

AUTORITA' D'AMBITO DI RAVENNA Piazza dei Caduti per la libertà, 2/4 - 48121 Ravenna Tel. 0544/215026 Fax 0544/211728 aato@mail.provincia.ra.it - www.racine.ra.it/aato	SGR 005
	Rev. 4
	Foglio 1/33

DISCIPLINARE TECNICO

ATO 7 - RAVENNA

Revisione	Data	Natura delle modifiche
4	07/12/2011	Revisione approvata dall'Assemblea del 07/12/2011
3	08/04/2009	Revisione approvata dall'Assemblea del 08/04/2009
2	16/04/2008	Revisione approvata dall'Assemblea del 16/04/2008
1	13/11/2007	Approvato con deliberazione di Assemblea n°20 del 13/11/2007
0	26/07/2007	Allegato B della Convenzione allegato 2 della deliberazione di Assemblea n° 5 del 16/12/2005, approvato con deliberazione di Assemblea n°5 del 26/07/2007

ELABORATO DA: Ing. Stefano RUBBOLI Sig. Mauro ZANI	DATA 07/12/2011	FIRMA
VERIFICATO DA: DIRETTORE Arch. Elettra MALOSSI	DATA 07/12/2011	FIRMA
APPROVATO DALLA ASSEMBLEA: IL PRESIDENTE Arch. Mara RONCUZZI	DATA 07/12/2011	FIRMA

AUTORITA' D'AMBITO DI RAVENNA	SGR 005
DISCIPLINARE TECNICO	Rev. 4
	Foglio 2/33

PREMESSA

Il presente documento, parte integrante della Convenzione firmata dall'Agenzia d'Ambito e dal Gestore per il Servizio di gestione dei rifiuti urbani nell'Ambito territoriale ottimale della Provincia di Ravenna (ATO 7), contiene l'articolazione di dettaglio dei servizi, delle procedure e degli interventi, nonché la loro tempistica di attuazione finalizzata al rispetto degli obiettivi e degli standard definiti nella Convenzione e relativi allegati.

AMBITO DI COMPETENZA DEL SERVIZIO

Le attività incluse nel Servizio di gestione dei rifiuti urbani come definito dalla L.R. 25/99 sono specificate nella Convenzione e relativi allegati. In particolare, relativamente ai rifiuti "abbandonati", ossia "rifiuti di qualunque natura o provenienza, giacenti sulle strade ed aree pubbliche o sulle strade ed aree private comunque soggette ad uso pubblico o sulle spiagge marittime e lacuali e sulle rive dei corsi d'acqua" (art. 4, comma 2, lett. d, del Regolamento di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati) si precisa che sono comprese nella programmazione tecnica e finanziaria dei servizi e quindi pagate dalla generalità degli utenti tramite la tariffa ordinaria (o tassa per il Comune di Solarolo) di cui all'art. 7 della Convenzione tutte le prestazioni ordinarie e programmabili quali pulizia, spazzamento e asportazione rifiuti di strade, marciapiedi, portici, aiuole spartitraffico, parchi e giardini pubblici, mercati settimanali, feste patronali, sagre annuali, asportazione di rifiuti dalle piazzole ed aree di alloggiamento dei contenitori per raccolta rifiuti senza limiti quantitativi purché con presenza massima di 50 kg di rifiuti pericolosi e purché non siano richieste particolari modalità di confezionamento per l'asporto. Per tali attività, in caso di pericolo o di necessità di ripristino immediato, il Gestore è tenuto, su segnalazione degli organi competenti (Comune, Provincia, ASL, ARPA, Polizia, ecc.), al rispetto di quanto previsto alla lettera a) dell'articolo successivo in materia di "Pronto Intervento".

Le situazioni di cui all'articolo successivo, non comprese nella programmazione tecnica e finanziaria, saranno regolate come prestazioni occasionali non programmabili.

Il Servizio di gestione dei rifiuti urbani NON comprende:

- gli interventi di bonifica di siti inquinati così come disciplinati dal titolo V del D.lgs. 152/06;
- la pulizia interna di pozzetti e caditoie stradali;
- i servizi di disinfezione, disinfestazione e derattizzazione, con esclusione dei contenitori per la raccolta rifiuti e delle stazioni ecologiche;
- la gestione e manutenzione delle aree verdi, ad esclusione delle attività di cui all'art. 24 del Regolamento di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati;
- la pulizia di erbe infestanti nei marciapiedi e sedi stradali, ad esclusione delle aree di pertinenza di contenitori per la raccolta rifiuti;
- la cancellazione di scritte murali;
- la gestione e pulizia dei servizi igienici pubblici.

AUTORITA' D'AMBITO DI RAVENNA	SGR 005
DISCIPLINARE TECNICO	Rev. 4
	Foglio 3/33

PRESTAZIONI OCCASIONALI NON PROGRAMMABILI SU AREE PUBBLICHE O AD USO PUBBLICO

Ai sensi dell'art. 1 della Convenzione rientrano nell'ambito di competenza del Servizio di gestione dei rifiuti urbani le prestazioni occasionali non programmabili su aree pubbliche o ad uso pubblico, richieste al Gestore dai Comuni, dall'Agenzia o da terzi autorizzati dagli stessi. Gli oneri delle prestazioni richieste, calcolati applicando il tariffario e le modalità approvati dall'Agenzia, sono a carico dei richiedenti, ovvero su indicazione dell'Assemblea possono essere computati, anche in quota parte, nell'articolazione tariffaria.

Tali prestazioni includono le attività di pulizia a seguito di incidenti stradali o eventi calamitosi, di aree di luna park, feste, gare sportive, la pulizia e asportazione di rifiuti da superfici o aree pubbliche o di uso pubblico non incluse negli ordinari circuiti di spazzamento (per es. fossi, scarpate, rive dei fiumi, aree golenali), gli interventi straordinari negli ordinari circuiti di spazzamento a fronte di scarico abusivo di rifiuti in quantità superiore ai 250 kg ovvero con presenza superiore ai 50 kg di rifiuti pericolosi ovvero di rifiuti che richiedano particolari modalità di confezionamento per l'asporto, l'asportazione di rifiuti dalle piazzole ed aree di alloggiamento dei contenitori per raccolta rifiuti con presenza di rifiuti pericolosi superiore ai 50 kg ovvero di rifiuti che richiedano particolari modalità di confezionamento per l'asporto, il pronto intervento per ripristino delle condizioni igieniche, di decoro, di funzionalità o di pericolosità a seguito di eventi straordinari e non programmabili.

Per l'espletamento di tali attività, ad esclusione degli interventi urgenti, verrà osservata la seguente procedura:

- a) invio per iscritto al Gestore da parte del soggetto richiedente, con ragionevole anticipo, della richiesta del servizio;
- b) invio da parte del Gestore di programma di lavoro, tempistica e preventivo di spesa per i servizi richiesti, di norma entro 6 giorni lavorativi, comunque compatibilmente con la tipologia e complessità dei servizi oggetto della richiesta;
- c) approvazione di programma di lavoro, tempistica e preventivo di spesa da parte del soggetto richiedente e relativa comunicazione di assenso formale al Gestore;
- d) avvio della prestazione;
- e) liquidazione della prestazione da parte del soggetto richiedente nei tempi concordati, ovvero nel caso in cui gli oneri siano ricompresi nell'articolazione tariffaria, invio da parte del Gestore all'Agenzia di rendicontazione trimestrale con specifica degli interventi, degli oneri ed attestazione da parte dei soggetti richiedenti dell'avvenuta prestazione.

“Pronto Intervento”

Fermo restando quanto sopra, va inoltre evidenziato che relativamente agli interventi urgenti connessi ad incidenti stradali o eventi calamitosi:

- a) il Gestore garantisce 24 ore su 24, compreso festivi, la ricezione di eventuali segnalazioni che perverranno dai soggetti di cui alla lettera b); a seguito di tale segnalazione il Gestore attiva una procedura interna atta a garantire l'avvio dell'intervento nel rispetto dello standard S52 del Piano d'Ambito;
- b) la richiesta di attivazione del Gestore deve essere fatta dagli organi competenti (Comune, Provincia, ASL, ARPA, Polizia, ecc.);
- c) la consuntivazione dell'intervento sarà effettuata dal Gestore applicando il tariffario approvato dall'Agenzia ed imputata all'ente proprietario della strada (Comune, Provincia, ANAS), ovvero nel caso in cui gli oneri siano ricompresi nell'articolazione tariffaria, dovrà essere indicata dal Gestore nella rendicontazione di cui al precedente punto e).

AUTORITA' D'AMBITO DI RAVENNA	SGR 005
DISCIPLINARE TECNICO	Rev. 4
	Foglio 4/33

Relativamente agli interventi connessi alla pulizia di sedi stradali e/o da eventi connessi alla circolazione stradale:

- la competenza degli interventi e delle responsabilità connesse alla sicurezza, è in carico all'Ente proprietario della strada (Comuni, Province, ANAS);
- gli organi di vigilanza della viabilità stradale assicurano le condizioni di sicurezza nel corso di esecuzione degli interventi da parte del Gestore;
- al termine dell'esecuzione dei lavori eseguiti dal Gestore, il responsabile dell'arteria stradale o suo delegato attestano il completamento dei lavori.

RACCORDO CON LA CONVENZIONE E RESTANTI ALLEGATI

Le modalità operative dei singoli servizi, illustrate nel presente disciplinare e nei suoi allegati, sono organizzate nel rispetto della Convenzione e dei restanti allegati.

Il presente disciplinare sarà oggetto di adeguamento nel caso siano apportate o si intendano apportare integrazioni o modifiche alla Convenzione ed ai restanti allegati che incidano sulle modalità operative delle prestazioni di servizio. In tal caso il Gestore provvederà, entro 60 giorni dalla comunicazione delle variazioni, a redigere apposita relazione progettuale contenente anche i costi di erogazione del servizio derivanti dalle modifiche introdotte, nonché il loro scostamento rispetto agli eventuali costi precedenti. In caso di variazioni che comportino maggiori o minori oneri per il Gestore, entro i successivi 30 giorni verrà concordata con l'Agenzia d'Ambito la relativa variazione al Piano Finanziario. Il Gestore provvederà ad adeguare i servizi nei successivi 60 giorni.

Il Gestore è tenuto ad informare preventivamente l'utenza in ordine agli adeguamenti concordati, precisando in particolare le nuove modalità di esecuzione dei servizi.

VARIAZIONE DEI SERVIZI AFFIDATI

L'Agenzia d'Ambito potrà richiedere al Gestore l'introduzione di variazioni nell'esecuzione dei servizi nel rispetto di quanto indicato nella Convenzione e nei restanti allegati.

In caso di eventi non previsti e non prevedibili, il Gestore può apportare variazioni temporanee ai servizi e alle modalità esecutive indicati negli allegati tecnici, previa autorizzazione dell'Agenzia.

A far data dalla sottoscrizione del presente disciplinare, nel caso in cui il Gestore subentri al custode comunale nella pulizia di parchi e giardini ad accesso al pubblico limitato a determinate fasce orarie, ovvero nel caso di parchi o giardini di nuova individuazione non connessi ad aree di espansione residenziale, l'Agenzia verificherà in accordo con il Gestore i relativi oneri da inserire nella pianificazione tecnica e finanziaria.

Le variazioni dei servizi affidati saranno concordate fra Agenzia e Gestore.

CARATTERIZZAZIONE DEL TERRITORIO

Il Piano d'Ambito prevede che l'intensità dei servizi sia diversamente modulata nel territorio in relazione alle seguenti tipologie di aree:

- aree particolari (centri storici, monumentali, turistici e di particolare interesse);
- aree urbane intensive e commerciali;
- aree urbane non intensive e artigianali;
- altre aree servite;
- deroghe e zone a limitato servizio (ZLS: zone rurali e montane a bassa densità abitativa).

AUTORITA' D'AMBITO DI RAVENNA	SGR 005
DISCIPLINARE TECNICO	Rev. 4
	Foglio 5/33

Poiché alcuni importanti indicatori del Piano d'Ambito prevedono standard di servizio diversi per ogni tipologia di area, la perimetrazione geografica di tali aree diviene condizione preliminare alle analisi per il rispetto degli standard ed alle conseguenti azioni da intraprendere.

Per determinate aree soggette a forte variazione stagionale di presenza turistica, specialmente nel litorale, sono determinate diverse classificazioni del territorio in ragione della stagionalità.

Le perimetrazioni delle aree sono definite dall'Agenzia in accordo coi Comuni. Il Gestore ha l'onere di procedere alla predisposizione delle relative cartografie e di loro eventuali aggiornamenti.

Nella definizione dell'intensità dei servizi per le singole aree del territorio, tenendo conto anche delle verifiche sulla qualità dei servizi da parte dell'Agenzia, potranno essere previste deroghe, su proposta del Gestore, agli standard indicati nel Piano d'Ambito per le diverse tipologie di zone.

REVISIONE DEL DISCIPLINARE TECNICO

Per la revisione del Disciplinare Tecnico si applica quanto previsto dall'art. 20 della Convenzione.

PIANO DEGLI INTERVENTI

Nel rispetto dei criteri, degli standard e di ogni altra prescrizione posta dalla Convenzione e suoi allegati, quale parte integrante di questo documento il Gestore predispone i Piani degli Interventi 2007 – 2009 per ogni singolo Comune dell'Ambito (in totale trattasi di 18 allegati al presente documento).

I Piani degli Interventi 2007 – 2009, mediante l'individuazione di opportuni indicatori, sono strumento di analisi del raggiungimento di standard e obiettivi fissati dalla Convenzione e suoi allegati. In funzione della proiezione annuale degli indicatori è individuata la corrispondente pianificazione delle azioni migliorative da attivare o da implementare. Tali Piani saranno sottoposti ad un riesame annuale congiunto fra Agenzia d'Ambito e Gestore ed eventualmente integrati in relazione al grado di scostamento fra quanto previsto dagli stessi e quanto effettivamente raggiunto.

I Piani degli Interventi 2007 – 2009 sono articolati nei seguenti capitoli:

- Analisi modalità gestionali 2006
- Flussi e obiettivi RD
- Azioni migliorative previste per il raggiungimento obiettivi di RD
- Standard organizzativi dei servizi - verifica e azioni pianificate
- Standard automezzi e contenitori - verifica e azioni pianificate
- Standard gestionali - verifica e azioni pianificate
- Indicatori di pianificazione dei servizi
- Indicatori di pianificazione - stazioni ecologiche -
- Indicatori di pianificazione - servizi di pulizia aree pubbliche -.

A completamento di ogni Piano degli Interventi sono inoltre previsti i sotto elencati allegati, nei quali sono riportate l'individuazione delle modalità e la quantificazione delle attività da svolgere, nonché la perimetrazione delle aree oggetto di ciascuna attività in relazione agli standard definiti dalla zonizzazione territoriale prevista dal Piano d'Ambito:

- Descrizione dettagliata delle modalità organizzative 2006
- Descrizione dettagliata delle modalità organizzative 2007 (per gli anni successivi, l'allegato viene annualmente elaborato entro il 30 novembre dell'anno precedente e proposto all'Agenzia)
- Cartografia della zonizzazione territoriale e individuazione contenitori per tipologia
- Cartografie della zonizzazione overflow per RR e per ogni tipologia RD
- Cartografia zonizzazione territoriale per il servizio di spazzamento e relative frequenze.

AUTORITA' D'AMBITO DI RAVENNA	SGR 005
DISCIPLINARE TECNICO	Rev. 4
	Foglio 6/33

ADEMPIMENTI DEL GESTORE

I diversi documenti che compongono la Convenzione prevedono gli adempimenti affinché le attività del Gestore vengano svolte, in ogni loro fase, secondo determinati standard, parametri e linee guida.

Le metodologie in essi indicate, associate allo sviluppo di strumenti di valutazione e controllo strategico, costituiscono le basi per un sistema finalizzato ad una corretta gestione delle attività, col quale il Gestore è in grado di analizzare i processi e di garantire la qualità delle attività singolarmente svolte e del servizio nel suo complesso.

Di seguito sono riportati i principali adempimenti che il Gestore deve rispettare.

Flusso informativo: riepilogo degli obblighi di comunicazione

Ai sensi dell'art. 22 della Convenzione, il Gestore è tenuto a fornire all'Agenzia di Ambito tutti i dati e le informazioni inerenti la gestione del servizio.

Ai sensi dell'art. 31 della Convenzione, in caso di inottemperanza agli obblighi di comunicazione di cui alla tabella 1, l'Agenzia applicherà le seguenti sanzioni:

- 200 euro per ogni mancata comunicazione di cui ai punti 5 e 20;
- risoluzione di diritto della Convenzione nei casi di cui ai punti 16 e 36;
- 50 euro per ogni giorno di ritardo per i restanti punti.

Si precisa che nel caso di sanzione commisurata ai giorni di ritardo per il calcolo saranno conteggiati i soli giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi).

Resta fermo l'obbligo del Gestore di fornire tutti i dati e le informazioni inerenti le attività svolte nel territorio dell'ATO con le modalità e i tempi previsti dall'Agenzia che, nell'ipotesi di reiterata inadempienza, ha facoltà di applicare sanzioni di importo superiore ovvero la risoluzione del Contratto così come previsto dall'art. 34 della Convenzione.

Tabella 1

Rif. n°	DESCRIZIONE	Documento di Riferimento	Art.	C.	Primo Termine	Frequenza – Termine successivi
1	trasmissione all'Agenzia dell'inventario beni strumentali destinati all'esercizio del servizio di gestione dei rifiuti urbani (dotazioni patrimoniali e beni funzionali, al 31 Dicembre dell'anno precedente)	Convenzione	8		Entro 24 mesi dalla stipula della Convenzione	Entro il 31 Maggio di ogni anno
2	trasmissione all'Agenzia della banca dati degli utenti serviti al 30 Settembre dell'anno in corso	Convenzione	8		Entro 24 mesi dalla stipula della Convenzione	Entro il 31 Ottobre di ogni anno
3	trasmissione della certificazione del sistema per la qualità (UNI EN ISO 9001:2000)	Convenzione	25		Entro il 30 Settembre 2007	Entro il 30 Aprile di ogni anno

AUTORITA' D'AMBITO DI RAVENNA		SGR 005
DISCIPLINARE TECNICO		Rev. 4
		Foglio 7/33

Rif. n°	DESCRIZIONE	Documento di Riferimento	Art.	C.	Primo Termine	Frequenza – Termine successivi
4	stesura elenco (Hera spa – Hera Ravenna – Hera Imola) degli appaltatori e subappaltatori, con indicazione della ragione sociale, della sede e dei relativi servizi e lavori affidati	Convenzione	28		Entro il 30 Settembre 2007	Entro il 30 Aprile di ogni anno
5	comunicazioni tempestive all'Agenzia di irregolare funzionamento o interruzione del servizio	Convenzione	1			Ogni qualvolta si verifici
6	trasmissione all'Agenzia dei dati relativi ai quantitativi dei rifiuti conferiti agli impianti di recupero e smaltimento ed i relativi corrispettivi riscossi, riferiti all'anno solare precedente	Convenzione	18		Entro il 30 Settembre 2007 per l'anno 2006	Entro il 30 Giugno di ogni anno
7	comunicazione all'Agenzia dell'entità dei contributi richiesti e riscossi in applicazione delle convenzioni con CONAI, riferiti all'anno solare precedente	Convenzione	18		Entro il 30 Settembre 2007 per l'anno 2006	Entro il 30 Giugno di ogni anno
8	trasmissione dei dati e informazioni inerenti la gestione del servizio e lo stato di attuazione degli interventi	Convenzione	22		Nei 30 giorni successivi alla richiesta dell'Agenzia	Nei 30 giorni successivi alla richiesta dell'Agenzia
9	trasmissione dei dati tecnici e gestionali secondo le disaggregazioni richieste dall'Agenzia	Convenzione	22		Nei 30 giorni successivi alla richiesta dell'Agenzia	Nei 30 giorni successivi alla richiesta dell'Agenzia
10	trasmissione periodica dei dati statistici relativi agli infortuni sul lavoro dei dipendenti, riferiti all'anno solare precedente	Convenzione	24		Entro il 30 Settembre 2007	Entro il 30 Aprile di ogni anno
11	informazione all'Agenzia circa la ragione sociale e la sede di eventuali appaltatori e subappaltatori con l'indicazione dei relativi servizi e lavori appaltati	Convenzione	28			Nei 30 giorni successivi alla data dell'aggiudicazione
12	trasmissione all'Agenzia della documentazione attestante il mantenimento del tasso di rating a "BBB"	Convenzione	30			Entro il 30 Aprile di ogni anno
13	trasmissione della documentazione attestante il pagamento dei premi assicurativi e la permanenza dell'efficacia delle polizze	Convenzione	30			Entro il 31 Marzo di ogni anno

AUTORITA' D'AMBITO DI RAVENNA		SGR 005
DISCIPLINARE TECNICO		Rev. 4
		Foglio 8/33

Rif. n°	DESCRIZIONE	Documento di Riferimento	Art.	C.	Primo Termine	Frequenza – Termine successivi
14	comunicazione scritta all'Agenzia di eventuali danni arrecati dal Gestore a beni strumentali all'esercizio del servizio	Convenzione	30			Entro il 31 Marzo resoconto dell'anno precedente
15	invio all'Agenzia di copia della denuncia alla Compagnia di assicurazione di eventuali danni arrecati dal Gestore a beni strumentali all'esercizio del servizio di proprietà di terzi	Convenzione	30			Entro il 31 Marzo resoconto dell'anno precedente
16	comunicazione all'Agenzia di eventuali modificazioni soggettive derivanti da scorporo di rami d'azienda ovvero da fusione con altro/i imprenditori del settore, ovvero da modificazioni comportanti variazione dei requisiti in base ai quali il Gestore è stato individuato	Convenzione	33			Entro i 30 giorni che precedono ogni eventuale atto di modifica
17	trasmissione al Comune delle informazioni sulla banca dati degli utenti aventi rilevanza ai fini della eventuale applicazione retroattiva del precedente regime TARSU.	Convenzione Regolamento Tariffa	8 10	9	Entro il 30 Settembre 2007	Entro il 30 Aprile di ogni anno
18	trasmissione del rendiconto dei risultati ottenuti e dei dati quantitativi relativi ai rifiuti urbani e assimilati, raccolti nell'anno precedente, con specifica dei flussi avviati a smaltimento e a recupero	Regolamento di Gestione	7	6	Entro il 30 Settembre 2007 per l'anno 2006	Entro il 30 Aprile di ogni anno
19	trasmissione del rendiconto dei risultati ottenuti e dei dati quantitativi relativi ai rifiuti oggetto di servizi integrativi di cui all'art. 31 del Regolamento di Gestione, raccolti nell'anno precedente, con specifica dei flussi avviati a smaltimento e a recupero.	Regolamento di Gestione	7	6		Se attivati i servizi integrativi entro il 30 Aprile di ogni anno
20	comunicazione delle eventuali e particolari modalità di conferimento dei rifiuti ai titolari di concessione d'uso permanente o temporanea di occupazione di suolo pubblico	Regolamento di Gestione	26	3		In contemporanea con l'invio della comunicazione ai titolari del provvedimento

AUTORITA' D'AMBITO DI RAVENNA		SGR 005
DISCIPLINARE TECNICO		Rev. 4
		Foglio 9/33

Rif. n°	DESCRIZIONE	Documento di Riferimento	Art.	C.	Primo Termine	Frequenza – Termine successivi
21	trasmissione dei moduli con i quali l'utente deve presentare la dichiarazione di attivazione, variazione o cessazione dell'occupazione o conduzione dei locali e delle aree assoggettabili a tariffa	Disciplinare Tecnico			Entro il 30 Settembre 2007	Entro 30 giorni da eventuali modifiche apportate
22	trasmissione del rapporto ambientale annuale	Carta dei Servizi	12		Entro il 30 Settembre 2007	Entro il 30 Aprile di ogni anno
23	trasmissione elenco degli sportelli per gli utenti con indicazione dell'ubicazione e delle giornate e orari di apertura al pubblico	Disciplinare Tecnico			Entro il 30 Settembre 2007 per l'anno 2007	Entro il 30 Novembre dell'anno precedente a quello di riferimento
24	pubblicazione del rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente e relativa trasmissione al Comitato Consultivo.	Carta dei Servizi Carta dei Servizi	32 34		Entro il 30 Settembre 2007	Entro il 30 Giugno di ogni anno
25	Trasmissione rendicontazione, per anno solare, degli importi emessi e di competenza dell'anno precedente tramite l'applicazione della TIA, secondo le modalità richieste dall'Agenzia	Disciplinare Tecnico			Entro il 30 Settembre 2007	entro il 31 Maggio di ogni anno
26	Trasmissione rendicontazione, per anno solare, della scontistica riconosciuta in applicazione della TIA, secondo le modalità richieste dall'Agenzia	Disciplinare Tecnico			Entro il 30 Settembre 2007 i dati relativi al 2005 e al 2006;	Entro il 31 Maggio di ogni anno in riferimento all'anno solare precedente

Flusso informativo: riepilogo dei documenti preliminari da elaborare

Nel proseguimento della tabella 1 sotto riportato sono indicate le attività e le azioni individuate come adempimenti che il Gestore è tenuto a svolgere per l'elaborazione dei documenti da inviare all'Agenzia, in quanto preliminari e funzionali per la fase successiva di confronto con la stessa dal quale emergeranno gli elaborati finali da approvare o recepire.

AUTORITA' D'AMBITO DI RAVENNA		SGR 005
DISCIPLINARE TECNICO		Rev. 4
		Foglio 10/33

Tabella 1 (segue)

Rif. n°	DESCRIZIONE	Documento di Riferimento	Art.	C.	Primo Termine	Frequenza – Termine successivi
27	proposta di metodo e criteri del programma di monitoraggio dei flussi al fine di definire una puntuale ripartizione dei costi fra utenze domestiche e utenze non domestiche e fra le diverse categorie	Convenzione	7		Entro Settembre 2007 progetto per monitoraggio dei flussi relativi alle utenze domestiche e alle utenze non domestiche	Entro 31 Maggio 2007 progetto per monitoraggio dei flussi relativi alle diverse categorie delle utenze non domestiche
28	definizione del tariffario annuale per prestazioni occasionali non programmabili su aree pubbliche o ad uso pubblico richieste dai Comuni o dall'Agenzia	Convenzione	1		Entro il 30 Settembre 2007, per il 2007	Entro il 30 Novembre dell'anno precedente quello di riferimento
29	stesura di proposta della Carta dei Servizi e relativa trasmissione all'Agenzia	Convenzione	23		Entro il 30 Settembre 2007	
30	predisposizione della bozza del Regolamento per la gestione delle stazioni ecologiche attrezzate	Convenzione	26		Entro il 30 Settembre 2007	
31	predisposizione del programma annuale di campagne informative rivolte agli utenti.	Disciplinare Tecnico			Entro il 30 Settembre 2007 per il 2007	Entro il 31 Gennaio di ogni anno
32	indicazione dei metodi definiti o da includere nel sistema di gestione per la qualità per monitorare l'applicazione di quanto previsto nella Convenzione e suoi allegati (anche Customer Satisfaction)	Disciplinare Tecnico			Entro il 30 Settembre 2007	Entro il 30 Giugno di ogni anno
33	definizione di indagini di Customer Satisfaction, ovvero di misurazione della qualità percepita dagli utenti sia domestici che non domestici tese a conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni degli utenti e conseguentemente ridefinire le modalità di erogazione del servizio.	Disciplinare Tecnico			Entro il 30 Settembre 2007, per il 2007	Entro il 30 Novembre di ogni anno per la pianificazione dell'attività riferita all'anno successivo
34	proposta del sistema per il miglioramento continuo della gestione della sicurezza e della salute sui luoghi di lavoro	Convenzione	24		Entro il 30 Settembre 2007	

AUTORITA' D'AMBITO DI RAVENNA						SGR 005
DISCIPLINARE TECNICO						Rev. 4
						Foglio 11/33

Rif. n°	DESCRIZIONE	Documento di Riferimento	Art.	C.	Primo Termine	Frequenza – Termine successivi
35	verifica ed eventuali miglioramenti delle garanzie della Carta dei Servizi congiuntamente all'Agenzia	Convenzione	23		Entro il mese di Settembre 2007	Entro il 31 Maggio di ogni anno
36	elaborazione annuale per ogni singolo Comune del "Piano degli interventi" e dei suoi allegati	Regolamento di Gestione				Entro il 30 Novembre di ogni anno per la pianificazione del servizio dell'anno successivo

Adempimenti di carattere generale

Nella tabella sotto riportata sono indicati adempimenti di carattere generale che il Gestore è tenuto ad effettuare.

Rif. n°	DESCRIZIONE	Documento di Riferimento	Art.	C.	Primo Termine	Frequenza – Termine successivi	Sanzione per inadempienza
1	attuazione del programma di monitoraggio dei flussi di rifiuti al fine di definire una puntuale ripartizione dei costi fra utenze domestiche e non domestiche e fra le diverse categorie, con l'obiettivo anche di definire un'unica ed equa parametrizzazione per quelle attività aventi superfici con diverso utilizzo	Convenzione	7		Durata: 2007 - 2008	Nel caso sia ritenuto necessario una ulteriore fase	10.000 € in caso di mancato raggiungimento
2	certificazione di sistema integrato (UNI EN ISO 9001:2000 e UNI EN ISO 14001:2004)	Carta dei Servizi Convenzione	12 21		Entro il 31 Dicembre 2007	mantenimento	10.000 € e obbligo della Certificazione tecnica triennale mediante professionisti individuati dall'Agenzia
3	nel caso di inadempienza a quanto previsto al precedente punto 2 certificazione tecnica triennale mediante i professionisti individuati dall'Agenzia	Convenzione	21		Entro il 2009		Risoluzione della Convenzione

AUTORITA' D'AMBITO DI RAVENNA		SGR 005
DISCIPLINARE TECNICO		Rev. 4
		Foglio 12/33

Rif. n°	DESCRIZIONE	Documento di Riferimento	Art.	C.	Primo Termine	Frequenza – Termine successivi	Sanzione per inadempienza
4	applicazione del Regolamento per la gestione delle stazioni ecologiche attrezzate relativamente agli adempimenti del Gestore	Convenzione	26		Entro 3 mesi dall'approvazione del regolamento		Da 500 € a 5.000 € per ogni inadempienza in base alla sua gravità.
5	applicazione del Regolamento di gestione dei rifiuti urbani e assimilati relativamente agli adempimenti del Gestore	Convenzione	26		Dal 1 Gennaio 2006		Da 500 € a 5.000 € per ogni inadempienza in base alla sua gravità.
6	stipula di polizza assicurativa a favore dell'Agenzia e dei proprietari degli asset per danni da qualunque causa determinati a beni esistenti o di nuova realizzazione, strumentali all'espletamento del servizio	Convenzione	30		Successivamente alla verifica dell'Agenzia in merito alla polizza esistente e se necessario		Risoluzione della Convenzione
7	stipula di polizza assicurativa di responsabilità civile verso l'Agenzia, i proprietari degli asset, i terzi in generale ed i prestatori di lavoro	Convenzione	30		Successivamente alla verifica dell'Agenzia in merito alla polizza esistente e se necessario		Risoluzione della Convenzione
8	messa in atto del sistema per il miglioramento continuo della gestione della sicurezza e della salute sui luoghi di lavoro	Convenzione	24		Entro il 1 Gennaio 2008		1% del Piano Finanziario dell'anno di riferimento
9	versamento delle somme indicate nell'allegato "G" - Elenco corrispettivi a carico del Gestore. a) rimborso dei mutui delle Amministrazioni Comunali relativi alla realizzazione dei beni strumentali destinati all'esercizio del servizio; b) canone da corrispondere ai soggetti proprietari dei beni strumentali al servizio di gestione dei rifiuti urbani; c) spese di funzionamento dell'Agenzia.	Convenzione	15		Entro il 30 Giugno 2006, i corrispettivi riferiti al 2006	Entro il 30 Aprile di ogni anno, per i corrispettivi riferiti all'anno in corso	Punti a) e b): Risoluzione della Convenzione. Punto c): 2% del Piano Finanziario dell'anno di riferimento

AUTORITA' D'AMBITO DI RAVENNA							SGR 005
DISCIPLINARE TECNICO							Rev. 4
							Foglio 13/33

Rif. n°	DESCRIZIONE	Documento di Riferimento	Art.	C.	Primo Termine	Frequenza – Termine successivi	Sanzione per inadempienza
10	certificazione del bilancio di esercizio del Gestore da parte di una società abilitata	Convenzione			Entro il 31 Dicembre 2007	Entro il 30 Giugno di ogni anno	10.000 €
11	stesura annuale del conto economico e dello stato patrimoniale separatamente da ogni altro esercizio e gestione, anche dello stesso genere	Convenzione	21		Entro il 31 Dicembre 2007	Entro il 30 Giugno di ogni anno	10.000 €
12	consenso all'accesso dell'Agenzia alla documentazione del sistema di gestione per la qualità	Convenzione	25			Ogni qualvolta lo ritenga opportuno l'Agenzia	10.000 €
13	mantenimento del deposito cauzionale in misura pari a € 100.000	Convenzione	30			Per tutto il periodo di validità della Convenzione	Risoluzione della Convenzione
14	integrazione del deposito cauzionale in misura pari a € 1.900.000 qualora venga meno il mantenimento del tasso di rating "BBB"	Convenzione	30			Entro 15 giorni dalla comunicazione e scritta dell'Agenzia	Risoluzione della Convenzione
15	integrazione del deposito cauzionale per motivi di inadempienza del Gestore su richiesta ad insindacabile giudizio dell'Agenzia	Convenzione	30			Entro 15 giorni dalla comunicazione e scritta dell'Agenzia	Risoluzione della Convenzione
16	aggiornamento della banca dati degli utenti con l'acquisizione diretta dagli uffici anagrafe comunali per il conseguente adeguamento d'ufficio della tariffa	Regolamento Tariffa	10	2	Entro il 30 Giugno 2009	Con cadenza almeno quadrimestrale	100 € per ogni comprovato non aggiornamento riferito per singola utenza
17	distribuzione gratuita di adeguate compostiere alle utenze domestiche	Regolamento di Gestione	11	4	Dal 1 Gennaio 2006	Entro 30 giorni dalla richiesta dell'utente	100 € per ogni mese di ritardo riferito ad ogni singola consegna
18	attuazione del programma di campagne informative approvato	Disciplinare Tecnico			Come previsto da programma approvato	Secondo programma	5.000 €
19	documentazione di conformità delle apparecchiature utilizzate per la pesatura dei rifiuti.	Regolamento di Gestione	20	3	Entro il 31 Dicembre 2007		1.000 € per ogni apparecchiatura

AUTORITA' D'AMBITO DI RAVENNA		SGR 005
DISCIPLINARE TECNICO		Rev. 4
		Foglio 14/33

Rif. n°	DESCRIZIONE	Documento di Riferimento	Art.	C.	Primo Termine	Frequenza – Termine successivi	Sanzione per inadempienza
20	emissione di 3 o più fatture omogeneamente distribuite nell'anno per l'addebito della tariffa e conseguente riscossione	Regolamento Tariffa Carta dei Servizi	11 20	1	A partire dall'anno 2007	Ogni anno	20.000 € in caso di minor numero di fatture e 10.000 € in caso di fatturazione con distribuzione disomogenea
21	rispetto dell'eventuale diniego dell'autorizzazione alle modificazioni soggettive derivanti da scorporo di rami d'azienda ovvero da fusione con altro/i imprenditori del settore, ovvero da modificazioni comportanti variazione dei requisiti in base ai quali il Gestore è stato individuato	Convenzione	33			A seguito di parere scritto della Agenzia	Risoluzione della Convenzione
22	attuazione di indagini di Customer Satisfaction, ovvero di misurazione della qualità percepita dagli utenti sia domestici che non domestici.	Disciplinare Tecnico				Entro 6 mesi dalla data di appositi accordi	10.000 €

AUTORITA' D'AMBITO DI RAVENNA	SGR 005
DISCIPLINARE TECNICO	Rev. 4
	Foglio 15/33

Standard di qualità

Di seguito sono riportate le tabelle 57, 58, 59 e 60 di cui al punto 5.2 del Piano d'Ambito contenenti gli standard di qualità che il Gestore deve garantire.

Nella tabella 57 si riportano le sanzioni da applicare in caso di mancato rispetto degli obiettivi percentuali di raccolta differenziata da raggiungere. Per quanto riguarda gli standard di cui alle tabelle 58, 59 e 60 si adotta un sistema sanzionatorio basato su punteggi di gravità attribuiti alle relative NC (non conformità)/anomalie, rilevate attraverso il Sistema Qualità implementato, ovvero in mancanza tramite opportuno sistema di rilevazione adottato dal Gestore.

A tal fine il Gestore invia entro il 30 Aprile di ogni anno, con riguardo ai dati consuntivi dell'anno solare precedente, un documento di gestione con evidenza di tutte le non conformità/anomalie relative agli standard indicati nelle tabelle.

Nel medesimo documento sono indicate le soluzioni o azioni correttive adottate.

Il mancato invio del documento comporta la risoluzione della Convenzione.

La somma dei punteggi di gravità rilevati nell'anno determinerà l'applicazione delle seguenti sanzioni:

- **fino a 200 punti nessuna sanzione;**
- **oltre 200 punti, 200 € ogni punto.**

AUTORITA' D'AMBITO DI RAVENNA	SGR 005
DISCIPLINARE TECNICO	Rev. 4
	Foglio 16/33

Piano d'ambito punto 5.2 - TAB.57 – INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' TERRITORIALI (PER FILIERA MERCEOLOGICA)

INDICATORE		BACINO FAENZA	BACINO EX AMI	BACINO CERVIA	BACINO RAVENNA	BACINO BASSA ROMAGNA	ATO	SANZIONE PER INADEMPIENZA
S1) obiettivo % RD RIFIUTI URBANI COMPLESSIVI	standard 2009	49,0 SOT – IF 48,4	47,0	48,0	49,0 SOT – RA 50,4	54,0	50,0	<p>La sanzione si applica distintamente per ciascun anno dal 2006 al 2009, ed è pari a 20.000 Euro per ogni mezzo punto percentuale di scostamento fra gli standard previsti e le %RD effettive desunte dalle determinazioni annuali del Responsabile del servizio regionale competente adottate ai sensi della Del. G.R. 24/1/2005 n.76.</p> <p>La sanzione si applica solo qualora non sia raggiunto lo standard di %RD a livello di ATO, con le seguenti modalità:</p> <p>1. per ciascun comprensorio di SOT ove la %RD comprensoriale non raggiunga quella prevista: la sanzione è calcolata in riferimento allo scostamento fra la %RD di comprensorio prevista e quella effettiva;</p> <p>2. per ciascun comprensorio di SOT ove la %RD comprensoriale raggiunga quella prevista: la sanzione è applicata per ciascun bacino nel quale la %RD di bacino non raggiunga quella prevista ridotta del 5% ed è calcolata in riferimento allo scostamento fra la %RD di bacino prevista e quella effettiva.</p>
	standard 2008	45,5 SOT – IF 44,4	41,8	45,6	46,1 SOT – RA 48,2	53,0	47,5	
	standard 2007	42,0 SOT – IF 40,4	36,7	43,2	43,3 SOT – RA 46,0	52,0	44,9	
	standard 2006	38,5 SOT – IF 36,4	31,5	40,8	40,4 SOT – RA 43,8	51,0	42,4	
	Pf 2005	34,5	26,0	37,8	35,7	50,4	39,0	
	Dato 2004	33,5	26,2	38,6	36,2	50,9	39,4	
S2) obiettivo % RD FOP (frazione organica putrescibile)	standard 2009	6,5	6,3	6,0	6,5	8,8	7,0	Non prevista
	standard 2008	5,5	4,9	5,6	5,6	8,7	6,3	
	standard 2007	4,5	3,4	5,1	4,6	8,7	5,6	
	standard 2006	3,5	2,0	4,7	3,7	8,6	5,0	
	Pf 2005	2,8	0,0	4,7	3,0	8,6	4,5	
	Dato 2004	2,9	0,0	1,2	2,9	8,7	4,0	
S3) obiettivo % RD VERDE	standard 2009	9,1	9,5	10,3	10,9	12,2	10,8	Non prevista
	standard 2008	8,6	8,3	10,0	10,7	12,2	10,6	
	standard 2007	8,0	7,2	9,8	10,6	12,2	10,3	
	standard 2006	7,5	6,0	9,5	10,4	12,2	10,1	
	Pf 2005	6,9	5,4	9,4	10,4	12,2	10,0	
	Dato 2004	6,7	5,7	9,5	8,3	12,0	9,1	

AUTORITA' D'AMBITO DI RAVENNA	SGR 005
DISCIPLINARE TECNICO	Rev. 4
	Foglio 17/33

INDICATORE		BACINO FAENZA	BACINO EX AMI	BACINO CERVIA	BACINO RAVENNA	BACINO BASSA ROMAGNA	ATO	SANZIONE PER INADEMPIENZA
S4) obiettivo % RD CARTA/CARTONE	standard 2009	10,8	9,3	11,0	9,9	9,0	9,9	Non prevista
	standard 2008	10,6	8,7	10,8	9,7	8,5	9,6	
	standard 2007	10,5	8,1	10,6	9,6	7,9	9,3	
	standard 2006	10,3	7,5	10,4	9,4	7,4	9,0	
	Pf 2005	10,1	7,0	8,5	7,5	7,4	8,0	
	Dato 2004	9,9	7,1	10,4	9,2	6,9	8,8	
S5) obiettivo % RD VETRO+LATTINE	standard 2009	6,0	6,5	5,0	6,0	5,3	5,7	Non prevista
	standard 2008	5,6	6,1	4,9	5,2	4,8	5,2	
	standard 2007	5,2	5,6	4,7	4,5	4,3	4,6	
	standard 2006	4,8	5,2	4,6	3,7	3,8	4,1	
	Pf 2005	4,4	5,0	4,6	3,1	3,8	3,8	
	Dato 2004	4,2	4,8	4,0	2,8	3,5	3,5	
S6) obiettivo % RD PLASTICA	standard 2009	1,6	1,6	4,6	3,4	3,9	3,3	Non prevista
	standard 2008	1,5	1,5	4,0	3,3	3,8	3,2	
	standard 2007	1,3	1,3	3,4	3,2	3,7	3,0	
	standard 2006	1,2	1,2	2,8	3,1	3,6	2,8	
	Pf 2005	1,0	0,8	2,5	1,9	1,0	1,6	
	Dato 2004	1,1	0,9	4,3	3,1	3,6	3,0	
S7) obiettivo % RD INGOMBRANTI, BENI DUREVOLI E METALLI	standard 2009	6,8	3,7	3,2	3,9	6,4	4,8	Non prevista
	standard 2008	6,6	3,4	3,2	3,8	6,4	4,7	
	standard 2007	6,3	3,1	3,1	3,6	6,4	4,6	
	standard 2006	6,1	2,8	3,1	3,5	6,4	4,5	
	Pf 2005	5,8	2,4	3,1	3,4	6,4	4,4	
	Dato 2004	5,9	2,8	2,0	2,8	5,7	3,8	
S8) obiettivo % RD INERTI	standard 2009	4,2	5,2	2,9	4,9	4,7	4,5	Non prevista
	standard 2008	3,4	4,8	2,5	4,9	5,2	4,4	
	standard 2007	2,6	4,4	2,0	4,8	5,6	4,3	
	standard 2006	1,8	4,0	1,6	4,8	6,1	4,2	
	Pf 2005	0,2	3,2	1,6	4,8	8,1	4,5	
	Dato 2004	0,9	3,2	1,4	3,8	7,7	4,1	
S9) obiettivo % RD ALTRE RD	standard 2009	4,0	4,9	5,0	3,5	3,7	3,9	Non prevista
	standard 2008	3,8	4,2	4,7	2,9	3,4	3,5	
	standard 2007	3,5	3,5	4,4	2,4	3,2	3,1	
	standard 2006	3,3	2,8	4,1	1,8	2,9	2,7	
	Pf 2005	3,2	2,2	3,6	1,5	2,9	2,4	
	Dato 2004	1,9	1,8	5,8	3,2	2,9	3,2	

AUTORITA' D'AMBITO DI RAVENNA	SGR 005
DISCIPLINARE TECNICO	Rev. 4
	Foglio 18/33

Piano d'ambito punto 5.2 - TAB.58 – INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' TERRITORIALI (PER TIPO RACCOLTA)

SERVIZIO	INDICATORE	DESCRIZIONE	PUNTEGGIO DI GRAVITA'
RACCOLTA RIFIUTO RESIDUALE (contenitori stradali)	S10) distanza max dai contenitori (da attuare entro il 2011 attraverso graduale miglioramento a partire dalla situazione al 31/12/2005)	Aree urbane intensive e commerciali: 200m, aree urbane non intensive e artigianali: 400m (sono aree urbane i centri e nuclei abitati secondo la definizione ISTAT), altre aree servite: 800m. Deroghe (da non considerare fuori standard) per isole Alfonsine, per aree con particolari difficoltà nella disposizione dei contenitori e per le zone a limitato servizio ZLS (zone rurali e montane a bassa densità abitativa, nelle quali la distanza supera gli 800m), individuate nel Disciplinare Tecnico. Il calcolo non include le strade poderali e vicinali e non tiene conto dei confini dei Comuni di uno stesso bacino. Tariffa ridotta in ZLS	Al 30-06-2008: 80 punti in caso di superamento del 3 % di utenze fuori standard. Al 30-06-2009: 80 punti in caso di superamento del 2 % di utenze fuori standard. Al 30-06-2010: 80 punti in caso di superamento del 1 % di utenze fuori standard. Al 30-06-2011: 80 punti in caso di superamento del 0 % di utenze fuori standard.
	S11) frequenza settimanale di svuotamento contenitori	Aree urbane intensive e commerciali: 3-7, aree urbane non intensive e artigianali: 2-3, altre aree: 1-3. Il Disciplinare Tecnico stabilisce le frequenze da adottare in ogni zona. Gli svuotamenti, ad eccezione di quelli giornalieri, possono essere ritardati al giorno successivo a quello programmato, fino ad un massimo pari al 3% del totale svuotamenti programmati nell'anno. Non sono da conteggiare fra gli svuotamenti ritardati o saltati quelli che per cause di forza maggiore o per presenza di una festività sono effettuati nel giorno successivo	1 punto per ogni decimo di punto % di svuotamenti non effettuati rispetto al programmato, su base settimanale. 1 punto per ogni decimo di punto % superiore al limite del 3 % di svuotamenti recuperati dopo le 24 ore rispetto al totale degli svuotamenti programmati nell'anno.

AUTORITA' D'AMBITO DI RAVENNA	SGR 005
DISCIPLINARE TECNICO	Rev. 4
	Foglio 19/33

SERVIZIO	INDICATORE	DESCRIZIONE	PUNTEGGIO DI GRAVITA'
	S12) grado overflow max	In ognuna delle zone individuate nel Disciplinare Tecnico (interne ad un Comune e con almeno 50 punti raccolta del rifiuto residuale, ovvero l'intero territorio comunale per i Comuni con un numero inferiore di detti punti raccolta), il numero di situazioni giornalmente in overflow (il rifiuto residuale conferito eccede la capienza del punto raccolta per tale rifiuto), con esclusione di quelle imputabili esclusivamente a non corretti conferimenti dell'utente, non deve superare il 10% (con un minimo di 1) del numero di punti raccolta della zona. Nell'anno il singolo punto raccolta non deve essere in overflow per più di 5 volte (distanti almeno 1 giornata solare l'una dall'altra)	<p>1 punto per ogni zona e per ogni giorno nel quale si verifica il superamento del limite del 10% di situazioni di overflow.</p> <p>1 punto all'anno per ogni punto raccolta che supera il limite di 5 overflow nell'arco dell'anno</p>
	S13) frequenze minime di lavaggio contenitori	Lavaggi interni: 3 volte/mese in luglio e agosto, 2 volte/mese in maggio, giugno e settembre, 1 volta/mese da ottobre ad aprile, per un totale di 19 lavaggi interni all'anno (4 interventi di sanificazione contestuali allo svuotamento equivalgono ad un lavaggio interno). Lavaggio esterno 1 volta all'anno	1 punto per ogni decimo di punto % di lavaggi non effettuati rispetto al programmato, su base mensile (annuale per lavaggio esterno).
RACCOLTA RIFIUTO RESIDUALE (porta a porta)	S14) frequenza settimanale di raccolta	Aree urbane intensive: 2-7, altre aree: 2-3. Il Disciplinare Tecnico stabilisce le frequenze da adottare in ogni zona. I prelievi non possono essere ritardati o saltati. Non sono da conteggiare fra i prelievi ritardati o saltati quelli che per cause di forza maggiore o per presenza di una festività sono effettuati nel giorno successivo (occorre preavvisare l'utenza)	1 punto per ogni decimo di punto % di prelievi non effettuati rispetto al programmato, su base settimanale.
RACCOLTA RIFIUTO RESIDUALE (presso utenze)	S15) frequenza settimanale di raccolta	Tutte le aree: 2-3. Il Disciplinare Tecnico stabilisce le frequenze da adottare in ogni zona. I prelievi non possono essere ritardati o saltati. Non sono da conteggiare fra i prelievi ritardati o saltati quelli che per cause di forza maggiore o per presenza di una festività sono effettuati nel giorno successivo (occorre preavvisare l'utenza)	1 punto per ogni decimo di punto % di prelievi non effettuati rispetto al programmato, su base settimanale, ad esclusione delle utenze con prelievi concordati con il gestore.

AUTORITA' D'AMBITO DI RAVENNA	SGR 005
DISCIPLINARE TECNICO	Rev. 4
	Foglio 20/33

SERVIZIO	INDICATORE	DESCRIZIONE	PUNTEGGIO DI GRAVITA'
RACCOLTA FOP (frazione organica putrescibile) (contenitori stradali)	S16) distanza max dai contenitori (da attuare entro il 2011 attraverso graduale miglioramento a partire dalla situazione al 31/12/2005)	Aree urbane intensive: 200m, aree urbane non intensive: 400m (sono aree urbane i centri e nuclei abitati secondo la definizione ISTAT), altre aree servite: 800m. Deroghe (da non considerare fuori standard) per isole Alfonsine e per aree con particolari difficoltà nella disposizione dei contenitori, individuate nel Disciplinare Tecnico. Il calcolo non include le strade poderali e vicinali e non tiene conto dei confini dei Comuni di uno stesso bacino. Contenitori da collocare preferibilmente negli stessi punti raccolta del rifiuto residuale (cosiddetta raccolta secco-umido)	<p>Al 30-06-2008: 80 punti in caso di superamento del 3 % di utenze fuori standard.</p> <p>Al 30-06-2009: 80 punti in caso di superamento del 2 % di utenze fuori standard.</p> <p>Al 30-06-2010: 80 punti in caso di superamento del 1 % di utenze fuori standard.</p> <p>Al 30-06-2011: 80 punti in caso di superamento del 0 % di utenze fuori standard.</p>
	S17) frequenza settimanale di svuotamento contenitori	Frequenza novembre-aprile: 1-2, frequenza maggio-ottobre: 2-3. Il Disciplinare Tecnico stabilisce le frequenze da adottare in ogni zona. Gli svuotamenti, ad eccezione di quelli giornalieri, possono essere ritardati al giorno successivo a quello programmato, fino ad un massimo pari al 3% del totale svuotamenti programmati nell'anno. Non sono da conteggiare fra gli svuotamenti ritardati o saltati quelli che per cause di forza maggiore o per presenza di una festività sono effettuati nel giorno successivo	<p>1 punto per ogni decimo di punto % di svuotamenti non effettuati rispetto al programmato, su base settimanale.</p> <p>1 punto per ogni decimo di punto % superiore al limite del 3 % di svuotamenti recuperati dopo le 24 ore rispetto al totale degli svuotamenti programmati nell'anno.</p>

AUTORITA' D'AMBITO DI RAVENNA	SGR 005
DISCIPLINARE TECNICO	Rev. 4
	Foglio 21/33

SERVIZIO	INDICATORE	DESCRIZIONE	PUNTEGGIO DI GRAVITA'
	S18) grado overflow max	In ognuna delle zone individuate nel Disciplinare Tecnico (interne ad un Comune e con almeno 40 punti raccolta della fop, ovvero l'intero territorio comunale per i Comuni con un numero inferiore di detti punti raccolta), il numero di situazioni giornalmente in overflow (la fop conferita eccede la capienza del punto raccolta per tale rifiuto), con esclusione di quelle imputabili esclusivamente a non corretti conferimenti dell'utente, non deve superare il 10% (con un minimo di 1) del numero di punti raccolta della zona. Nell'anno il singolo punto raccolta non deve essere in overflow per più di 5 volte (distanti almeno 1 giornata solare l'una dall'altra)	1 punto per ogni zona e per ogni giorno nel quale si verifica il superamento del limite del 10% di situazioni di overflow. 1 punto all'anno per ogni punto raccolta che supera il limite di 5 overflow nell'arco dell'anno
	S19) frequenze minime di lavaggio contenitori	Lavaggi interni: 3 volte/mese in luglio e agosto, 2 volte/mese in maggio, giugno e settembre, 1 volta/mese da ottobre ad aprile, per un totale di 19 lavaggi interni all'anno (4 interventi di sanificazione contestuali allo svuotamento equivalgono ad un lavaggio interno). Lavaggio esterno 1 volta all'anno	1 punto per ogni decimo di punto % di lavaggi non effettuati rispetto al programmato, su base mensile (annuale per lavaggio esterno).
RACCOLTA FOP (frazione organica putrescibile) (porta a porta)	S20) frequenza settimanale di raccolta	Per tutte le aree la frequenza è 3. I prelievi non possono essere ritardati o saltati. Non sono da conteggiare fra i prelievi ritardati o saltati quelli che per cause di forza maggiore o per presenza di una festività sono effettuati nel giorno successivo (occorre preavvisare l'utenza)	1 punto per ogni decimo di punto % di prelievi non effettuati rispetto al programmato, su base settimanale.
RACCOLTA FOP (frazione organica putrescibile) (presso utenze)	S21) frequenza settimanale di raccolta	Tutte le aree: 2-6. Il Disciplinare Tecnico stabilisce le frequenze da adottare in ogni zona. I prelievi non possono essere ritardati o saltati. Non sono da conteggiare fra i prelievi ritardati o saltati quelli che per cause di forza maggiore o per presenza di una festività sono effettuati nel giorno successivo (occorre preavvisare l'utenza)	1 punto per ogni decimo di punto % di prelievi non effettuati rispetto al programmato, su base settimanale, ad esclusione delle utenze con prelievi concordati con il gestore.

AUTORITA' D'AMBITO DI RAVENNA	SGR 005
DISCIPLINARE TECNICO	Rev. 4
	Foglio 22/33

SERVIZIO	INDICATORE	DESCRIZIONE	PUNTEGGIO DI GRAVITA'
RACCOLTA VERDE (contenitori stradali)	S22) densità media punti raccolta (da attuare entro il 2011 attraverso graduale miglioramento a partire dalla situazione al 31/12/2005)	Per ciascun Comune, lo standard è in media di almeno un punto raccolta ogni 250 residenti serviti (in caso di raccolta del verde congiuntamente alla fop, occorre rispettare gli standard di quest'ultima). Contenitori da collocare preferibilmente negli stessi punti raccolta del rifiuto residuale o di altre raccolte differenziate (ecopunti). Nel caso che i punti raccolta cambino nell'anno, nel calcolo del valore dell'indicatore si assume il valore medio, ponderato temporalmente, dei detti punti	Al 30-06-2008: 80 punti in caso di superamento del 3 % della media di utenze per punto raccolta. Al 30-06-2009: 80 punti in caso di superamento del 2 % della media di utenze per punto raccolta. Al 30-06-2010: 80 punti in caso di superamento del 1 % della media di utenze per punto raccolta. Al 30-06-2011: 80 punti in caso di superamento del 0 % della media di utenze per punto raccolta.
	S23) grado overflow max	In ognuna delle zone individuate nel Disciplinare Tecnico (interne ad un Comune e con almeno 30 punti raccolta del verde, ovvero l'intero territorio comunale per i Comuni con un numero inferiore di detti punti raccolta), il numero di situazioni giornalmente in overflow (il verde conferito eccede la capienza del punto raccolta per tale rifiuto), con esclusione di quelle imputabili esclusivamente a non corretti conferimenti dell'utente, non deve superare il 10% (con un minimo di 1) del numero di punti raccolta della zona. Nell'anno il singolo punto raccolta non deve essere in overflow per più di 5 volte (distanti almeno 1 giornata solare l'una dall'altra)	1 punto per ogni zona e per ogni giorno nel quale si verifica il superamento del limite del 10% di situazioni di overflow. 1 punto all'anno per ogni punto raccolta che supera il limite di 5 overflow nell'arco dell'anno
	S24) n° minimo di lavaggi all'anno contenitori	Due lavaggi interni ed un lavaggio esterno all'anno	1 punto per ogni decimo di punto % di lavaggi non effettuati rispetto al programmato
RACCOLTA VERDE (domiciliare a richiesta)	S25) tempo max previsto dalla richiesta	Servizio da effettuare entro 10 giornate lavorative dalla richiesta. Non è richiesta la presenza dell'utente, il ritiro del verde è da effettuare nella giornata concordata. Nell'anno la percentuale dei ritiri fuori standard non deve superare l'1%.	Oltre l'1 % 1 punto per ogni situazione di mancato rispetto dello standard.

AUTORITA' D'AMBITO DI RAVENNA	SGR 005
DISCIPLINARE TECNICO	Rev. 4
	Foglio 23/33

SERVIZIO	INDICATORE	DESCRIZIONE	PUNTEGGIO DI GRAVITA'
RACCOLTA CARTA/CARTONE (contenitori stradali)	S26) densità media punti raccolta (da attuare entro il 2011 attraverso graduale miglioramento a partire dalla situazione al 31/12/2005)	Per ciascun Comune, lo standard è in media di almeno un punto raccolta ogni 200 residenti serviti (100 per il Comune di Cervia). Contenitori da collocare preferibilmente negli stessi punti raccolta del rifiuto residuale o di altre raccolte differenziate (ecopunti). Nel caso che i punti raccolta cambino nell'anno, nel calcolo del valore dell'indicatore si assume il valore medio, ponderato temporalmente, dei detti punti	Al 30-06-2008: 80 punti in caso di superamento del 3 % della media di utenze per punto raccolta. Al 30-06-2009: 80 punti in caso di superamento del 2 % della media di utenze per punto raccolta. Al 30-06-2010: 80 punti in caso di superamento del 1 % della media di utenze per punto raccolta. Al 30-06-2011: 80 punti in caso di superamento del 0 % della media di utenze per punto raccolta.
	S27) grado overflow max	In ognuna delle zone individuate nel Disciplinare Tecnico (interne ad un Comune e con almeno 30 punti raccolta della carta, ovvero l'intero territorio comunale per i Comuni con un numero inferiore di detti punti raccolta), il numero di situazioni giornalmente in overflow (la carta conferita eccede la capienza del punto raccolta per tale rifiuto), con esclusione di quelle imputabili esclusivamente a non corretti conferimenti dell'utente, non deve superare il 10% (con un minimo di 1) del numero di punti raccolta della zona. Nell'anno il singolo punto raccolta non deve essere in overflow per più di 5 volte (distanti almeno 1 giornata solare l'una dall'altra)	1 punto per ogni zona e per ogni giorno nel quale si verifica il superamento del limite del 10% di situazioni di overflow. 1 punto all'anno per ogni punto raccolta che supera il limite di 5 overflow nell'arco dell'anno
	S28) n° minimo di lavaggi all'anno contenitori	Un lavaggio esterno all'anno	1 punto per ogni decimo di punto % di lavaggi non effettuati rispetto al programmato

AUTORITA' D'AMBITO DI RAVENNA	SGR 005
DISCIPLINARE TECNICO	Rev. 4
	Foglio 24/33

SERVIZIO	INDICATORE	DESCRIZIONE	PUNTEGGIO DI GRAVITA'
RACCOLTA CARTA/CARTONE (porta a porta)	S29) frequenza settimanale di raccolta	Aree urbane intensive: 1-2, altre aree: 0,5-1. Il Disciplinare Tecnico stabilisce le frequenze da adottare in ogni zona. I prelievi non possono essere ritardati o saltati. Non sono da conteggiare fra i prelievi ritardati o saltati quelli che per cause di forza maggiore o per presenza di una festività sono effettuati nel giorno successivo (occorre preavvisare l'utenza)	1 punto per ogni decimo di punto % di prelievi non effettuati rispetto al programmato, su base settimanale.
RACCOLTA CARTA/CARTONE (presso utenze)	S30) frequenza settimanale di raccolta	Tutte le aree: 1-6. Il Disciplinare Tecnico stabilisce le frequenze da adottare in ogni zona. I prelievi non possono essere ritardati o saltati. Non sono da conteggiare fra i prelievi ritardati o saltati quelli che per cause di forza maggiore o per presenza di una festività sono effettuati nel giorno successivo (occorre preavvisare l'utenza)	1 punto per ogni decimo di punto % di prelievi non effettuati rispetto al programmato, su base settimanale, ad esclusione delle utenze con prelievi concordati con il gestore.
RACCOLTA VETRO+LATTINE (contenitori stradali)	S31) densità media punti raccolta (da attuare entro il 2011 attraverso graduale miglioramento a partire dalla situazione al 31/12/2005)	Per ciascun Comune, lo standard è in media di almeno un punto raccolta ogni 200 residenti serviti (100 per il Comune di Cervia). Contenitori da collocare preferibilmente negli stessi punti raccolta del rifiuto residuale o di altre raccolte differenziate (ecopunti). Nel caso che i punti raccolta cambino nell'anno, nel calcolo del valore dell'indicatore si assume il valore medio, ponderato temporalmente, dei detti punti	Al 30-06-2008: 80 punti in caso di superamento del 3 % della media di utenze per punto raccolta. Al 30-06-2009: 80 punti in caso di superamento del 2 % della media di utenze per punto raccolta. Al 30-06-2010: 80 punti in caso di superamento del 1 % della media di utenze per punto raccolta. Al 30-06-2011: 80 punti in caso di superamento del 0 % della media di utenze per punto raccolta.

AUTORITA' D'AMBITO DI RAVENNA	SGR 005
DISCIPLINARE TECNICO	Rev. 4
	Foglio 25/33

SERVIZIO	INDICATORE	DESCRIZIONE	PUNTEGGIO DI GRAVITA'
	S32) grado overflow max	In ognuna delle zone individuate nel Disciplinare Tecnico (interne ad un Comune e con almeno 30 punti raccolta del vetro+lattine, ovvero l'intero territorio comunale per i Comuni con un numero inferiore di detti punti raccolta), il numero di situazioni giornalmente in overflow (il vetro+lattine conferito eccede la capienza del punto raccolta per tale rifiuto), con esclusione di quelle imputabili esclusivamente a non corretti conferimenti dell'utente, non deve superare il 10% (con un minimo di 1) del numero di punti raccolta della zona. Nell'anno il singolo punto raccolta non deve essere in overflow per più di 5 volte (distanti almeno 1 giornata solare l'una dall'altra)	1 punto per ogni zona e per ogni giorno nel quale si verifica il superamento del limite del 10% di situazioni di overflow. 1 punto all'anno per ogni punto raccolta che supera il limite di 5 overflow nell'arco dell'anno
	S33) n° minimo di lavaggi all'anno contenitori	Un lavaggio esterno all'anno	1 punto per ogni decimo di punto % di lavaggi non effettuati rispetto al programmato
RACCOLTA VETRO (presso utenze)	S34) frequenza settimanale di raccolta	Tutte le aree: 1-6. Il Disciplinare Tecnico stabilisce le frequenze da adottare in ogni zona. I prelievi non possono essere ritardati o saltati. Non sono da conteggiare fra i prelievi ritardati o saltati quelli che per cause di forza maggiore o per presenza di una festività sono effettuati nel giorno successivo (occorre preavvisare l'utenza)	1 punto per ogni decimo di punto % di prelievi non effettuati rispetto al programmato, su base settimanale, ad esclusione delle utenze con prelievi concordati con il gestore.

AUTORITA' D'AMBITO DI RAVENNA	SGR 005
DISCIPLINARE TECNICO	Rev. 4
	Foglio 26/33

SERVIZIO	INDICATORE	DESCRIZIONE	PUNTEGGIO DI GRAVITA'
RACCOLTA PLASTICA (contenitori stradali)	S35) densità media punti raccolta (da attuare entro il 2011 attraverso graduale miglioramento a partire dalla situazione al 31/12/2005)	Per ciascun Comune, lo standard è in media di almeno un punto raccolta ogni 200 residenti serviti (100 per il Comune di Cervia). Contenitori da collocare preferibilmente negli stessi punti raccolta del rifiuto residuale o di altre raccolte differenziate (ecopunti). Nel caso che i punti raccolta cambino nell'anno, nel calcolo del valore dell'indicatore si assume il valore medio, ponderato temporalmente, dei detti punti	Al 30-06-2008: 80 punti in caso di superamento del 3 % della media di utenze per punto raccolta. Al 30-06-2009: 80 punti in caso di superamento del 2 % della media di utenze per punto raccolta. Al 30-06-2010: 80 punti in caso di superamento del 1 % della media di utenze per punto raccolta. Al 30-06-2011: 80 punti in caso di superamento del 0 % della media di utenze per punto raccolta.
	S36) grado overflow max	In ognuna delle zone individuate nel Disciplinare Tecnico (interne ad un Comune e con almeno 30 punti raccolta della plastica, ovvero l'intero territorio comunale per i Comuni con un numero inferiore di detti punti raccolta), il numero di situazioni giornalmente in overflow (la plastica conferita eccede la capienza del punto raccolta per tale rifiuto), con esclusione di quelle imputabili esclusivamente a non corretti conferimenti dell'utente, non deve superare il 10% (con un minimo di 1) del numero di punti raccolta della zona. Nell'anno il singolo punto raccolta non deve essere in overflow per più di 5 volte (distanti almeno 1 giornata solare l'una dall'altra)	1 punto per ogni zona e per ogni giorno nel quale si verifica il superamento del limite del 10% di situazioni di overflow. 1 punto all'anno per ogni punto raccolta che supera il limite di 5 overflow nell'arco dell'anno
	S37) n° minimo di lavaggi all'anno contenitori	Un lavaggio esterno all'anno	1 punto per ogni decimo di punto % di lavaggi non effettuati rispetto al programmato

AUTORITA' D'AMBITO DI RAVENNA	SGR 005
DISCIPLINARE TECNICO	Rev. 4
	Foglio 27/33

SERVIZIO	INDICATORE	DESCRIZIONE	PUNTEGGIO DI GRAVITA'
RACCOLTA PLASTICA (presso utenze)	S38) frequenza settimanale di raccolta	Tutte le aree: 1-6. Il Disciplinare Tecnico stabilisce le frequenze da adottare in ogni zona. I prelievi non possono essere ritardati o saltati. Non sono da conteggiare fra i prelievi ritardati o saltati quelli che per cause di forza maggiore o per presenza di una festività sono effettuati nel giorno successivo (occorre preavvisare l'utenza)	1 punto per ogni decimo di punto % di prelievi non effettuati rispetto al programmato, su base settimanale, ad esclusione delle utenze con prelievi concordati con il gestore.
RACCOLTA MULTIMATERIALE (VETRO+PLASTICA+LATTINE) (contenitori stradali)	S39) densità media punti raccolta (da attuare entro il 2011 attraverso graduale miglioramento a partire dalla situazione al 31/12/2005)	Per ciascun Comune, lo standard è in media di almeno un punto raccolta ogni 200 residenti serviti (100 per il Comune di Cervia). Contenitori da collocare preferibilmente negli stessi punti raccolta del rifiuto residuale o di altre raccolte differenziate (ecopunti). Nel caso che i punti raccolta cambino nell'anno, nel calcolo del valore dell'indicatore si assume il valore medio, ponderato temporalmente, dei detti punti	Al 30-06-2008: 80 punti in caso di superamento del 3 % della media di utenze per punto raccolta. Al 30-06-2009: 80 punti in caso di superamento del 2 % della media di utenze per punto raccolta. Al 30-06-2010: 80 punti in caso di superamento del 1 % della media di utenze per punto raccolta. Al 30-06-2011: 80 punti in caso di superamento del 0 % della media di utenze per punto raccolta.
	S40) grado overflow max	In ognuna delle zone individuate nel Disciplinare Tecnico (interne ad un Comune e con almeno 30 punti raccolta del multimateriale, ovvero l'intero territorio comunale per i Comuni con un numero inferiore di detti punti raccolta), il numero di situazioni giornalmente in overflow (il multimateriale conferito eccede la capienza del punto raccolta per tale rifiuto), con esclusione di quelle imputabili esclusivamente a non corretti conferimenti dell'utente, non deve superare il 10% (con un minimo di 1) del numero di punti raccolta della zona. Nell'anno il singolo punto raccolta non deve essere in overflow per più di 5 volte (distanti almeno 1 giornata solare l'una dall'altra)	1 punto per ogni zona e per ogni giorno nel quale si verifica il superamento del limite del 10% di situazioni di overflow. 1 punto all'anno per ogni punto raccolta che supera il limite di 5 overflow nell'arco dell'anno

AUTORITA' D'AMBITO DI RAVENNA	SGR 005
DISCIPLINARE TECNICO	Rev. 4
	Foglio 28/33

SERVIZIO	INDICATORE	DESCRIZIONE	PUNTEGGIO DI GRAVITA'
	S41) n° minimo di lavaggi all'anno contenitori	Un lavaggio esterno all'anno	1 punto per ogni decimo di punto % di lavaggi non effettuati rispetto al programmato
RACCOLTA INGOMBRANTI, BENI DUREVOLI E METALLI (domiciliare a richiesta)	S42) tempo max previsto dalla richiesta	Servizio da effettuare entro 10 giornate lavorative dalla richiesta. Non è richiesta la presenza dell'utente, il ritiro degli ingombranti è da effettuare nella giornata concordata. Nell'anno la percentuale dei ritiri fuori standard non deve superare l'1%	Oltre l'1 % 1 punto per ogni situazione di mancato rispetto dello standard.
RACCOLTA PRESSO STAZIONI ECOLOGICHE ATTREZZATE	S43) orari minimi di apertura settimanale	30 ore settimanali, con apertura in tutte le giornate non festive. Le ore settimanali minime di apertura delle stazioni di località balneari sono ridotte fino a 18 nel periodo non estivo, con apertura a giorni alterni. In alternativa, nel caso siano concordati fra l'Agenzia d'Ambito e il Gestore orari di apertura diversi e/o in deroga rispetto a quanto sopra scritto, dovranno essere rispettati i parametri indicati nel documento "Descrizione dettagliata delle modalità organizzative" dell'anno di riferimento allegato ad ogni singolo Piano degli interventi.	5 punti per ogni stazione ecologica e per ogni settimana nella quale non viene rispettato lo standard o, se diverso, quanto indicato nel documento "Descrizione dettagliata delle modalità organizzative" dell'anno di riferimento allegato ad ogni singolo Piano degli interventi.

AUTORITA' D'AMBITO DI RAVENNA	SGR 005
DISCIPLINARE TECNICO	Rev. 4
	Foglio 29/33

SERVIZIO	INDICATORE	DESCRIZIONE	PUNTEGGIO DI GRAVITA'
SERVIZI DI SPAZZAMENTO	S44) frequenza settimanale di spazzamento	<p>Aree particolari (centri storici, monumentali, turistici e di particolare interesse): 5-7 sia manuale che meccanizzato; aree urbane intensive e commerciali: 2-5 manuale, 0,5-1 meccanizzato; aree urbane non intensive e artigianali: 1-2 manuale, 0,25-0,5 meccanizzato. Il Disciplinare Tecnico stabilisce le frequenze da adottare in ogni zona. Gli spazzamenti, ad eccezione di quelli giornalieri, possono essere ritardati al giorno successivo a quello programmato, tuttavia nell'anno il rapporto fra superficie spazzata con tale ritardo e il totale superficie da spazzare secondo programma non può eccedere il 10%. Non sono da conteggiare fra gli spazzamenti ritardati o saltati quelli che per cause di forza maggiore o per presenza di una festività sono effettuati nel giorno successivo.</p> <p>In alternativa, nel caso siano concordati fra l'Agenzia d'Ambito e il Gestore frequenze diverse in deroga rispetto a quanto sopra scritto, dovranno essere rispettati i parametri indicati nel documento "Descrizione dettagliata delle modalità organizzative" dell'anno di riferimento allegato ad ogni singolo Piano degli interventi.</p>	<p>5 punti per ogni settimana nella quale non vengono rispettate le frequenze previste.</p> <p>5 punti per ogni anno nel quale viene superato il limite del 10% per gli spazzamenti ritardati.</p>

AUTORITA' D'AMBITO DI RAVENNA	SGR 005
DISCIPLINARE TECNICO	Rev. 4
	Foglio 30/33

Piano d'ambito punto 5.2 - TAB.59 – INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' AUTOMEZZI E CONTENITORI

INDICATORE	DESCRIZIONE	PUNTEGGIO DI GRAVITA'
S45) età degli automezzi (da attuare entro il 2011 attraverso graduale miglioramento a partire dalla situazione al 31/12/2005)	Età media non superiore a 6 anni (lo standard è riferito alla media aritmetica calcolata annualmente a livello di bacino sulla base degli automezzi per raccolta, spazzamento e lavaggio contenitori utilizzati nell'anno). Standard da rispettare separatamente per ciascuno dei due raggruppamenti costituiti l'uno dai mezzi che richiedono patente B e l'altro da quelli che richiedono patente di tipo superiore.	Al 30-06-2008: 10 punti in caso di superamento dei 6 anni e 9 mesi quale età media dei contenitori. Al 30-06-2009: 10 punti in caso di superamento dei 6 anni e 6 mesi quale età media dei contenitori. Al 30-06-2010: 10 punti in caso di superamento dei 6 anni e 3 mesi quale età media dei contenitori. Al 30-06-2011: 10 punti in caso di superamento dei 6 anni quale età media dei contenitori.
S46) età dei contenitori (da attuare entro il 2011 attraverso graduale miglioramento a partire dalla situazione al 31/12/2005)	Età massima 10 anni	Al 30-06-2008: 10 punti in caso di superamento del 3 % dei contenitori oltre l'età massima. Al 30-06-2009: 10 punti in caso di superamento del 2 % dei contenitori oltre l'età massima. Al 30-06-2010: 10 punti in caso di superamento del 1 % dei contenitori oltre l'età massima. Al 30-06-2011: 10 punti in caso di superamento del 0 % dei contenitori oltre l'età massima.
S47) lavaggio degli automezzi	Lavaggio giornaliero degli automezzi per la raccolta di indifferenziato/residuale e di organico putrescibile, e lavaggio tre volte alla settimana per gli altri automezzi di raccolta.	1 punto per ogni mancato lavaggio
S48) ripristino della funzionalità dei contenitori	Entro 2 giornate lavorative dalla verifica o segnalazione di malfunzionamento	1 punto ogni 5 interventi effettuati in ritardo.

AUTORITA' D'AMBITO DI RAVENNA	SGR 005
DISCIPLINARE TECNICO	Rev. 4
	Foglio 31/33

Piano d'ambito punto 5.2 - TAB.60 – INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' GESTIONALI

INDICATORE	DESCRIZIONE	PUNTEGGIO DI GRAVITA'
S49) preavviso all'utente in caso di modifica del servizio	Preavviso da dare nel periodo compreso fra le 48 e 96 ore antecedenti, limitatamente ai servizi che interagiscono direttamente con tempi e modalità di conferimento dell'utente.	5 punti per ogni situazione di mancato o ritardato preavviso.
S50) interventi non urgenti su chiamata per svuotamento contenitori o ripristino decoro	Gli interventi sono da effettuare entro 2 giornate lavorative dalla chiamata.	1 punto ogni 5 interventi effettuati in ritardo.
S51) rispetto appuntamenti concordati	L'appuntamento richiesto dall'utente deve essere evaso entro 10 giornate lavorative dalla richiesta. L'intervallo di tempo entro il quale il gestore deve giungere all'appuntamento concordato (che richiede presenza dell'utente) è al massimo di 3 ore. La percentuale annuale degli interventi fuori standard non deve superare l'1%	Oltre l'1%, 1 punto per ogni decimo di punto % di mancato rispetto dello standard
S52) pronto intervento	Per ripristinare situazioni di pericolo o che comportano particolari disagi (incidenti stradali, ecc.). Entro 2 ore dalla segnalazione. Le modalità sono disciplinate dal presente documento.	1 punto per ogni ora di ritardo.
S53) periodo di apertura al pubblico degli sportelli fisici	Comuni con più di 30.000 residenti: 8 ore (nell'intervallo 8-18) dal lunedì al venerdì, 4 ore (nell'intervallo 8-13) il sabato e prefestivi. Comuni ad elevata vocazione turistica: 3 ore (nell'intervallo 8-13) dal lunedì al venerdì. Negli altri Comuni almeno 3 ore alla settimana. In alternativa, nel caso siano concordati fra l'Agenzia d'Ambito e il Gestore orari di apertura diversi e/o in deroga rispetto a quanto sopra scritto, dovranno essere rispettati i parametri indicati nel documento "Descrizione dettagliata delle modalità organizzative" dell'anno di riferimento allegato ad ogni singolo Piano degli interventi.	5 punti per ogni sportello e per ogni settimana nella quale non viene rispettato lo standard o, se diverso, quanto indicato nel documento "Descrizione dettagliata delle modalità organizzative" dell'anno di riferimento allegato ad ogni singolo Piano degli interventi. Non sono oggetto di conteggio le chiusure per ponti, permessi aziendali, ecc preventivamente concordate con l'Agenzia d'Ambito e adeguatamente comunicate ai clienti.

AUTORITA' D'AMBITO DI RAVENNA	SGR 005
DISCIPLINARE TECNICO	Rev. 4
	Foglio 32/33

INDICATORE	DESCRIZIONE	PUNTEGGIO DI GRAVITA'
S54) tempi di attesa agli sportelli	<p>In ogni sportello il tempo medio di attesa (misurato giornalmente sugli utenti che giungono a conferimento con l'impiegato, detti utenti evasi) non deve superare i 20 minuti per più dell'1% delle giornate annuali di apertura. In ogni sportello gli utenti evasi nell'anno con tempo di attesa superiore ai 30 minuti non deve superare l'1% degli utenti evasi. In ogni sportello la percentuale di abbandoni (utenti arrivati ma non evasi) nell'anno non deve superare il 10% degli utenti arrivati.</p> <p>In alternativa, nel caso siano concordati fra l'Agenzia d'Ambito e il Gestore indicatori diversi e/o in deroga rispetto a quanto sopra scritto, dovranno essere rispettati i parametri indicati nel documento "Descrizione dettagliata delle modalità organizzative" dell'anno di riferimento allegato ad ogni singolo Piano degli interventi.</p>	<p>1 punto per ogni sportello e per ogni giorno in caso di superamento del limite del 1% per il tempo medio. o, se diversi, (tempo medio o percentuale limite) quanto indicato nel documento "Descrizione dettagliata delle modalità organizzative" dell'anno di riferimento allegato ad ogni singolo Piano degli interventi.</p> <p>1 punto per ogni sportello e per ogni utente in caso di superamento del limite del 1% per il tempo massimo o, se diversi, (tempo massimo o percentuale limite) quanto indicato nel documento "Descrizione dettagliata delle modalità organizzative" dell'anno di riferimento allegato ad ogni singolo Piano degli interventi.</p> <p>1 punto per ogni sportello e per ogni utente in caso di superamento del limite del 10% per gli abbandoni o, se diverso, quanto indicato nel documento "Descrizione dettagliata delle modalità organizzative" dell'anno di riferimento allegato ad ogni singolo Piano degli interventi.</p>
S55) servizio informazioni telefoniche	Servizio telefonico funzionante per almeno 10 ore dal lunedì al venerdì e 5 ore il sabato (con esclusione delle giornate festive)	<p>5 punti per ogni settimana nella quale non viene rispettato lo standard.</p> <p>Non sono oggetto di conteggio le chiusure per ponti, permessi aziendali, ecc preventivamente concordate con l'Agenzia d'Ambito e adeguatamente comunicate ai clienti.</p>

AUTORITA' D'AMBITO DI RAVENNA	SGR 005
DISCIPLINARE TECNICO	Rev. 4
	Foglio 33/33

INDICATORE	DESCRIZIONE	PUNTEGGIO DI GRAVITA'
S56) tempi di attesa al telefono	<p>Il tempo medio di attesa (misurato giornalmente sui tempi fra la richiesta di un operatore e la risposta dell'operatore; gli utenti che conferiscono con operatore sono detti evasi) non deve superare i 20 secondi per più dell'1% delle giornate annuali di operatività del servizio telefonico. Gli utenti evasi nell'anno con tempo di attesa superiore ai 2 minuti non deve superare l'1% degli utenti evasi. La percentuale di abbandoni (utenti che richiedono un operatore ma non evasi) nell'anno non deve superare il 10% degli utenti che richiedono un operatore. Le linee non devono mai essere tutte impegnate</p> <p>In alternativa, nel caso siano concordati fra l'Agenzia d'Ambito e il Gestore indicatori diversi e/o in deroga rispetto a quanto sopra scritto, dovranno essere rispettati i parametri indicati nel documento "Descrizione dettagliata delle modalità organizzative" dell'anno di riferimento allegato ad ogni singolo Piano degli interventi.</p>	<p>1 punto per ogni giorno in caso di superamento del limite del 1% per il tempo medio o, se diversi, (tempo medio o percentuale limite) quanto indicato nel documento "Descrizione dettagliata delle modalità organizzative" dell'anno di riferimento allegato ad ogni singolo Piano degli interventi.</p> <p>1 punto per ogni utente in caso di superamento del limite del 1% per il tempo massimo o, se diversi, (tempo massimo o percentuale limite) quanto indicato nel documento "Descrizione dettagliata delle modalità organizzative" dell'anno di riferimento allegato ad ogni singolo Piano degli interventi.</p> <p>1 punto per ogni utente in caso di superamento del limite del 10% per gli abbandoni o, se diverso, quanto indicato nel documento "Descrizione dettagliata delle modalità organizzative" dell'anno di riferimento allegato ad ogni singolo Piano degli interventi.</p>
S57) risposta a richieste o reclami	Entro 20 giornate lavorative dal ricevimento della richiesta o reclamo	1 punto per ogni 5 giorni lavorativi di ritardo.
S58) gestione tariffa	Presenza in ogni Comune a tariffa di almeno uno sportello per pagamenti senza costi di commissione	5 punti per ogni mese di mancata attivazione di ciascun sportello.

Nel caso che un'inadempienza sia sanzionata da diversi riferimenti tabellari si applicherà quanto previsto nel riferimento che prevede la sanzione maggiore.

Le sanzioni saranno applicate previa formale contestazione per iscritto da parte dell'Agenzia.

Le sanzioni non saranno applicate qualora le controdeduzioni del Gestore siano ritenute sufficienti.