare dette caratteristiche.

In caso di rinvenimento di scarichi abusivi in cui se ne sospetta la presenza, l'operatore dovrà dare immediata comunicazione al responsabile di cantiere che dovrà, a sua volta:

- + comunicare alla direzione il ritrovamento;
- + provvedere alla messa in sicurezza dell'area in cui si è riscontrata la presenza del materiale.

La messa in sicurezza dovrà avvenire con la seguente metodologia:

- dotare il personale addetto di apposite mascherine e guanti, oltre alla normale dotazione di d.p.i.
- assicurarsi che all'atto dell'intervento non siano presenti condizioni climatiche avverse (vento), solo in caso di emergenza provvedere alla "bagnatura" mediante pompa a bassa pressione;
- assicurarsi, durante le lavorazioni, dell'assenza assoluta di terze persone;
- provvedere alla copertura del cumulo con telo in polietilene, a doppio strato, e di tutta l'area interessata allo scarico abusivo;
- ancorare la copertura mediante posa di picchetti, o pesi, sulle aree perimetrali del telo utilizzato;
- perimetrare l'intera area interessata con apposito nastro di colore rosso/bianco;
- apporre apposita segnaletica.
- dare comunicazione alla direzione dell'avvenuta messa in sicurezza;
- controllare, giornalmente, la integrità dei presidi adottati fino ad intervento della squadra specializzata, formata da lavoratori che, avendo superato i corsi previsti, sono autorizzati ad operare.

Tutte le operazioni qui sommariamente descritte si svolgeranno sotto la supervisione e la responsabilità del Dirigente Bonifiche Amianto.

Teknoservice S.r.l. possiede l'iscrizione alla categoria IOB – classe E con numero TO01821; inoltre possiede tutte le attrezzature per poter effettuare un rapido intervento di rimozione del materiale rinvenuto.

Ovviamente il rinvenimento di manufatti in cemento amianto, quando non già comunicato dall'Ente Appaltante, sarà oggetto di specifica ed immediata comunicazione effettuata alla Amministrazione Comunale, oltre alle comunicazioni di rito agli Organi preposti.

In tal caso, effettuate comunque le operazioni di messa in sicurezza, il completamento dell'intervento di bonifica avverrà unicamente previa autorizzazione.

Le attività sopra descritte rappresentano eventi particolari che riteniamo non possano essere compresi negli obblighi contrattuali, proprio per la specificità e la complessità delle operazioni che la normativa impone.

Come visto la comunicazione del rinvenimento di uno scarico abusivo, con



particolare riferimento a quelli che richiedono interventi diversi dalle sole operazioni manuali gestibili autonomamente dal netturbino di zona, viene fatta da tutti gli operatori che a vario titolo presidiano il territorio in ragione dei compiti a ciascuno affidati, e tale segnalazione, transitando sul server collocato presso il Centro di Servizi, può essere inviata in tempo reale all'Ufficio Ambiente.

La segnalazione della presenza di rifiuti, potrà peraltro essere effettuata sia dai competenti Uffici Comunali, sia da personale di Enti diversi (Corpo Forestale dello Stato, Protezione Civile, Autorità di PS, Polizia Municipale, ecc.). In ogni caso dovrà contenere alcune notizie di minima:

- localizzazione dell'abbandono;
- numero di pezzi abbandonati;
- tipologia del materiale abbandonato;
- ove possibile o necessario, documentazione fotografica

Qualunque sia la fonte della segnalazione, questa dovrà essere trasmessa al Centro di Servizi Aziendale, utilizzando tutti gli accessi di comunicazione messi a disposizione: telefonia fissa e mobile, numero verde, casella e-mail, sito web, numeri telefonici dei responsabili dei turni di reperibilità e pronto intervento, il quale provvederà a trasmettere la segnalazione all'Ufficio Ambiente al fine di ottenere l'autorizzazione per l'intervento di recupero e ripristino dei luoghi.

Tutta la documentazione potrà essere trasmessa a mezzo fax o posta elettronica e dovrà contenere la data e l'ora di emissione, la localizzazione dell'intervento richiesto, quantità e qualità del materiale da prelevare.

Ricevuto il consenso all'intervento, ovviamente anche preceduto da conferma per le vie brevi, gli incaricati della nostra Azienda provvederanno in orario di servizio, od in orario di reperibilità in caso di pronto intervento, all'asporto del materiale segnalato, indicando in apposita modulistica la esatta quantità e qualità dei materiali ritrovati, anche accompagnata da documentazione fotografica del luogo pre e post intervento.

Il foglio di lavoro, completato con la data ed ora in cui è stato effettuato l'intervento, verrà trasmesso all'Ufficio Igiene Urbana del Comune a riprova dell'avvenuto servizio e sarà corredato, per quanto possibile e con i limiti posti dalle vigenti leggi sul trattamento e divulgazione dei dati sensibili, da una relazione che agevoli l'individuazione di quanti responsabili dello scarico abusivo.

1.2.8 Analisi merceologica

L'obiettivo delle **analisi merceologiche** da effettuarsi sui rifiuti indifferenziati e differenziati è quello di conoscerne la composizione in termini di percentuali in peso delle diverse frazioni di materiali (metalli, legno, cartone, plastica, vetro, ecc.).

Tali percentuali sono variabili in funzione di numerosi parametri: le caratteristiche sociali e territoriali dell'area, i sistemi e le attrezzature impiegati per la raccolta, le scelte politiche e gestionali su criteri di assimilazione e raccolta differenziata, la vocazione del territorio (presenza e concentrazione di attività produttive, attività commerciali, attività di servizio, attività residenziali).

Ma le analisi merceologiche devono essere effettuate anche con la finalità di "tracciare" il flusso dei rifiuti, risalendo pertanto all'utenza che li ha generati. Per cui è necessario analizzare anche:

- le condizioni in cui il rifiuto viene conferito (es. frantumato, intero,





mescolato ad altri materiali, ecc.);

- da cosa è composta ciascuna categoria materica (es. plastica distinta in flessibile e rigida, in imballaggi primari e secondari e/o terziari o altri oggetti in plastica, carta e cartone distinti in carta grafica, cartone ondulato e imballaggi primari, rifiuto organico distinto in pane, cibo cucinato, scarto di cucina non cotto, ecc.);

Le informazioni che si ricavano dalle indagini merceologiche, oltre a verificare la risposta partecipativa da parte degli utenti, forniscono utili indicazioni e suggerimenti per ridurre i rifiuti presso la singola utenza:

- in fase di produzione e lavorazione (ad esempio, un installatore può restituire al produttore l'imballaggio di un pezzo di ricambio particolarmente ingombrante);
- in fase di commercializzazione dei beni (ad esempio, un commerciante può scegliere di usare imballaggi secondari e terziari riutilizzabili);
- in fase di uso di beni e servizi (ad esempio, pratiche di riduzione dei consumi di carta negli uffici);
- in fase di uso e consumo domestico di beni (es. la presenza massiccia di bottiglie in plastica per acqua ci indicherà scarso uso dell'acqua di rubinetto che potrebbe essere incrementato, ove possibile, anche con campagne di comunicazione pubbliche ad hoc)

Le analisi merceologiche serviranno anche per verificare se le attività di prevenzione intraprese stiano portando i risultati attesi.

Il miglioramento continuo dei sistemi di gestione integrata dei Rifiuti Urbani non può prescindere da una conoscenza dettagliata della composizione dei rifiuti così come una gestione efficiente dei rifiuti urbani sul territorio richiede la conoscenza delle quantità prodotte e della loro composizione merceologica; tale composizione si modifica nel tempo a seconda delle abitudini di consumo delle utenze e delle raccolte attivate

Tutte le considerazioni sin qui espresse e crediamo anche quelle poste a base della redazione degli Atti di Gara, nascono dalla convinzione, certamente corretta, che il cambiamento sia necessario ma che non può essere fine a se stesso ma deve essere costantemente analizzato, modificato, migliorato perché solo così si possano raggiungere risultati di eccellenza, ovvero superare largamente la soglia del 75% di RD.

La gestione integrata del ciclo dei rifiuti, in quanto non orientata allo smaltimento ma al contrario al recupero nell'ottica della "Circular Economy", non può basarsi su "sensazioni" o valutazioni empiriche, ma necessita di analisi più approfondite.

Le analisi merceologiche servono per:

- Classificare il rifiuto definendo i quantitativi di determinate frazioni su di una quantità di rifiuto, mediante sistema di campionamento rappresentativo. L'attività si può effettuare su tutte le matrici di rifiuto solido.
- Verificare l'efficienza delle modalità di raccolta e trasporto dei rifiuti
- Assegnare il corretto valore economico per le frazioni valorizzabili
- Individuare idonee azioni correttive nell'organizzazione delle raccolte differenziate
- Stimolare il conferente ad una raccolta differenziata più attenta

Come è noto raggiungere percentuali di RD superiori al 70% e soprattutto elevati Tassi di Recupero e Riciclaggio, ottenere cioè materiali effettivamente avviabili a



valorizzazione come materia o riuso, è un processo anche faticoso perchè si tratta di riuscire ad intercettare frazioni residuali di rifiuto che spesso l'utente conferisce in modo indifferenziato perché magari non è certo della esatta collocazione, non rammenta se sia o meno recuperabile, ritiene che le piccole dimensioni od il peso contenuto non siano tali "da fare la differenza".

E' perciò necessario un lavoro attento per individuare correttamente gli obiettivi su cui lavorare e crescere, in buona sostanza un approccio scientifico.

L'indagine merceologica è lo strumento che meglio di altri consente di:

- misurare la tipologie e le quantità di frazioni valorizzabili ancora presenti nel residuo indifferenziato conferito dall'utenza; questo consente di conoscere quali tipologie di rifiuti recuperabili vengono conferite nel secco residuo indifferenziato ed in quale quantità, permettendo di orientare le azioni di comunicazione e monitoraggio via via sulle frazioni più consistenti e/o più pericolose
- misurare la qualità delle diverse frazioni conferite in modo differenziato ed il loro livello di contaminazione; questo consente di individuare le più diffuse contaminazioni di carta, plastica, vetro, organico, permettendo di orientare le azioni di comunicazione e monitoraggio finalizzate ad ottenere il massimo livello di purezza e consentire maggiori ricavi dalla cessione al sistema CONAI ovvero al libero mercato;
- misurare l'andamento quali-quantitativo nei diversi periodi dell'anno e nelle diverse Aree: urbana, extra urbana, villaggi; questo consente di individuare per ciascuna area le caratteristiche del rifiuto prodotto e perciò le strategie più idonee per ottimizzare l'intercettazione delle frazioni valorizzabili.

Pertanto proponiamo alla Stazione appaltante di eseguire regolarmente delle analisi merceologiche, da affidare ad appositi tecnici specializzati e da eseguirsi conformemente alla procedura di campionamento del rifiuto – ANPA RTI CTN_RIF 1/2000; Analisi merceologica dei rifiuti urbani e D. Lgs 205/2010 - anche per conoscere le tipologie di rifiuti che ancora possono essere intercettate all'interno della miscela di RU residuo.

Nello specifico proponiamo di realizzare entro il primo semestre una analisi merceologica del RU indifferenziato, onde determinare la quota di materiali ancora valorizzabili e determinarne il peso specifico anche ai fini dell'introduzione di sistemi di quantificazione puntuale dei rifiuti.

Successivamente prevediamo la effettuazione di una analisi merceologica per ogni anno di durata dell'affidamento.

1.2.9 Recupero delle esposizioni tardive

Nei primi mesi successivi alla modifica delle modalità di raccolta, effettueremo dei passaggi supplementari per raccogliere i rifiuti esposti erroneamente, lasciando ogni volta una cartolina calendario all'utenza per rammentare le nuove modalità di conferimento.

Oltre a ciò può accadere che alcune volte gli utenti espongano i rifiuti dopo l'orario di inizio delle operazioni di raccolta e, ove non si provvedesse al recupero, i sacchi o i contenitori potrebbero non essere prelevati.





Ad evitare che ciò accada **è previsto un servizio di recupero delle esposizioni tardive**, sia su segnalazione degli Uffici Comunali, sia su azione di monitoraggio del territorio svolta dal Responsabile operativo dei servizi, a condizione che l'esposizione, se pur tardiva, avvenga entro le ore 10:00 in modo da consentirci di ripercorrere le zone di raccolta e terminare le operazioni entro le ore 12:00. Il servizio non avrà costi aggiuntivi per la Stazione Appaltante. Questo servizio verrà attivato per tutte le frazioni merceologiche oggetto di raccolta domiciliare per cui, anche se non trascritto, si intende ripetuto



I.2.10 Sommario

I.1	Servizi aggiuntivi	1
I.1.1	Campagna di Informazione e sensibilizzazione	1
I.1.1.1	Finalità della Campagna	1
I.1.1.2	Analisi del territorio	2
I.1.1.3	Piano di Comunicazione	2
I.1.1.3.1	Azione 1 – Strumenti di comunicazione d'avvio	4
I.1.1.3.2	Azione 2 – Strumenti di comunicazione permanenti	4
I.1.1.3.3	Azione 3 – Strumenti di comunicazione online	5
I.1.1.3.4	Azione 4 – Attività di Sensibilizzazione e Educazione Ambientale con le Scuole	6
I.1.1.3.5	Azione 5 – Attività di Sensibilizzazione e Educazione Ambientale con la popolazione	8
I.1.1.3.6	Azione 6 – La tutela dell'area litoranea	9
I.1.1.3.7	Azione 7 – Attività di Prevenzione e Riduzione dei Rifiuti	9
I.1.1.4	Proposta di impostazione grafica	11
I.1.1.5	Sintesi dell'ipotesi creativa	12
I.1.1.6	Tempistica	12
I.2	Customer satisfaction	17
I.2.1.1.1	Rilevazione in continuo	17
I.2.1.1.1.1	Registro delle comunicazioni con gli utenti	17
I.2.1.1.1.2	Sito WEB, posta elettronica, APP	18
I.2.1.1.1.3	Posta elettronica certificata	18
I.2.1.1.2	Rilevazione periodica	19
I.2.1.1.3	Rapporto con le Associazioni dei Consumatori	20
I.2.1.1.4	Costituzione di Focus Group	20
I.2.2	Customer care - Servizio informativo telefonico denominato "Numero verde"	20
I.2.3	Realizzazione area sgambamento cani	22
I.2.4	Noleggio di bagni chimici	23
I.2.5	Raccolta e smaltimento siringhe, rimozione carogne animali	24
I.2.5.1	Rimozione di carcasse animali	25
I.2.5.1.1	Riepilogo delle modalità operative	26
I.2.6	Bonifica discariche abusive	27
I.2.6.1.1	Interventi di messa in sicurezza	27
I.2.7	Micro raccolta di manufatti in ETERNIT	29
I.2.7.1.1	Tecniche di bonifica	30
I.2.7.1.2	Procedure operative per la rimozione dei manufatti in cemento amianto	30
I.2.8	Analisi merceologica	32
I.2.9	Recupero delle esposizioni tardive	34
I.2.10	Sommario	36

TEKNOSERVICE SRL

VIALE DELL'ARTIGIANATO, 10
10045 - PIOSSASCO (TO)
P.IVA 08854760017



TeknoService

Cognome **BENEDETTO**
 Nome **NICOLA**
 nato il **12/06/1974**
 (atto n. **1403** P. **1** S. **A**)
 a **TORINO (TO)** (.....)
 Cittadinanza **ITALIANA**
 Residenza **CUMIANA**
 Via **S. DA TETTI MORETTA n. 12**
 Stato civile **Stato Libero**
 Professione **LIBERO PROFESSIONISTA**
CONNOTATI E CONTRASSEGNI SALIENTI
 Statura **cm. 174**
 Capelli **CASTANI**
 Occhi **CASTANI**
 Segni particolari


 Firma del titolare *Nicola Benedetto*
 **CUMIANA** li **24/02/2017**
 Impronta del dito indice sinistro
IL SINDACO
GARDOLIS MARISA
ISTRUTTORE AMM. VO

 Diritti C.I. € 5,16
 Diritti Segr. € 0,26

