

**SCOPO**

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità operative per la gestione dei servizi di raccolta pubblica pianificati da Fiemme Servizi SpA con riferimento alle singole tipologie di rifiuti urbani gestiti.

CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica ai servizi ordinari erogati direttamente da Fiemme Servizi SpA o su richiesta dei clienti presso gli ecosportelli.

Vengono pertanto esclusi i servizi che riguardano la gestione dei rifiuti speciali per cui è stata redatta un'apposita procedura.

DOCUMENTI CORRELATI

Sigla	Descrizione
M 05.01.01	Piano svuotamenti
M 05.01.02	Servizio di espurgo pozzetti
M 05.01.03	Pianificazione spazzamento strade
M 05.01.04	Rapporto giornaliero spazzamento
M 05.01.05	Cestini stradali
M 05.01.06	Lavaggio campane
M 05.01.07	Raccolta pile e farmaci
M 05.01.08	Conferma d'ordine grandi manifestazioni
M 05.01.09	Conferma d'ordine piccole e medie manifestazioni
M 05.01.10	Raccolta ingombranti
M 05.01.11	Raccolta ramaglie
M 05.01.12	Lavaggio cassonetti
M 05.01.13	Gestione flussi
M 05.01.14	Disservizio
M 05.01.15	Registro disservizi
IO 05.01.01	Ecosportelli
M 05.01.16	Attivazione utenza

Per Fiemme Servizi:			Esecutore del servizio:
<i>Redatto:</i>	<i>Verificato:</i>	<i>Approvato:</i>	<i>Per Accettazione:</i>

DEFINIZIONI

CRZ: centro di raccolta zonale autorizzato dalla Agenzia per la Protezione dell'Ambiente per l'attività di recupero R13 e smaltimento D13, D15;

CRM: centro di raccolta materiali corrispondente ai criteri di cui al DM 08/04/2008 "disciplina dei centri di raccolta dei rifiuti urbani raccolti in modo differenziato";

Stazione di trasferimento rifiuti: centro di raccolta autorizzato dalla Agenzia per la Protezione dell'Ambiente per l'attività di recupero R13 e smaltimento D13, D15;

Esecutore del servizio: soggetto/i delegato anche con contratto d'appalto per l'espletamento del servizio di gestione dei rifiuti (conduzione dei centri di raccolta, raccolta e trasporto) compreso l'utilizzo di mezzi e attrezzature.

INDICE

1. PIANIFICAZIONE DEL SERVIZIO
2. GESTIONE DEI FLUSSI SUI RIFIUTI
3. PIANIFICAZIONE E GESTIONE DEI CONTROLLI SUL TERRITORIO
4. MODALITÀ DI GESTIONE DELLE ANOMALIE
5. MODALITÀ DI SORVEGLIANZA SUL CONTRATTO DI APPALTO

1. PIANIFICAZIONE DEI SERVIZI

I servizi vengono pianificati da Fiemme Servizi SpA ed eseguiti secondo le modalità riportate nelle descrizioni delle singole attività.

L'erogazione di alcuni servizi viene generalmente richiesta dai clienti presso gli uffici periferici di Fiemme Servizi SpA denominati "Ecosportelli" e per i quali è stata redatta un'istruzione specifica (IO 05.01.01).

1.1 SERVIZI PIANIFICATI DA FIEMME SERVIZI

1.1.1 RACCOLTA PORTA A PORTA DEL SECCO NON RICICLABILE

La pianificazione dello svuotamento dei contenitori per il rifiuto secco non riciclabile nei vari Comuni avviene secondo un calendario M 05.01.01 "*Piano svuotamenti*" che prevede per ogni Comune specifiche giornate di raccolta. Il piano, come le eventuali modifiche, viene approvato dal Direttore.

1.1.2 SVUOTAMENTO CAMPANE PER CARTA, MULTIMATERIALE E ABITI

La pianificazione dello svuotamento delle campane nei vari Comuni avviene secondo un calendario M 05.01.01 "*Piano svuotamenti*" che prevede per ogni Comune specifiche giornate di raccolta. Il piano, come le eventuali modifiche, viene approvato dal Direttore.

1.1.3 RACCOLTA PORTA A PORTA DELL'UMIDO

La pianificazione dello svuotamento dei contenitori dell'umido nei vari Comuni avviene secondo un calendario M 05.01.01 "*Piano svuotamenti*" che prevede per ogni Comune specifiche giornate di raccolta. Il piano, come le eventuali modifiche, viene approvato dal Direttore.

1.1.4 ESPURGO POZZETTI FOGNATURA ACQUE BIANCHE

Il servizio di espurgo pozzetti e caditoie stradali avviene su richiesta specifica dei Comuni attraverso l'affidamento di un incarico di servizio. La pianificazione del servizio avviene da parte del Responsabile Area Tecnica in collaborazione con l'Esecutore del servizio.

Il Responsabile Area Tecnica acquisisce preventivamente l'autorizzazione dello smaltitore e del trasportatore.

Durante l'attività di raccolta viene compilato e firmato il modulo M 05.01.02 "*Servizio di espurgo pozzetti*" da parte degli operatori addetti alla raccolta.

L'Esecutore del servizio sarà responsabile di compilare correttamente i relativi formulari di identificazione rifiuto dove verrà indicata Fiemme Servizi SpA come produttore e di trasmettere allo Staff Area Tecnica la quarta copia entro i termini di legge.

Qualora la quarta copia non venga consegnata, trascorsi due mesi verrà sollecitata la celere restituzione della stessa e in caso di mancato arrivo del documento il Responsabile Area tecnica provvederà a intervenire secondo le modalità previste dalla normativa vigente, viceversa il Responsabile Area Tecnica archivia definitivamente entrambe le copie dei formulari.

Il Responsabile Area Tecnica tiene poi la registrazione dei relativi movimenti sul registro di carico e scarico.

1.1.5 SPAZZAMENTO STRADE

Il servizio di spazzamento meccanizzato delle strade viene pianificato per ogni Comune dal Responsabile Area Tecnica che stabilisce i percorsi e le frequenze di intervento mediante il modulo M 05.01.03 "*Pianificazione spazzamento strade*".

Tale pianificazione è annuale e viene trasmessa all'Esecutore del servizio entro il mese di febbraio.

Durante l'attività di raccolta viene compilato e firmato il modulo M 05.01.04 "*Rapporto giornaliero spazzamento*" da parte degli operatori addetti alla raccolta.

I dati acquisiti vengono poi riportati nel modulo M 05.01.03 "*Pianificazione spazzamento strade*".

Il rifiuto derivante dallo spazzamento viene conferito presso la stazione di trasferimento e successivamente gestito come da procedura specifica.

1.1.6 SVUOTAMENTO CESTINI

Lo svuotamento dei cestini avviene attraverso una pianificazione annuale dei percorsi e delle frequenze di svuotamento per ogni Comune interessato.

A conclusione di ogni intervento l'Esecutore del servizio compila il modulo M 05.01.05 "*Cestini stradali*" quale consuntivo.

1.1.7 LAVAGGIO CAMPANE

La pianificazione del servizio è a carico del Responsabile Area Tecnica che comunica all'Esecutore del servizio il piano di dettaglio attraverso una comunicazione che precede la compilazione del modulo di servizio M 05.01.06 "*Lavaggio campane*" consegnato a fine lavoro al Responsabile Area Tecnica.

La compilazione del formulario di identificazione rifiuti è a carico della ditta che esegue tale attività in qualità di produttore del rifiuto così come la consegna di una

copia al Responsabile Area Tecnica entro una settimana dal giorno dell'effettuazione del servizio.

L'Esecutore del servizio è quindi responsabile di verificare la presenza delle necessarie autorizzazioni, la correttezza dei formulari e il rientro della quarta copia entro i termini di legge.

1.1.8 ULTERIORI RACCOLTE

Nell'ambito del servizio pubblico di raccolta vengono effettuati ulteriori servizi che possono essere così sintetizzati:

- **Raccolta periodica di rifiuti urbani pericolosi (RUP)**
La pianificazione di tale servizio è a carico del Responsabile Area Tecnica che comunica all'Esecutore del servizio il piano di dettaglio attraverso una semplice comunicazione.
- **Raccolta periodica pile e farmaci da cestini stradali**
La pianificazione di tale servizio è a carico del Responsabile Area Tecnica che comunica all'Esecutore del servizio il piano di dettaglio attraverso una semplice comunicazione.
Tale raccolta prevede la compilazione a fine giornata del modulo M 05.01.07 "Raccolta pile e farmaci" quale consuntivo dell'attività.

1.2 SERVIZI SU RICHIESTA DEL CLIENTE

1.2.1 GESTIONE DELLE MANIFESTAZIONI

Il servizio di raccolta per manifestazioni avviene su richiesta scritta o telefonica da parte dell'organizzatore della manifestazione stessa. Il Responsabile Aziende e Sviluppo valuta l'entità del servizio richiesto e redige una conferma d'ordine attraverso il modulo M 05.01.08 "Conferma d'ordine grandi manifestazioni" o il modulo M 05.01.09 "Conferma d'ordine piccole medie manifestazioni", a seconda dei casi.

Ad accettazione avvenuta da parte del cliente, il Responsabile Aziende e Sviluppo comunica i dati della manifestazione all'Esecutore del servizio attraverso lo stesso modulo corredato della parte ad esso riservata quale consuntivo dell'attività.

1.2.2 RACCOLTA DOMICILIARE DI RIFIUTI INGOMBRANTI

La raccolta domiciliare degli ingombranti avviene sempre su richiesta del cliente presso gli ecosportelli dove viene redatto il modulo M 05.01.10 "Raccolta ingombranti" quale conferma d'ordine per l'attivazione del servizio controfirmata dal cliente stesso. Tale modulo è corredato della parte riservata all'Esecutore del servizio che viene compilata quale consuntivo dell'attività.

1.2.3 RACCOLTA DOMICILIARE DI RIFIUTI BIODEGRADABILI

La raccolta domiciliare dei rifiuti biodegradabili avviene sempre su richiesta del cliente presso gli ecosportelli dove viene redatto il modulo M 05.01.11 "Raccolta ramaglie" quale conferma d'ordine per l'attivazione del servizio controfirmata dal cliente stesso. Tale modulo è corredato della parte riservata all'Esecutore del servizio che viene compilata quale consuntivo dell'attività.

Il servizio prevede la fornitura massima al cliente di due big-bag per contenere il rifiuto compresi eventuali sversamenti ed agevolare la raccolta.

1.2.4 RACCOLTA DOMICILIARE OLI E GRASSI ALIMENTARI

La raccolta degli oli e grassi alimentari per le utenze domestiche avviene mediante la consegna di appositi contenitori e attivazione del servizio con il modulo M 05.01.16 "Attivazione utenza" oppure, tramite il conferimento diretto ai centri di raccolta o al furgoncino RUP.

1.2.5 LAVAGGIO CASSONETTI

Il lavaggio dei cassonetti presso gli utenti avviene sempre su richiesta del cliente presso gli ecosportelli dove viene redatto il modulo M 05.01.12 "Lavaggio cassonetti" quale conferma d'ordine per l'attivazione del servizio controfirmata dal cliente stesso.

Tale modulo è corredato della parte riservata all'Esecutore del servizio che viene compilata quale consuntivo dell'attività.

La compilazione del formulario di identificazione rifiuti è a carico dell'Esecutore del servizio in qualità di produttore del rifiuto così come la consegna di una copia al Responsabile Area Tecnica.

2. GESTIONE DEI FLUSSI SUI RIFIUTI

I rifiuti derivanti dal servizio pubblico di raccolta vengono gestiti secondo le modalità previste dal modulo M 05.01.13 "Gestione flussi", dove sono specificati:

- Tipologia di rifiuto;
- Codice CER;
- Descrizione della tipologia di rifiuto (caratterizzazione descrittiva in entrata);
- Attività di provenienza;
- Centri di stoccaggio;
- Obblighi dell'esecutore del servizio o conferitori (vedi formulari);
- Limiti quantitativi;
- Limiti qualitativi;
- Necessità di caratterizzazione periodica in uscita;
- Normativa ADR.

Tale modulo specifica i centri di raccolta fissi e mobili (stazione di trasferimento, CRZ, CRM, furgoncino RUP) autorizzati a ricevere i rifiuti provenienti dalle seguenti attività:

1. Conferimento diretto da parte di utenti;
2. Raccolta pubblica di rifiuti urbani conferiti agli impianti gestiti da Fiemme Servizi;
3. Raccolta pubblica di rifiuti urbani conferiti ad impianti esterni.

Nel primo caso, il conferimento diretto dei rifiuti presso i centri di raccolta gestiti da Fiemme Servizi è subordinato alla compilazione dei documenti previsti dalla normativa vigente da parte di utenze non domestiche.

Nel secondo caso, il trasporto dei rifiuti fino ai centri di raccolta gestiti da Fiemme Servizi da parte dell'Esecutore del servizio viene gestito senza alcun documento (formulari) in quanto l'attività è immediatamente successiva alla raccolta pubblica di rifiuti urbani all'interno dell'ambito territoriale.

I trasporti di rifiuti tra i centri gestiti da Fiemme Servizi SpA o dagli stessi verso destinatari terzi, vengono gestiti con il formulario di identificazione rifiuti secondo le responsabilità specificate nella PG 04.01.

Nel **terzo caso**, alla raccolta dei rifiuti segue il trasporto direttamente ad impianti terzi pertanto viene emesso il formulario di identificazione rifiuti secondo le responsabilità specificate nella PG 04.01.

3. PIANIFICAZIONE E GESTIONE DEI CONTROLLI SUL TERRITORIO

I controlli sul territorio hanno l'obiettivo di rilevare la presenza di abbandoni di rifiuti e di verificare eventuali altri disservizi (campane piene, mancati svuotamenti ecc.).

La pianificazione dei controlli sul territorio avviene attraverso il modulo M 07.01.01 "*Piano di sorveglianza*".

La registrazione dei controlli da parte del personale avviene attraverso le modalità previste al punto 5.

4. MODALITÀ DI SORVEGLIANZA SULL'ESECUTORE DEL SERVIZIO

Il controllo sulle attività svolte dall'Esecutore del servizio ha l'obiettivo di prevenire ogni disservizio che possa provocare impatti ambientali o pregiudicare la qualità delle prestazioni rese agli utenti nonché, di verificare il rispetto della normativa vigente e di un eventuale contratto d'appalto.

La pianificazione dei controlli sul territorio avviene attraverso il modulo M 07.01.01 "*Piano di sorveglianza*".

La registrazione dei controlli avviene secondo le modalità previste dalla PG 07.01.

5. MODALITÀ DI GESTIONE DELLE ANOMALIE

Le anomalie riguardanti il servizio pubblico di raccolta si riferiscono principalmente a disservizi relativi a mancati svuotamenti previsti.

Tali disservizi hanno maggiori ripercussioni sulla qualità del servizio percepita dal cliente che non un impatto sull'ambiente e vengono segnalati all'Esecutore del servizio con il modulo specifico M 05.01.14 "*Disservizio*".

Le anomalie che possono invece avere maggiori impatti ambientali sono così sintetizzate:

- Abbandono di rifiuti sul territorio;
- Perdita di rifiuti durante il trasporto;
- Rottura di campane o altri contenitori di rifiuti.

Tali anomalie vengono registrate dal personale che le ha rilevate con il seguente criterio:

- Se la responsabilità è in capo a soggetti esterni a Fiemme Servizi SpA o all'Esecutore del servizio (ad es. abbandoni di rifiuti) verrà utilizzato il modulo M 08.01.02 "*Anomalia esterna*";
- Se la responsabilità è in capo a Fiemme Servizi SpA o all'Esecutore del servizio verrà utilizzato il modulo M 08.01.01 "*Anomalia interna*".

Nel caso specifico del rinvenimento all'atto della raccolta di rifiuti diversi da quelli autorizzati nei contenitori domiciliari consegnati all'utenza, l'operatore dovrà agire secondo le seguenti modalità:

- o **Se il contenitore contiene rifiuto pericoloso, non viene svuotato** e viene informato immediatamente lo Staff Area Tecnica cui viene demandata la gestione dell'intera anomalia ed il rapporto con il cliente. Tale anomalia viene

documentata attraverso il modulo M 08.01.01 "Anomalia interna" secondo le modalità previste dalla procedura specifica.

Sul contenitore potrà essere affissa specifica comunicazione di anomalia.

- **Se il contenitore contiene rifiuto non pericoloso: viene svuotato** e viene informato a fine giornata lo Staff Area Tecnica cui viene demandata la gestione dell'intera anomalia ed il rapporto con il cliente. Tale anomalia viene documentata attraverso il modulo M 08.01.01 "Anomalia interna" secondo le modalità previste dalla procedura specifica.

Nel caso in cui il rifiuto non pericoloso venga rinvenuto nei contenitori per l'umido, questi non vengono comunque svuotati.

Sul contenitore potrà essere affissa specifica comunicazione di anomalia.

Il RSGA coordina la raccolta dei dati di tutti i disservizi riscontrati, che vengono inseriti in una tabella specifica M 05.01.15 "Registro disservizi" e sottoposti a riesame da parte della Direzione.

I dati sulle anomalie, sia interne che esterne, vengono invece gestiti attraverso le modalità previste dalla PG 08.01.