



**COMUNE DI
TERRE ROVERESCHE**
Provincia di Pesaro e Urbino

**GESTIONE DEI SERVIZI DI RACCOLTA, TRASPORTO RIFIUTI E DI
SPAZZAMENTO DEL COMUNE DI TERRE ROVERESCHE (PU)**

CIG **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**

Disciplinare Tecnico

Allegato al Capitolato Tecnico Prestazionale

Giugno 2026

INDICE

Articolo 1	PREMESSA.....	4
Articolo 2	OBIETTIVI E CARATTERISTICHE GENERALI DEI SERVIZI.....	4
Articolo 3	SISTEMA ATTUALE DEI SERVIZI DI RACCOLTA.....	5
Articolo 4	ORGANIZZAZIONE DEI PRINCIPALI SERVIZI DI RACCOLTA.....	8
Articolo 5	RACCOLTA DOMICILIARE DEL RIFIUTO SECCO RESIDUO E DEI PANNOLINI/PANNOLONI.....	8
Articolo 6	RACCOLTA DOMICILIARE DELLA FRAZIONE ORGANICA.....	9
Articolo 7	RACCOLTA DOMICILIARE DELLE FRAZIONI VALORIZZABILI.....	10
Articolo 8	RACCOLTA PRESSO STRUTTURE AD ACCESSO LIMITATO.....	11
Articolo 9	RACCOLTA DOMICILIARE DI SFALCI E POTATURE.....	11
Articolo 10	RACCOLTA RIFIUTI VERDI.....	12
Articolo 11	RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI, RAEE.....	13
Articolo 12	RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI PERICOLOSI (Ex RUP).....	14
Articolo 13	RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI ABBANDONATI.....	14
Articolo 14	RACCOLTA RIFIUTI CIMITERIALI.....	15
Articolo 15	RACCOLTA DEI RIFIUTI DI MERCATI, FIERE, SAGRE E MANIFESTAZIONI.	15
Articolo 16	PRESIDIO DEL CENTRO DI RACCOLTA.....	16
Articolo 17	SPAZZAMENTO DEL SUOLO PUBBLICO.....	17
Articolo 18	PULIZIA DELLE CADITOIE STRADALI.....	18
Articolo 19	LAVAGGIO CONTENITORI.....	18
Articolo 20	ALTRI SERVIZI.....	19
Articolo 21	PRONTO INTERVENTO.....	19
Articolo 22	PIANO DI COMUNICAZIONE, CARTA DELLA QUALITA' E CARTA DEI SERVIZI	19
Articolo 23	SISTEMA DI PREMIALITA' ALL'UTENZA.....	20
Articolo 24	SERVIZI GENERALI AMMINISTRATIVI E TECNICI.....	22
Articolo 25	SISTEMA INFORMATICO DUALE PER IL CONTROLLO E LA GESTIONE DEI SERVIZI E DEI DATI.....	23

ALLEGATI

- A) Dati dimensionali territorio comunale
- B) Elenco personale attualmente in servizio
- C) Standard minimi servizi
- D) Elenco prezzi unitari
- E) Analisi ruoli TARI
- F) Piano spazzamento strade
- G) Piano Economico
- H) PEF 24-25 – PEFA di gara

Articolo 1 PREMESSA

L'obiettivo primario del Comune di Terre Roveresche è di realizzare una gestione efficace, efficiente ed economica del servizio di igiene urbana dei rifiuti per l'intero territorio comunale, coinvolgendo l'utenza e l'I.A. (Impresa Aggiudicataria), prevedendo quindi un sistema in cui le responsabilità di risultato siano condivise tra i diversi soggetti coinvolti nel buon esito del servizio. Per semplicità, nel seguito, il termine "Ente" si riferirà al Comune di Terre Roveresche (PU).

Il presente Disciplinare, che costituisce parte integrante del Capitolato Tecnico Prestazionale, rappresenta il documento tecnico che deve guidare la redazione dell'offerta, da redigersi a cura delle Ditte per l'assegnazione dei servizi oggetto dell'appalto da svolgersi nel territorio comunale.

Il Disciplinare è stato redatto in base ai dati riguardanti le caratteristiche socio-demografiche, urbanistiche, morfologiche e produttive del territorio comunale, e definite in base alle utenze attualmente servite sul territorio- allegati (A) ed (E).

Tutti i dati riportati nel presente documento e negli altri documenti di gara, pur se sufficientemente analitici, devono essere considerati dalle Ditte come puramente indicativi e minimali e non esimono le Ditte stesse dalla verifica e dall'approfondimento sul campo preliminarmente alla stesura dell'offerta. Pertanto non potranno essere richieste integrazioni contrattuali o maggiori costi a carico dell'Ente e/o degli utenti per errate valutazioni della Ditta rispetto alla dimensione ed alle caratteristiche del territorio da servire.

Articolo 2 OBIETTIVI E CARATTERISTICHE GENERALI DEI SERVIZI

Le scelte organizzative descritte nel presente Disciplinare hanno come priorità il raggiungimento di una raccolta differenziata **media annua non inferiore al 85%** a partire dal primo anno d'appalto e seguenti (art. 15 del Capitolato Tecnico Prestazionale).

Nell'organizzazione del servizio di raccolta dovrà essere posta particolare cura a minimizzare i disagi al traffico veicolare e ciclo-pedonale, preferendo l'utilizzo di mezzi leggeri; nell'offerta tecnica dovrà essere evidenziata la rispondenza dei mezzi utilizzati alle diverse realtà territoriali, con particolare riferimento alla capacità dei mezzi in rapporto alla dimensione delle strade; in particolare gli autocompattatori di tipo medio/pesante (PTT superiore a 14 ton) andranno utilizzati solo sulle strade di ampiezza che lo consenta, mentre per le vie di minori dimensioni ed i Centri Storici dovranno essere utilizzati mezzi più piccoli.

I veicoli per la raccolta potranno essere del tipo a compattazione o a vasca semplice, purché l'allestimento del veicolo garantisca la perfetta tenuta nel caso di presenza di liquidi.

Eventuali operazioni di scarico da mezzo a mezzo dovranno essere autorizzate dall'Ente e comunque organizzate in aree idonee e con modalità tali da ridurre qualunque impatto sul territorio e in particolare quello odorigeno.

Sarà cura dell'I.A. del servizio provvedere affinché nella fase di raccolta e di trasporto dei rifiuti, gli stessi non cadano residui lungo le strade; qualora ciò avvenisse, sarà obbligo dell'I.A. rimuovere immediatamente qualunque residuo.

Contestualmente alla raccolta dovrà garantirsi la pulizia dell'area pubblica utilizzata dall'utenza quale sito di deposito del rifiuto fino alla raccolta da parte dell'I.A. per un raggio minimo di 5 metri.

Il servizio di raccolta dei rifiuti dovrà essere avviato non prima delle ore 6:00 e dovrà concludersi entro le ore 13:00; le attività di spazzamento manuale e di svuotamento cestini dovranno invece essere svolte in orario pomeridiano, secondo quanto previsto dall'Allegato C e dal Piano di spazzamento concordato con l'Ente; il

mancato rispetto dei termini di cui sopra non potrà essere invocato dall'I.A. per il riconoscimento di maggiori oneri o pretese economiche.

Per esigenze derivanti dall'Ente, lo stesso si riserva di modificare i giorni e/o gli orari di ritiro che comunque dovrà avvenire nel rispetto delle modalità di svolgimento del servizio.

Il servizio di raccolta domiciliare sarà effettuato attraverso contenitori mono utenza e quindi per singola utenza, distinti per tipologia di rifiuto. Anche presso i condomini sono già in uso forniture costituite da dotazioni mono utenza che in nessun caso potranno essere convertite in forniture comuni e condivise.

Durante le operazioni di svuotamento sarà compito dell'I.A. verificare eventuali errori di conferimento da parte degli utenti. In tali casi non si dovrà procedere al ritiro e dovrà essere apposto sui contenitori e/o sacchi, a cura degli addetti alla raccolta, **un talloncino adesivo indicante la ragione del mancato ritiro**. Il report delle non conformità rilevate in fase di raccolta dovrà essere reso disponibile all'Ente, in formato digitale, entro la mattinata del giorno successivo alla raccolta. Le modalità di monitoraggio dei conferimenti dovranno essere compiutamente descritte nell'offerta tecnica.

In caso di rottura accidentale dei sacchetti o fuoriuscita di materiale dai contenitori durante le operazioni di carico, l'operatore addetto alla raccolta dovrà provvedere alla pulizia della sede viaria interessata.

È a carico dell'I.A. l'acquisto e la fornitura delle attrezzature necessaria per il corretto svolgimento dei servizi e l'acquisto delle forniture a perdere annuali nei termini indicati nel presente Disciplinare ad esclusione di quanto previsto a carico dell'Ente.

I contenitori rigidi, i calendari ed i sacchetti previsti per la raccolta domiciliare dovranno essere consegnati all'utenza a carico dell'I.A. coerentemente con il cronoprogramma approvato dall'Ente attraverso la distribuzione porta a porta (sacchi e calendari) e attraverso il Centro di Raccolta Comunale (sacchi, calendari ed attrezzature rigide).

Nelle tabelle Allegato C sono riepilogati gli standard minimi prestazionali dei servizi oggetto del bando.

Rimane a carico delle Ditte partecipanti provvedere ad una attenta verifica delle modalità operative dell'attuale gestione.

Le caratteristiche generali dei servizi di cui al presente articolo devono essere altresì lette in coerenza con gli obiettivi progettuali di rafforzamento della tracciabilità dei conferimenti, di integrazione automatica tra sistema gestionale operativo e sistema gestionale tributario dell'Ente, di estensione della contabilizzazione presso il Centro di Raccolta e il Centro del Riuso e di messa a disposizione dell'utenza di strumenti digitali per la consultazione aggiornata della propria posizione individuale, anche anteriormente al recapito degli avvisi di pagamento.

Articolo 3 SISTEMA ATTUALE DEI SERVIZI DI RACCOLTA

Di seguito si riporta descrizione sintetica dei servizi effettuati in economia e affidati a soggetti terzi.

1. Servizi affidati tramite procedura di gara alla Ditta "Onofaro Antonino s.r.l." per il periodo 29/04/2021-03/05/2026 (n. 60 mesi):
 - Raccolta domiciliare rifiuto indifferenziato (frazione secca non recuperabile);
 - Raccolta domiciliare carta;
 - Raccolta domiciliare del cartone presso grandi utenze;
 - Raccolta domiciliare imballaggi in plastica (flusso A e flusso B);
 - Raccolta domiciliare imballaggi metallici;

- Raccolta domiciliare vetro;
 - Servizio di raccolta domiciliare di pannolini/pannoloni presso utenze richiedenti e registrate a specifica anagrafe.
 - Servizio estivo: passaggio aggiuntivo di raccolta domiciliare rifiuto organico presso utenze domestiche e non domestiche;
 - Servizio estivo: Passaggio aggiuntivo di raccolta domiciliare vetro presso utenze non domestiche;
 - Servizio estivo: Estensione dei servizi di raccolta domiciliare alle utenze non domestiche stagionali (agriturismi, B&B, et al.)
 - Raccolta porta a porta delle potature in sacchi e fascine;
 - Raccolta a chiamata delle potature in cumuli;
 - Raccolta a chiamata rifiuti ingombranti e piccole quantità di inerti, nonché beni riutilizzabili;
 - Raccolta rifiuti abbandonati;
 - Servizi di spazzamento manuale strade;
 - Servizi di svuotamento cestini;
 - Servizi di pulizia in occasione di mercati, fiere ed eventi;
 - Presidio del Centro di Raccolta Comunale sito in via Enrico Mattei snc – municipio di Orciano di Pesaro con funzioni di supporto operativo al presidio assicurato dall'Ente, ivi incluse, ove necessario, attività di front office (Ecosportello) e risposta al Numero Verde in caso di assenza o indisponibilità del personale comunale;
 - Fornitura e stampa calendari raccolta differenziata;
2. Ulteriori servizi affidati a soggetti terzi:
- Raccolta indumenti usati;
 - Raccolta oli alimentari esausti.
3. Servizi gestiti in economia:
- Gestione principale e presidio del Centro di Raccolta Comunale sito in via Enrico Mattei snc – municipio di Orciano di Pesaro ivi inclusi trasporti rifiuti a destino tramite soggetti terzi;
 - Gestione del Centro del Riuso adiacente al Centro di Raccolta;
 - Svuotamento cestini ed ulteriori attività di spazzamento ed igiene urbana integrative ed aggiuntive rispetto a quanto affidato a soggetti terzi;
 - Raccolta rifiuti abbandonati per interventi integrativi, ulteriori o straordinari rispetto a quelli svolti dall'appaltatore;
 - Raccolta rifiuti urbani pericolosi (ex RUP);
 - Consegna attrezzature;
 - Gestione ed aggiornamento banche dati;
 - Attività di ispezione, monitoraggio e controllo del territorio;
 - Raccolta rifiuti da esumazioni ed estumulazioni;

- Commercializzazione delle frazioni economicamente valorizzabili dei rifiuti raccolti;
- Accertamento, riscossione incluse le attività di bollettazione e invio avvisi di pagamento;
- Gestione del rapporto con l'utenza tramite sportelli e Numero Verde, fermo restando l'eventuale supporto sostitutivo dell'appaltatore nei casi sopra indicati;
- Gestione ed aggiornamento dell'Albo Compostatori (incluse attività di controllo).

Di seguito si sintetizzano le principali variazioni intervenute nel periodo 2017- 2020.

Nel corso dell'annualità 2018 si è proceduto rispetto all'anno precedente:

- acquisto delle dotazioni strumentali e tecnologiche necessarie per l'estensione della contabilizzazione degli svuotamenti della frazione SECCO - CER 200301 (i.e. acquisto contenitori con TAG RFID e costi di inizializzazione, associazione codici e oneri per gestione e mantenimento del sistema incluso software gestionale e dispositivi di lettura da installare a bordo mezzo);

Nel corso dell'annualità 2019 si è proceduto rispetto all'anno precedente:

- acquisto delle dotazioni strumentali e tecnologiche necessarie per l'estensione della contabilizzazione degli svuotamenti anche alle frazioni CARTA/CARTONE - CER 200101 e UMIDO - CER 200108 (i.e. acquisto contenitori con TAG RFID e costi di inizializzazione, associazione codici e oneri per gestione, aggiornamento e mantenimento del sistema);
- attivazione del servizio di raccolta domiciliare di piccoli quantitativi di sfalci e potature (servizio attivo dal 1 aprile a 31 ottobre reso con cadenza quindicinale);
- attivazione della metodologia certificata "Carbon WastePrint" per la determinazione dell'impatto ambientale prodotto da ciascuna utenza all'interno del ciclo della gestione dei rifiuti solidi urbani con applicazione di premialità alle utenze virtuose.

Nel corso dell'annualità 2020 si procede rispetto agli anni precedenti:

- all'acquisto delle dotazioni strumentali e tecnologiche necessarie per l'estensione della contabilizzazione degli svuotamenti anche alle frazioni PLASTICA - CER 150102 e VETRO - CER 150107 (i.e. acquisto contenitori con TAG RFID) ed alla distribuzione di tali dotazioni alle utenze;
- all'implementazione di un nuovo regolamento comunale che tenga conto della procedura Carbon WastePrint, che sia conforme alle caratteristiche del Comune e del Servizio, al dettato legislativo e all'applicazione della tariffa puntuale (o tributo o corrispettivo);
- progettazione definitiva ed avvio lavori per la realizzazione di una struttura dedicata al Riuso in prossimità della struttura del Centro di Raccolta Comunale.

Per maggiori informazioni sui servizi così come ad oggi erogati si rimanda a:

- Carta della Qualità del Servizio (disponibile presso il Portale Trasparenza Rifiuti del Comune consultabile al seguente link
<https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=M379#6>
- contenuti dell'applicazione per dispositivi mobili Junker, disponibile per Android e iOS e liberamente scaricabile;
- il Regolamento per la gestione dei Rifiuti Urbani, consultabile al seguente link
<https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=M379#6>

Articolo 4 ORGANIZZAZIONE DEI PRINCIPALI SERVIZI DI RACCOLTA

Il presente appalto prevede i seguenti principali servizi di raccolta alle utenze:

- raccolta domiciliare alle utenze domestiche e non domestiche, con frequenze minime riportate nell'Allegato C
- altri servizi come meglio specificati nel presente Disciplinare Tecnico.

L'esecuzione dei servizi dovrà essere garantita anche in giornate festive infrasettimanali, ad eccezione del 1° gennaio, 6 gennaio, 25 aprile, 1° maggio, 2 giugno, 15 agosto, 8 dicembre e 25 dicembre. Le raccolte previste in queste ultime date saranno recuperate il giorno feriale precedente o successivo facendo ricorso, se necessario, a doppi turni di raccolta, ovvero secondo calendario proposto dall'I.A.

Articolo 5 RACCOLTA DOMICILIARE DEL RIFIUTO SECCO RESIDUO E DEI PANNOLINI/PANNOLONI

Il servizio di raccolta della frazione secca residua dei rifiuti solidi urbani per tutte le utenze domestiche e per tutte le utenze non domestiche, dovrà essere garantito con il **sistema domiciliare “porta a porta”**, mediante prelievo del contenitore rigido che dovrà essere posizionato a cura dell'utenza su spazi e strade pubbliche e/o su marciapiede e/o su rastrelliere (in maniera tale da non costituire intralcio per il pubblico transito) nelle immediate vicinanze dell'accesso privato.

Ciascun utente avrà l'obbligo di conferire il rifiuto all'interno di sacchi di recupero (pertanto non forniti) ben chiusi e provvedere alla pulizia del contenitore rigido dedicato a tale frazione.

L'operatore della raccolta provvederà al ritiro del materiale depositato ed avrà l'obbligo di pulire il punto di conferimento per un raggio minimo di 5 metri.

Qualora il contenuto e/o il contenitore fossero difformi, l'operatore non effettuerà la raccolta e lascerà presso l'utenza una segnalazione adesiva, concordata con l'Ente, recante le motivazioni della mancata raccolta. **Tutte le non conformità così rilevate dovranno essere georiferite e rese consultabili in remoto per l'Ente su cartografia digitalizzata entro 24 ore dal termine del turno di raccolta.**

Per gli uffici pubblici, le scuole, le sedi municipali, le case di riposo ed ulteriori utenze specifiche, dovrà essere effettuato dall'I.A. il ritiro dei rifiuti presso aree interne alle utenze senza pretesa alcuna di maggiori compensi da parte dell'I.A.

La frequenza del prelievo dovrà essere garantita come da Allegato C sia per la raccolta della frazione secca residua, sia per la raccolta di pannolini/pannoloni presso utenze iscritte in apposito elenco.

È a carico dell'Ente la fornitura delle attrezzature rigide per la raccolta che dovranno essere consegnate presso il CCR anche tramite il personale della I.A. come meglio dettagliato successivamente (art. 16).

Ogni contenitore sarà provvisto di un codice di riconoscimento (transponder TAG RFID UHF), identificativo per le utenze, la cui fornitura, consegna ed inizializzazione è a carico dell'operatore addetto alla consegna (sia personale addetto dall'Ente sia personale addetto dalla I.A.).

Spetta quindi alla I.A.:

- prendere in carico le schede di consegna e riportarle su banca dati utenze;
- gestire il flusso dati e la contabilizzazione degli svuotamenti;
- mantenere aggiornata la banca dati utenze;
- rendere la banca dati aggiornata e digitalizzata **costantemente accessibile e consultabile** da parte dell'Ente.

Il servizio comprende anche la fase di trasporto agli impianti di smaltimento o trattamento. Il materiale così raccolto non potrà essere conferito presso il CCR.

Articolo 6 RACCOLTA DOMICILIARE DELLA FRAZIONE ORGANICA

Il servizio di raccolta della frazione organica dei rifiuti solidi urbani per tutte le utenze domestiche e per tutte le utenze non domestiche, dovrà essere garantito con il **sistema domiciliare “porta a porta”**, mediante prelievo del sacchetto biodegradabile inserito all'interno dell'apposito contenitore rigido che dovrà essere posizionato a cura dell'utenza su spazi e strade pubbliche e/o su marciapiede e/o su rastrelliere (in maniera tale da non costituire intralcio per il pubblico transito) nelle immediate vicinanze dell'accesso privato.

Ciascun utente avrà l'obbligo di provvedere alla pulizia del contenitore rigido.

L'operatore della raccolta provvederà al ritiro del materiale depositato ed avrà l'obbligo di pulire il punto di conferimento per un raggio minimo di 5 metri.

Qualora il contenuto e/o il contenitore fossero difformi, l'operatore non effettuerà la raccolta e lascerà presso l'utenza una segnalazione adesiva, concordata con l'Ente, recante le motivazioni della mancata raccolta.

Tutte le non conformità così rilevate dovranno essere georiferite e rese consultabili in remoto per l'Ente su cartografia digitalizzata entro 24 ore dal termine del turno di raccolta.

Per gli uffici pubblici, le scuole, le sedi municipali, le case di riposo ed ulteriori utenze specifiche, dovrà essere effettuato dall'I.A. il ritiro dei rifiuti presso aree interne alle utenze senza pretesa alcuna di maggiori compensi da parte dell'I.A.

La frequenza del prelievo dovrà essere garantita come da Allegato C.

È a carico dell'Ente la fornitura delle attrezzature per la raccolta che dovranno essere consegnate presso il CCR anche tramite il personale della I.A. come meglio dettagliato successivamente (art. 16).

Ogni contenitore sarà provvisto di un codice di riconoscimento (transponder TAG RFID UHF), identificativo per le utenze, la cui fornitura, consegna ed inizializzazione è a carico dell'operatore addetto alla consegna (sia personale addetto dall'Ente sia personale addetto dalla I.A.).

Spetta quindi alla I.A.:

- prendere in carico le schede di consegna e riportarle su banca dati utenze;
- gestire il flusso dati e la contabilizzazione degli svuotamenti;
- mantenere aggiornata la banca dati utenze;
- rendere la banca dati aggiornata e digitalizzata **costantemente accessibile e consultabile** da parte dell'Ente.

È a carico dell'I.A., la consegna annuale all'utenza, per l'intero periodo contrattuale, dei sacchi. È a carico dell'Ente l'acquisto dei sacchi.

Il servizio comprende anche la fase di trasporto agli impianti di smaltimento o trattamento. Il materiale così raccolto non potrà essere conferito presso il CCR.

Articolo 7 RACCOLTA DOMICILIARE DELLE FRAZIONI VALORIZZABILI

Il servizio di raccolta delle frazioni di rifiuto recuperabili, carta, cartone, vetro, plastica e imballaggi in metallo, per tutte le utenze domestiche e per tutte le utenze non domestiche, dovrà essere garantito con il **sistema domiciliare “porta a porta”**, mediante prelievo del contenitore rigido (ad esclusione degli

imballaggi in metallo per i quali la raccolta per le utenze domestiche è prevista esclusivamente in sacchi) che dovrà essere posizionato a cura dell'utenza su spazi e strade pubbliche e/o su marciapiede e/o su rastrelliere (in maniera tale da non costituire intralcio per il pubblico transito) nelle immediate vicinanze dell'accesso privato. Ciascun utente avrà l'obbligo di provvedere alla pulizia del contenitore rigido. L'operatore della raccolta provvederà al ritiro del materiale depositato ed avrà l'obbligo di pulire il punto di conferimento per un raggio minimo di 5 metri.

Qualora il contenuto e/o il contenitore fossero difformi, l'operatore non effettuerà la raccolta e lascerà presso l'utenza una segnalazione adesiva, concordata con l'Ente, recante le motivazioni della mancata raccolta.

Tutte le non conformità così rilevate dovranno essere georiferite e rese consultabili in remoto per l'Ente su cartografia digitalizzata entro 24 ore dal termine del turno di raccolta.

Per gli uffici pubblici, le scuole, le sedi municipali, le case di riposo ed ulteriori utenze specifiche, dovrà essere effettuato dall'I.A. il ritiro dei rifiuti presso aree interne alle utenze senza pretesa alcuna di maggiori compensi da parte dell'I.A.

La frequenza del prelievo dovrà essere garantita come da Allegato C.

È a carico dell'Ente la fornitura delle attrezzature per la raccolta che dovranno essere consegnate presso il CCR anche tramite il personale della I.A. come meglio dettagliato successivamente (art. 16). Ogni contenitore sarà provvisto di un codice di riconoscimento (transponder TAG RFID UHF), identificativo per le utenze, la cui fornitura, consegna ed inizializzazione è a carico dell'operatore addetto alla consegna (sia personale addetto dall'Ente sia personale addetto dalla I.A.).

Spetta quindi alla I.A.:

- prendere in carico le schede di consegna e riportarle su banca dati utenze;
- gestire il flusso dati e la contabilizzazione degli svuotamenti;
- mantenere aggiornata la banca dati utenze;
- rendere la banca dati aggiornata e digitalizzata **costantemente accessibile e consultabile** da parte dell'Ente.

È a carico dell'I.A., la consegna annuale all'utenza, per l'intero periodo contrattuale, dei sacchi per la raccolta dei METALLI. È a carico dell'Ente l'acquisto dei sacchi. Nel caso in cui l'Ente dovesse prevedere la fornitura di attrezzature di raccolta o sacchi con TAG RFID UHF per la contabilizzazione degli svuotamenti anche della frazione METALLI (attualmente non previste) sarà di esclusiva competenza della Ditta aggiudicataria:

- la consegna porta a porta dei contenitori rigidi con TAG RFID UHF e l'inizializzazione dei codici;
- prendere in carico le schede di consegna e riportarle su banca dati utenze;
- gestire il flusso dati e la contabilizzazione degli svuotamenti;
- mantenere aggiornata la banca dati utenze;
- rendere la banca dati aggiornata e digitalizzata costantemente accessibile e consultabile da parte dell'Ente.

Il servizio comprende anche la fase di trasporto agli impianti di smaltimento o trattamento. Il materiale così raccolto non potrà essere conferito presso il CCR.

Articolo 8 RACCOLTA PRESSO STRUTTURE AD ACCESSO LIMITATO

I servizi di raccolta di cui agli articoli 5, 6 e 7 comprendono anche la raccolta presso eventuali strutture chiuse ad accesso limitato e/o controllato di cui dovesse eventualmente dotarsi l'Ente in qualsiasi momento durante tutta la durata dell'appalto.

Articolo 9 RACCOLTA DOMICILIARE DI SFALCI E POTATURE

Il servizio di raccolta di sfalci e potature per tutte le utenze domestiche e per tutte le utenze non domestiche, dovrà essere garantito con il **sistema domiciliare “porta a porta”**, mediante lo svuotamento dei sacchi e/o attrezzature rigide fornite che dovranno essere posizionati a cura dell'utenza su spazi e strade pubbliche e/o su marciapiede (in maniera tale da non costituire intralcio per il pubblico transito) nelle immediate vicinanze dell'accesso privato. La raccolta di tale rifiuto potrà essere attivata anche a completamento dei circuiti di raccolta delle ulteriori frazioni raccolte porta a porta previste nelle stesse giornate ma con conclusione delle attività di raccolta non oltre le ore 15:00. Gli sfalci dovranno essere conferiti in sacchi neri e/o contenitori riutilizzabili per un peso massimo di 20 kg/contenitore mentre le potature in fascine legate. Potranno essere conferiti quantitativi massimi di 300 litri complessivi per utenza per giornata di ritiro.

L'operatore della raccolta provvederà al ritiro del materiale depositato ed avrà l'obbligo di pulire il punto di conferimento.

In caso di conferimento dei rifiuti in sacchi compete all'I.A. lo svuotamento dei sacchi nella bocca di carico dei mezzi ed il riposizionamento del sacco nel punto di prelievo. In nessun caso potrà essere conferito all'impiantistica di destino il rifiuto ancora contenuto in sacchi di qualsiasi tipo.

Potranno essere proposte dalle ditte offerte migliorative che prevedano la fornitura di sacchi riutilizzabili di adeguata volumetria per la raccolta di sfalci e potature da fornire alle utenze.

Qualora il contenuto fosse difforme, l'operatore non effettuerà la raccolta e lascerà presso l'utenza una segnalazione adesiva, concordata con l'Ente, recante le motivazioni della mancata raccolta. **Tutte le non conformità così rilevate dovranno essere georiferite e rese consultabili in remoto per l'Ente su cartografia digitalizzata entro 24 ore dal termine del turno di raccolta.**

Per gli uffici pubblici, le scuole ed ulteriori utenze specifiche, dovrà essere effettuato dall'I.A. il ritiro dei rifiuti presso aree interne alle utenze senza pretesa alcuna di maggiori compensi da parte dell'I.A.

La frequenza del prelievo dovrà essere garantita come da Allegato C.

Nel caso in cui l'Ente dovesse prevedere la fornitura di attrezzature di raccolta con TAG RFID UHF per la contabilizzazione degli svuotamenti (attualmente non previste) sarà di esclusiva competenza della Ditta aggiudicataria:

- la consegna porta a porta dei contenitori rigidi con TAG RFID UHF e l'inizializzazione dei codici;
- prendere in carico le schede di consegna e riportarle su banca dati utenze;
- gestire il flusso dati e la contabilizzazione degli svuotamenti;
- mantenere aggiornata la banca dati utenze;
- rendere la banca dati aggiornata e digitalizzata costantemente accessibile e consultabile da parte dell'Ente.

Il servizio comprende anche la fase di trasporto agli impianti di smaltimento o trattamento. Il materiale così raccolto non potrà essere conferito presso il CCR.

Articolo 10 RACCOLTA RIFIUTI VERDI

Si intendono quei rifiuti derivanti da attività di manutenzione del verde privato (sfalci, potature, eccetera).

Nello specifico si chiarisce che, come da recente decreto del Consiglio dei Ministri del 10 ottobre 2024, con riferimento ai rifiuti prodotti nelle attività di manutenzione del verde si devono considerare le seguenti ipotesi:

- a) materiali prodotti nell'ambito di una attività di manutenzione del verde pubblico che integrano la definizione di rifiuto e per i quali non ricorrono le condizioni previste dagli articoli 185 e 184-bis: In tale ipotesi i residui devono essere qualificati come rifiuti urbani ai sensi dell'articolo 183, comma 1, lettera b-ter, punto 5; ***tali rifiuti non sono oggetto del presente appalto;***
- b) materiali prodotti nell'ambito di una attività di manutenzione del verde privato posta in essere da una impresa terza: in tale ipotesi i residui devono essere qualificati come rifiuti urbani ai sensi dell'articolo 183, comma 1, lettera b-ter, punto 1; ***tali rifiuti sono oggetto del presente appalto e possono essere raccolti con le modalità descritte nel presente articolo.***
- c) materiali prodotti nell'ambito di una attività di manutenzione del verde privato "fai da te": in tale ipotesi i residui sono qualificati come rifiuti urbani ai sensi dell'articolo 183, comma 1, lettera b-ter, punto 1; ***tali rifiuti sono oggetto del presente appalto e possono essere raccolti con le modalità descritte nel presente articolo.***

Il servizio verrà effettuato mediante raccolta a domicilio su chiamata con evasione delle richieste entro trenta giorni, in giornate prefissate da indicare nell'offerta della Ditta e che dovrà essere garantita come da Allegato C. Potranno essere proposte dalle ditte offerte migliorative che prevedano una frequenza di raccolta di tale frazione di rifiuto maggiore.

Il servizio verrà reso con autocarro scarrabile con ragno per cumuli sciolti di sfalci/potature sino a 5 mc.

La prenotazione ritiri avverrà tramite Numero Verde attraverso personale incaricato alla risposta addetto dall'Ente o personale addetto dalla I.A. (es. negli orari di apertura del CCR ove, per qualsiasi motivo, non fosse presente il personale incaricato dall'Ente alla risposta).

L'I.A. dovrà prevedere un servizio garantendo il ritiro a tutte le utenze prenotate sulla base delle frequenze minime di cui all'Allegato C. È previsto che il ritiro venga eseguito nei pressi dell'indirizzo comunicato dall'utente su punti accessibili al mezzo di raccolta con possibilità di stoccaggio del materiale anche su suolo privato per cumuli accessibili al ragno.

La richiesta dell'utenza per singolo ritiro non potrà eccedere i 5 mc complessivi.

Il servizio comprende anche la fase di trasporto agli impianti di smaltimento o trattamento. Il materiale così raccolto non potrà essere conferito presso il CCR.

L'elenco delle utenze servite ed i tracciati GPS degli automezzi impiegati per ciascun turno di raccolta, dovranno essere trasmessi all'Ente entro 48 ore dal termine del turno, con modalità da esplicitare da parte delle Ditte in sede di offerta tecnica.

Articolo 11 RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI, RAEE

Si intendono quei rifiuti voluminosi o ingombranti prodotti nell'ambito domestico, quali materassi, mobili, divani ecc. ed altri, comprendenti anche i beni durevoli (RAEE), identificati dall'art. 227, lettera a), del D.Lgs. 152/2006 e ss.mm.ii. quali sono i rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche che per un corretto funzionamento dipendono dall'energia elettrica e appartengono a una delle seguenti categorie: grandi elettrodomestici; piccoli elettrodomestici; apparecchiature informatiche e per telecomunicazioni; apparecchiature di consumo; apparecchiature di illuminazione; strumenti elettrici ed elettronici (ad eccezione degli utensili industriali fissi di grandi dimensioni); giocattoli e apparecchiature per lo sport e per il tempo libero ed altri. Rientrano altresì nel servizio i rifiuti ingombranti di provenienza non domestica assimilati agli urbani da Regolamento Comunale.

Il servizio verrà effettuato mediante raccolta a domicilio su chiamata con evasione delle richieste entro massimo quindici giorni, in giornate prefissate da indicare nell'offerta della Ditta e che dovrà essere garantita come da Allegato C.

PER LA RACCOLTA DEVE ESSERE NECESSARIAMENTE PREVISTA UNA SQUADRA COSTITUITA DA AUTISTA + OPERATORE E CON L'IMPIEGO DI MEZZO PIANALE DOTATO DI SPONDA IDRAULICA.

È responsabilità dell'I.A. prevedere un servizio che garantisca il ritiro di tutte le richieste nel rispetto dei tempi sopra indicati. La richiesta dell'utenza per singolo ritiro non potrà eccedere i 3 mc di volume.

È previsto che il ritiro venga eseguito direttamente presso l'abitazione dell'utente a piano strada, qualora per problemi legati all'orario del servizio non fosse possibile reperire l'utenza, verrà richiesto il deposito dell'ingombrante sul suolo stradale in adiacenza all'abitazione. In questo caso farà parte del servizio la pulizia del punto di conferimento.

Durante le fasi di raccolta la Ditta dovrà prestare la massima attenzione affinché, soprattutto per alcune tipologie di RAEE, non sia causata la rottura dell'apparecchiatura con conseguente perdita di sostanze pericolose.

La prenotazione ritiri avverrà tramite Numero Verde attraverso personale incaricato alla risposta addetto dall'Ente o personale addetto dalla I.A. (es. negli orari di apertura del CCR ove, per qualsiasi motivo, non fosse presente il personale incaricato dall'Ente alla risposta).

I rifiuti raccolti dovranno necessariamente essere conferiti presso il CCR previa selezione nelle diverse tipologie (strutture metalliche, mobili, materassi, apparecchiature elettroniche R1-R2-R3-R4-R5, altri ingombranti, etc.), a cura e spese dell'I.A.

IN NESSUN CASO I RIFIUTI RACCOLTI POTRANNO ESSERE CONFERITI PRESSO IL CCR SOTTOFORMA DI RIFIUTI MISTI. IN CASO DI MANCATA DIFFERENZIAZIONE I RIFIUTI POTRANNO ESSERE ESCLUSIVAMENTE CONFERITI PRESSO L'IMPIANTISTICA DI DESTINO INDICATA DELL'ENTE CON ONERI ECONOMICI DI RECUPERO (E' VIETATO L'AVVIO A SMALTIMENTO DELLA FRAZIONE INGOMBRANTI) A TOTALE CARICO DELLA I.A.

Essendo obiettivo dell'Ente lo sviluppo di circuiti di riutilizzo nel rispetto della normativa vigente, nell'Offerta Tecnica la Ditta dovrà indicare le modalità di raccolta previste per garantire il conferimento di beni ancora riutilizzabili da destinare a Centro del Riuso (in fase di attivazione) e/o Area di libero scambio (già presente ed attiva all'interno del CCR).

L'elenco delle utenze servite ed i tracciati GPS degli automezzi impiegati per ciascun turno di raccolta, dovranno essere trasmessi all'Ente entro 48 ore dal termine del turno, con modalità da esplicitare da parte delle Ditte in sede di offerta tecnica.

Articolo 12 RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI PERICOLOSI (Ex RUP)

Il servizio di raccolta della frazione del rifiuto denominato "Pile esauste, farmaci scaduti, T/F, etc, (ex RUP)" dovrà essere garantita con la raccolta di contenitori specifici per pile esauste e farmaci scaduti posizionati rispettivamente presso n. 4 municipi e n. 4 farmacie, mediante prelievo degli stessi, eseguito con cadenza minima come da Allegato C, anche con contenitori solo parzialmente riempiti, e comunque ogni qualvolta il contenitore dovesse risultare pieno, tramite apposito veicolo furgonato e/o cassonato allestito con contenitori in polietilene (HDPE), debitamente autorizzato, e successivo trasporto verso impianti di smaltimento autorizzati.

Potranno essere proposte dalle ditte offerte migliorative che prevedano la fornitura ex novo e la consegna di attrezzature rigide per la raccolta dei contenitori etichettati T e/o F, oppure di ulteriori raccolte di cui si

preveda l'attivazione quali, a titolo di esempio, piccoli RAEE, da posizionare presso i rivenditori di tali prodotti e/o presso i municipi.

Inoltre, fa parte del servizio la manutenzione ordinaria dei contenitori, nonché la periodica pulizia ed igienizzazione degli stessi.

Sarà cura dell'I.A. provvedere affinché nella fase di raccolta e di trasporto dei rifiuti, non cadano residui di rifiuti lungo le strade; qualora ciò avvenisse, sarà cura dell'I.A. rimuovere immediatamente qualunque residuo.

L'elenco delle utenze servite ed i tracciati GPS degli automezzi impiegati per ciascun turno di raccolta, dovranno essere trasmessi all'Ente entro 48 ore dal termine del turno, con modalità da esplicitare da parte delle Ditte in sede di offerta tecnica.

Articolo 13 RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI ABBANDONATI

La Ditta aggiudicataria dovrà provvedere alla rimozione di rifiuti ingombranti e di qualunque altro rifiuto abbandonato sul suolo pubblico, classificato come urbano ai fini della raccolta, entro e non oltre le 24 ore successive alla segnalazione da parte dell'Ente. Sono ricompresi nel canone d'appalto 12 interventi annui per piccoli cumuli (fino ad un massimo di 2 metri cubi per intervento/abbandono).

Le modalità e condizioni di espletamento di tale servizio dovranno essere definite dalla Ditta concorrente in sede di offerta.

La Ditta aggiudicataria dovrà in ogni caso utilizzare mezzi ed attrezzature per l'asporto idonei alla tipologia di rifiuti da trasportare.

In particolare l'I.A., appositamente contattata, dovrà effettuare la raccolta dei rifiuti abbandonati composti di cumuli costituiti da materiale inerte, piccoli rottami, polvere e fanghiglia, materiale cartaceo, materiale vegetale, pneumatici usati, immondizie varie (anche se non contemplate nel presente elenco).

Il servizio comprende anche la fase di trasporto agli impianti di smaltimento o trattamento indicati dall'Ente.

I rifiuti urbani raccolti dovranno necessariamente essere conferiti presso il CCR previa selezione nelle diverse tipologie (strutture metalliche, mobili, materassi, apparecchiature elettroniche R1-R2-R3-R4-R5, altri ingombranti, etc.), a cura e spese dell'I.A.

Qualora tra il materiale rinvenuto si riscontrassero rifiuti classificabili come speciali e/o pericolosi (rifiuti quindi non smaltibili negli impianti per urbani) la Ditta dovrà provvedere a propria cura e spese per la raccolta ed il trasporto (anche eventualmente a mezzo di ditte appositamente iscritte nell'A.N.G.A.) mentre l'Ente si accollerà i soli costi relativi allo smaltimento dei soli rifiuti classificabili come speciali e/o pericolosi.

Ove l'area o le aree risultassero di frequente smaltimento abusivo, l'Ente potrà richiedere all'I.A. l'installazione di sistemi di video sorveglianza. Fermo restando, ove richiesto, che i relativi dati dovranno essere affidati alla Polizia Municipale per azioni di competenza, le spese di installazione, autorizzazione e gestione del sistema resteranno totalmente a carico della I.A.

L'I.A. dovrà altresì provvedere ad implementare azioni volte a combattere il fenomeno dell'abbandono rifiuti e adozione delle misure necessarie a sensibilizzare i cittadini verso tale problematica, quali:

- Censimento e monitoraggio punti critici
- fornitura, attivazione, gestione e posizionamento di foto trappole
- campagne ed iniziative di comunicazione ed informazione specifiche etc.

Le azioni finalizzate a combattere il fenomeno dell'abbandono rifiuti dovranno essere dettagliate dalla Ditta concorrente in sede di offerta.

Articolo 14 RACCOLTA RIFIUTI CIMITERIALI

L'I.A. dovrà provvedere per rifiuti urbani, in tutti i cimiteri ubicati sul territorio dell'Ente, al ritiro, trasporto e recupero delle frazioni riciclabili ed alla raccolta e trasporto delle frazioni non recuperabili inviate all'impianto di smaltimento, con la stessa frequenza prevista per i servizi di raccolta.

Sono esclusi dall'attività di raccolta i rifiuti derivanti da esumazioni e estumulazioni e dalle altre attività cimiteriali.

Il servizio comprende la fase di trasporto e conferimento agli impianti di stoccaggio/deposito.

Articolo 15 RACCOLTA DEI RIFIUTI DI MERCATI, FIERE, SAGRE E MANIFESTAZIONI

La pulizia manuale delle aree mercatali e la raccolta dei rifiuti nelle aree dei mercati dovrà essere effettuata al termine delle attività di vendita ed a zona di mercato sgombra.

Nel territorio attualmente sono presenti n. 2 mercati settimanali nelle giornate di giovedì (presso il territorio dell'ex Municipio di Orciano di Pesaro) e venerdì (presso il territorio dell'ex Municipio di Piagge).

Nel corso di vigenza dell'Appalto, l'Ente avrà la facoltà di variare l'ubicazione del mercato settimanale (sempre comunque nel territorio dell'Ente) e aumentare le giornate settimanali interessate da attività mercatali; l'I.A. sarà tenuta alla pulizia ed alla raccolta dei rifiuti nella nuova ubicazione e/o per una ulteriore giornata senza richieste di maggiori compensi, indennizzi, risarcimenti.

Tutti i mercati dovranno essere interessati da attività di pulizia delle aree mercatali e di raccolta differenziata con le modalità che la Ditta deve indicare nel progetto offerta.

Oltre alla raccolta delle aree mercatali l'I.A. dovrà provvedere alla raccolta e pulizia delle aree interessate da sagre, fiere, manifestazioni, feste o mercatini occasionali previa apposita comunicazione, in cui si specificano i tempi e le date dell'evento, da parte dell'Ente.

In occasione delle fiere, feste, manifestazioni in genere l'I.A. è tenuto a fornire e svuotare un congruo numero di contenitori provvisori per la raccolta dei rifiuti in maniera differenziata, secondo le indicazioni dell'Ente.

La raccolta e pulizia dei rifiuti nelle aree interessate da tali eventi potrà essere effettuata anche durante lo svolgimento dello stesso, nel caso in cui la durata fosse prevista in più giorni consecutivi.

L'I.A. dovrà garantire il servizio per tutte le manifestazioni promosse dall'Ente o dallo stesso patrocinate (indicativamente 25 giornate all'anno, anche non consecutive) con oneri compresi quindi nel canone d'appalto, anche se alcuni interventi sono da eseguirsi in giornate festive o in turno notturno, ed ubicati anche contemporaneamente in più luoghi/frazioni.

Potranno essere proposte dalle ditte offerte migliorative che prevedano la fornitura e distribuzione di materiale informativo (tipo dépliant, totem etc) per ambulanti ed organizzatori eventi contenenti le istruzioni per la corretta gestione dei rifiuti prodotti in tali occasioni.

Articolo 16 PRESIDIO DEL CENTRO DI RACCOLTA

L'I.A. dovrà prestare servizio di presidio del Centro di Raccolta per la raccolta differenziata di rifiuti riciclabili che integra ed amplia i servizi di raccolta differenziata, ubicato in Via Enrico Mattei snc, denominato d'ora in avanti CCR.

Il CCR è un'area controllata, dove sono posizionati appositi contenitori nei quali le utenze domestiche e non domestiche iscritte a ruolo potranno effettuare il conferimento diretto di materiali di rifiuto differenziato, opportunamente separato.

La gestione del Centro di Raccolta rimane in carico all'Ente e viene effettuata secondo i dettami della normativa vigente in materia e del Regolamento Comunale di Gestione della struttura.

Gli oneri a carico dell'I.A. per il presidio del CCR, sono i seguenti:

- manutenzione ordinaria della struttura (per manutenzione ordinaria s'intende pulizia e sanificazione del box ufficio, del box RUP, dell'Area di libero scambio, delle superfici, aree di transito e delle platee, taglio erba/diserbo meccanico del perimetro esterno in prossimità della recinzione e dell'area occupata dall'impianto di trattamento acque) inclusiva della fornitura delle attrezzature necessarie per lo svolgimento di tutte le attività previste ed ulteriori offerte;
- apertura, presidio del Centro di Raccolta per un orario minimo di 36 ore/settimana e prescrittivamente su tali giorni ed orari: lunedì dalle ore 11:00 alle ore 13:00, da martedì a sabato dalle ore 8:00 alle ore 13:00; mercoledì, venerdì e sabato pomeriggio dalle ore 15:00 alle ore 18:00. È ricompresa nell'attività di presidio anche la chiusura del CCR;
- accoglienza utenze, riconoscimento utenze e registrazione di ogni singolo conferimento da parte di ciascuna utenza ai fini anche del calcolo delle premialità su dispositivi informatici previsti ed offerti dalla I.A.;
- l'assistenza ai cittadini al corretto conferimento dei rifiuti, sensibilizzando l'utenza ad un corretto e maggiore conferimento differenziato dei rifiuti sia all'interno dei contenitori, che nelle eventuali aree destinate allo stoccaggio a terra;
- l'aiuto alle utenze sensibili ed agli anziani in tutte le fasi, incluso il conferimento rifiuti;
- il controllo visivo dei materiali conferiti, verificando che corrispondano, per provenienza e tipologia, a quelli per i quali è stato istituito il servizio;
- la corretta gestione dei contenitori presenti e la segnalazione tempestiva della necessità di svuotamento con frequenza tale da evitare la fuoriuscita dei rifiuti;
- il rispetto di quanto contenuto e disciplinato nel Regolamento Comunale di Gestione della Struttura.

Il CCR svolge anche le funzioni ufficio relazioni con il pubblico (Ecosportello).

Restano in capo all'Ente la titolarità gestionale del Centro di Raccolta, dell'Ecosportello, dell'Area di libero scambio e della struttura del Riuso, nonché gli oneri strutturali, autorizzativi, di allaccio alle reti, utenze e consumi. Restano invece a carico dell'I.A., e compresi nel canone, tutti gli oneri relativi al presidio operativo del CCR, all'assistenza all'utenza, alla registrazione dei conferimenti, alla pulizia e sanificazione delle aree e dei locali indicati nel presente articolo, alla corretta tenuta delle registrazioni informatiche e alla collaborazione operativa con il personale dell'Ente.

Presso l'Ecosportello sarà presente il personale dell'Ente dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle ore 13:00. Le attività svolte presso l'Ecosportello sono dettagliate all'art. 24.

Ai fini degli adempimenti RENTRI, il Centro di Raccolta è censito quale unità locale dell'Ente. Il Comune, in qualità di gestore del Centro di Raccolta, provvede agli adempimenti di competenza connessi, in particolare

per i rifiuti pericolosi in uscita dal Centro, alla tenuta del registro cronologico di carico e scarico in formato digitale e alla trasmissione al RENTRI dei relativi dati, secondo la normativa vigente.

Saranno valutate positivamente offerte migliorative per l'efficientamento dei servizi di Numero Verde ed Ecosportello e la presa in carico delle attività di Ecosportello in assenza del personale preposto dall'Ente e/o estensione dell'orario di apertura.

Nel Centro di Raccolta potranno avere accesso e scaricare i rifiuti ivi trasportati, i titolari delle utenze domestiche, commerciali e di servizio iscritte regolarmente al ruolo rifiuti; le utenze sopraccitate potranno conferire i rifiuti differenziati, compresi ingombranti e/o altri rifiuti particolari, esclusi i rifiuti speciali non assimilati da attività industriali e artigianali. Le tipologie di rifiuti conferibili sono stabilite dall'Ente.

Il conferimento dei rifiuti urbani ed assimilati da parte delle utenze non domestiche sarà garantito con modalità in linea con l'art. 193 del D.Lgs 152/2006 comma 5 (come modificata dal D.lgs. 205/2010).

L'I.A. è tenuta a registrare il soggetto conferente, in occasione del conferimento:

- a. per le utenze domestiche: nome e cognome, indirizzo di residenza e domicilio, codice fiscale;
- b. per gli altri soggetti previsti: ditta, codice fiscale e Partita IVA, sede legale e sede operativa, nome e cognome del conferente.

Per ogni conferimento deve essere indicato anche il tipo di materiale conferito e il relativo peso.

I dati registrati dall'I.A. dovranno confluire nella Banca Dati Utenze e andranno settimanalmente trasferiti all'Ente nel formato richiesto dagli uffici preposti. Fermo restando che la responsabilità degli adempimenti RENTRI resta in capo all'Ente, in caso di assenza o indisponibilità del personale comunale incaricato presso il CCR, l'I.A. è tenuta a garantire il necessario supporto operativo alle movimentazioni in uscita dal Centro e alle correlate attività amministrativo-informatiche, inclusa, ove formalmente abilitata dall'Ente quale incaricata o sub-incaricata sui sistemi utilizzati, la compilazione operativa, la registrazione e la trasmissione dei dati e l'apposizione della firma elettronica o digitale richiesta dal sistema gestionale adottato dall'Ente o dai servizi di interoperabilità/ supporto RENTRI utilizzati, limitatamente alle operazioni di competenza svolte presso il CCR, al fine di consentire la regolare esecuzione delle operazioni di carico e di uscita dei rifiuti dal Centro.

La titolarità dell'impianto, ed i conseguenti oneri autorizzativi, rimarranno in capo all'Ente. Rimangono altresì a carico dell'Ente gli oneri per eventuali adeguamenti strutturali del Centro di Raccolta ai quali lo stesso potrà dar corso in qualsiasi momento.

Articolo 17 SPAZZAMENTO DEL SUOLO PUBBLICO

Il servizio di spazzamento manuale dovrà essere effettuato nelle pubbliche strade e piazze in genere o sulle strade ed aree private ad uso pubblico, del territorio dell'Ente, nel rispetto delle modalità e delle frequenze minime indicate negli Allegati C) e F).

Le operazioni di spazzamento stradale dovranno essere effettuate sull'intera larghezza della carreggiata composta da corsie di marcia, cunette e marciapiedi compresi.

Nello svolgimento del servizio, gli addetti dovranno avere cura di non sollevare polveri, e in ogni modo non recare alcun disagio alla cittadinanza.

Qualora nelle strade o piazze oggetto di spazzamento manuale non siano presenti i marciapiedi si dovrà effettuare la pulizia a partire dai fabbricati e dai muri di recinzioni eventualmente presenti che prospettano sulla pubblica Via e, comunque, per un tratto di almeno 2 metri dalla fine del pavimentato.

Il servizio di spazzamento consiste essenzialmente in:

- Raccolta di qualsiasi rifiuto, compresi i vari detriti prodotti dagli utenti o dagli agenti naturali, quali cartacce, foglie, escrementi degli animali, etc., giacenti nelle strade, piazze, parcheggi ed aree pubbliche, nonché nelle fioriere e aiuole eventualmente dislocate in dette aree.

La pulizia dovrà effettuarsi prima sul marciapiede e poi sul piano stradale, con particolare cura per le cunette stradali e le caditoie onde evitare che, in caso di precipitazioni meteoriche, residui di immondizie e rifiuti vengano trasportati nelle caditoie e nelle fognature.

Nell'esecuzione del servizio dovrà essere effettuato anche il prelevamento dal suolo stradale e dalle aree adibite a verde dei rifiuti particolari come siringhe, profilattici, piccole carogne di animali e simili che dovranno essere collocate in appositi contenitori. Tale servizio dovrà essere svolto su tutto il territorio urbano ed extraurbano, anche su richiesta o segnalazione dell'Ente. Per tale adempimento, richiesto verbalmente o per iscritto si dovrà provvedere entro le 6 ore successive alla segnalazione, e qualora la segnalazione venga effettuata nei giorni festivi e/o fuori dal turno lavorativo si dovrà provvedere entro le 12 ore successive alla segnalazione.

- Pulizia, svuotamento e manutenzione dei cestini porta rifiuti e dei cestini per raccolta differenziata e sostituzione (con onere a carico dell'I.A.) dei sacchi in polietilene, con cadenza indicata nell'offerta tecnica, e comunque non inferiore alla frequenza indicata nell'Allegato C e comunque tale da evitare il verificarsi di situazioni che possano compromettere il decoro urbano. Nel servizio è compresa la raccolta di eventuali rifiuti depositati esternamente ai cestini, in un raggio di almeno 5 metri.

L'I.A. dovrà provvedere al trasporto dei rifiuti raccolti, presso l'impianto di destino indicato dall'Ente.

In caso di nevicate, gli addetti al servizio non impiegati nelle normali mansioni, dovranno provvedere allo sgombero della neve davanti agli uffici pubblici, alle scuole ed agli altri centri di interesse sociale (poste, ambulatori, eccetera), senza che ciò comporti oneri aggiuntivi a carico del Comune.

Il programma delle attività sarà fissato con il responsabile dell'Ente entro il 31 ottobre di ogni anno.

Articolo 18 PULIZIA DELLE CADITOIE STRADALI

L'I.A. dovrà provvedere alla disostruzione delle caditoie stradali e delle griglie della rete fognaria pubblica attraverso il personale addetto ai servizi di spazzamento manuale nel normale svolgimento delle attività di pulizia che dovrà provvedere altresì al costante monitoraggio dello stato delle caditoie.

L'I.A. dovrà segnalare all'Ente in tempo reale, le caditoie per le quali vengono rilevati necessari interventi manutentivi e/o di riparazione e/o di disostruzione ulteriori e diversi rispetto a quelli richiesti.

Articolo 19 LAVAGGIO CONTENITORI

Dovrà essere svolta, a cura della I.A., l'attività periodica di lavaggio e la pulizia dei contenitori utilizzati per mercati/fiere/sagre e/o ulteriori attrezzature presso la piazzola di lavaggio autorizzata presente nel CCR tramite l'impiego dei prodotti detergenti - disinfettanti - deodoranti idonei a garantire l'igiene e la sicurezza dei cittadini e degli operatori stessi.

È a carico dell'I.A. anche il lavaggio, all'occorrenza degli ulteriori contenitori ed attrezzature presenti nel CCR.

Tutte le attività di lavaggio eseguite dovranno essere segnalate sotto forma di report e rese consultabili dall'Ente in tempo reale tramite il sistema informatico duale di cui all'Articolo 25 del presente Disciplinare Tecnico e, ove pertinente, all'Articolo 6 del Capitolato Tecnico Prestazionale.

Articolo 20 ALTRI SERVIZI

La raccolta porta a porta della frazione IMBALLAGGI IN PLASTICA dovrà avvenire mantenendo separati i flussi A e B con conferimenti a destino distinti e con precisa indicazione sui FIR del flusso in oggetto.

Il flusso B è costituito dagli imballaggi in plastica e rifiuti assimilati conferiti dalle utenze (principalmente non domestiche) nella Zona Artigianale Cerbara (ex territorio di Piagge), Zona Artigianale Merlini (ex territorio di Orciano di Pesaro) e dalla Zona Industriale di Schieppe (ex territorio di Orciano di Pesaro). L'Ente si riserva fin da ora la possibilità di estendere a specifiche zone di territorio e/o specifiche utenze non domestiche la raccolta degli imballaggi di cui al flusso B.

Il flusso A è costituito dagli imballaggi in plastica conferiti dalle utenze domestiche e non domestiche nel resto del territorio.

Articolo 21 PRONTO INTERVENTO

Almeno un addetto ai servizi, nel turno dalle ore 6.00 alle ore 24.00, dovrà essere dotato di un telefono cellulare portatile raggiungibile. Il numero di contatto telefonico dovrà essere preventivamente comunicato all'Ente. L'addetto dovrà garantire il pronto intervento con automezzo per la raccolta a fronte di segnalazioni operative. Le modalità e condizioni di espletamento di tale servizio dovranno essere definite dalla Ditta concorrente in sede di offerta.

Articolo 22 PIANO DI COMUNICAZIONE, CARTA DELLA QUALITA' E CARTA DEI SERVIZI

L'offerta tecnica proposta dalla ditta concorrente, oltre a quanto previsto all'art. 29 del Capitolato Tecnico Prestazionale, dovrà prevedere la descrizione della campagna di comunicazione contenente:

- il progetto di comunicazione di **avvio servizi**, comprensivo di caratteristiche dei vettori da produrre distinti in materiali, forniture e contatti con le utenze, tempistica di attuazione;
- il progetto di comunicazione **a regime**, comprensivo di caratteristiche dei vettori da produrre distinti in materiali, forniture e contatti con le utenze; il cronoprogramma verrà concordato con l'amministrazione;

Ai fini di un miglior controllo del servizio, l'I.A. deve inoltre formare e coordinare un gruppo di Ecovolontari costituiti dai cittadini iscritti all'Albo della Cittadinanza Attiva di Terre Roveresche, ossia volontari che mettono a disposizione parte del loro tempo per informare, educare, controllare e segnalare le diverse problematiche del sistema rifiuti.

L'Impresa dovrà supportare l'Ente nella predisposizione, aggiornamento e diffusione della **Carta della Qualità**, nel rispetto di quanto previsto all'art. 5 del TQRIF, assicurando la messa a disposizione dei contenuti e dei dati di propria competenza necessari alla corretta definizione degli standard di qualità, delle modalità di erogazione dei servizi, dei canali di contatto con l'utenza e delle relative procedure.

All'Impresa spetta anche la redazione della **Carta dei servizi** con lo scopo di informare in modo esaustivo i cittadini sulle prestazioni erogate nella gestione dei rifiuti urbani in esecuzione del presente appalto, attraverso contenuti semplici e chiari e, al tempo stesso, precisi e completi, non tralasciando la particolare cura della presentazione grafica.

Essa dovrà comprendere la trattazione almeno dei seguenti argomenti:

- a) validità e diffusione della carta;

- b) profilo aziendale;
- c) principi fondamentali;
- d) standard di qualità del servizio;
- e) raccolta rifiuti indifferenziati;
- f) raccolta rifiuti differenziati;
- g) centri comunali di raccolta;
- h) comportamento del personale;
- i) tutela dell'utente e procedure di reclamo e di ristoro/rimedio;
- j) valutazione del grado di soddisfazione dell'utente.

La campagna di comunicazione dovrà essere coordinata e realizzata da un adeguato team di lavoro responsabile dotato di comprovata esperienza pregressa nell'ambito della comunicazione ai cittadini; tale figura potrà altresì essere ricoperta da un soggetto terzo.

Articolo 23 SISTEMA DI PREMIALITA' ALL'UTENZA

Nella raccolta domiciliare il sistema di contabilizzazione è di tipo volumetrico e basato sulla lettura dei transponder installati sui contenitori (mastelli, bidoni o cassonetti); tale lettura permette di contabilizzare la quantità in volume e la tipologia del materiale conferito. Nel Comune di Terre Roveresche è già attivo un sistema TARIP e il presente progetto è finalizzato a confermarne, consolidarne ed estenderne l'applicazione, aderendo al **Programma Carbon WastePrint®**, validato ai sensi della norma UNI EN ISO 14064-2:2019. Gli obiettivi che si prevede di raggiungere sono:

- una maggiore responsabilizzazione da parte dell'utente;
- un riconoscimento economico per i comportamenti virtuosi attraverso l'adesione al **Programma Carbon WastePrint®** per la quantificazione e valorizzazione economica della CO2 annualmente risparmiata;
- una maggiore attenzione da parte dell'utenza alla produzione dei rifiuti, obiettivo principale della strategia "rifiuti zero", anche attraverso, ad esempio, la verifica degli imballaggi acquistati e la possibilità di riutilizzo o riuso degli oggetti destinati a smaltimento;
- una significativa attenzione alla modalità di conferimento del rifiuto, sia in termini volumetrici, sia nella possibilità di mantenere integro l'oggetto ai fini di un suo successivo riutilizzo;
- una immediata abitudine nell'espore o conferire il contenitore solo quando è pieno, essendo la contabilizzazione del sistema domiciliare di tipo volumetrico e, quindi, quantificando il volume complessivo del contenitore indipendentemente da ciò che è stato effettivamente conferito.

Rientra pertanto nel canone d'appalto il supporto dell'I.A. all'Ente attraverso la messa in opera, da parte dell'I.A., di un piano per la riduzione dei quantitativi di rifiuti prodotti nel territorio e l'adozione di tutte le misure necessarie alla completa ed efficace applicazione del **Programma Carbon WastePrint®** (di cui alla omonima metodologia già applicata nel territorio comunale) per tutti gli anni di durata dell'appalto.

Ai fini della corretta applicazione del **Programma Carbon WastePrint®**, si precisa che il Comune di Terre Roveresche assume il ruolo di soggetto promotore del progetto applicato al territorio comunale, mentre la **Fondazione Operate** costituisce il soggetto promotore del **Programma Carbon WastePrint®**, nei cui confronti l'I.A. è tenuta a porre in essere gli adempimenti, le convenzioni, i rapporti operativi e le ulteriori attività necessarie all'attuazione del Programma medesimo.

In particolare, restano compresi nel canone e posti integralmente a carico dell'I.A., senza possibilità di richiedere maggiori corrispettivi, integrazioni contrattuali o ulteriori oneri a carico dell'Ente o dell'utenza, tutti gli adempimenti, le attività, i servizi, le forniture, le validazioni, le verifiche, le interfacce informatiche, gli eventuali aggiornamenti procedurali e gli ulteriori oneri necessari per la corretta applicazione del **Programma Carbon WastePrint®** al territorio comunale, secondo quanto dettagliatamente disciplinato nella documentazione di gara. A tal fine, rientrano tra gli obblighi essenziali dell'I.A., per l'intero periodo contrattuale, almeno le seguenti attività:

1. la realizzazione, l'attivazione, la gestione, l'aggiornamento e il mantenimento della Banca Dati Utenze, per l'intero periodo contrattuale, con tutte le informazioni, le caratteristiche e le modalità operative coerenti con il **Programma Carbon WastePrint®**, con il sistema TARIP vigente e con il sistema gestionale tributario dell'Ente, tali da permetterne la completa ed efficace applicazione;
2. la presa in carico, entro i termini stabiliti dai documenti di gara e dal Disciplinare tecnico, delle attività necessarie all'applicazione del **Programma Carbon WastePrint®** al territorio dell'Ente, inclusa la predisposizione della documentazione progettuale, organizzativa, tecnica e informatica richiesta dal Programma medesimo nonché la stipula e la gestione dei rapporti operativi con la **Fondazione Operate**, quale soggetto promotore del **Programma Carbon WastePrint**;
3. la realizzazione dei rapporti di monitoraggio e di ogni ulteriore documento previsto dal **Programma Carbon WastePrint®**, secondo la programmazione e le scadenze previste dal Programma stesso e comunque con periodicità almeno annuale per ogni anno solare completo di esecuzione del servizio, indicando il Comune di Terre Roveresche quale soggetto promotore del progetto territoriale e titolare dei benefici e dei crediti eventualmente generati secondo le regole del Programma;
4. l'attivazione e la gestione di sistemi di contabilizzazione dei conferimenti e di trasmissione dei relativi dati alla Banca Dati Utenze, in coerenza con il presente progetto, con il **Programma Carbon WastePrint®** e con il sistema TARIP vigente, garantendo qualità, integrità, tracciabilità, storicizzazione, sicurezza, esportabilità e continuità operativa dei dati;
5. il compimento di tutte le attività necessarie affinché il sistema di contabilizzazione, la Banca Dati Utenze, i flussi informativi, i livelli di raccolta differenziata, la qualità dei dati e gli ulteriori presupposti tecnico-organizzativi risultino coerenti con i requisiti del **Programma Carbon WastePrint®** e con quanto previsto dai documenti di gara;
6. l'acquisto, da parte dell'I.A., dei crediti di CO₂ generati nell'ambito del **Programma Carbon WastePrint®** applicato al territorio, con un valore minimo di acquisto annuo non inferiore a 0,60 Euro/abitante/anno, nei termini, nelle quantità, secondo i valori minimi e con le modalità stabilite nella documentazione di gara e, ove previsto, dall'offerta tecnica dell'aggiudicatario, restando inteso che i relativi oneri si intendono integralmente compresi nel canone d'appalto.

Il dettaglio delle attività, delle tempistiche, delle responsabilità operative, dei requisiti tecnici e informatici, delle modalità di validazione e verifica, degli eventuali obblighi di acquisto dei crediti di CO₂, nonché dei meccanismi di controllo, continuità, trasferibilità dei dati e delle eventuali penali applicabili, è disciplinato dal presente Disciplinare Tecnico, dal Capitolato Tecnico Prestazionale e dagli ulteriori documenti di gara.

Restano a carico dell'I.A. la verifica di ogni azione o procedura o modalità, sopra indicata o integrativa a quanto indicato, necessaria per la corretta applicazione e gestione del **Programma Carbon WastePrint®**, e tutte le iniziative di comunicazione alle utenze necessarie per diffondere il sistema premiante proposto.

Si specifica che ogni dotazione eventualmente distribuita e/o installata sul territorio nel corso dell'appalto necessaria per l'applicazione di quanto sopra, compresa la Banca Dati Utenze, dovrà rispettare quanto previsto all'art. 5 del Capitolato Tecnico Prestazionale e rimarrà di proprietà dell'Ente. Allo stesso modo sarà responsabilità dell'I.A., al termine del Contratto, garantire al nuovo soggetto gestore la continuità di utilizzo dei sistemi informatizzati messi in opera, e attivarsi per evitare qualunque sospensione delle attività di contabilizzazione dei conferimenti dei rifiuti da parte delle utenze o la gestione della Banca Dati Utenze.

Articolo 24 SERVIZI GENERALI AMMINISTRATIVI E TECNICI

Centro servizi

All'atto dell'avvio dei servizi l'I.A. avrà l'obbligo di dotarsi di idonea sede logistica nel rispetto di quanto indicato all'art 27 del Capitolato, ove, ad ogni effetto, eleggerà il proprio domicilio.

Tale sede rappresenterà il punto di riferimento aziendale e dovrà fornire all'Ente un riferimento per ogni comunicazione riguardante il servizio e/o questioni di natura amministrativo-contabile, coordinamento e controllo delle attività aziendali.

Nel centro operativo dovrà essere realizzata tutta la logistica necessaria per il coordinamento dei servizi. Il tutto ovviamente nel rispetto delle normative vigenti in materia ambientale e di sicurezza nei luoghi di lavoro.

Ecosportello

All'interno del CCR è presente un box destinato a ufficio relazioni con il pubblico (Ecosportello).

Presso l'Ecosportello sarà presente il personale dell'Ente dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle ore 13:00.

Presso tale sede le utenze potranno ricevere informazioni e materiali relativi al servizio di raccolta dei rifiuti, ed in particolare:

- a) 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;
- b) richiedere l'assegnazione o la sostituzione di contenitori, la fornitura di sacchi etc.;
- c) prenotare i servizi a chiamata;
- d) ottenere informazioni sull'ubicazione e sugli orari di apertura del Centro di Raccolta;
- e) segnalare eventuali disservizi e presentare reclami;
- f) richiedere informazioni e servizi specifici per utenze non residenti (abilitazione accessi a strutture informatizzate etc.);
- g) prelevare e consegnare beni da destinare al Riuso;

Spetta esclusivamente alla Ditta aggiudicataria:

- prendere in carico le schede di consegna (informatizzate o cartacee) di attrezzature e sacchi e riportarle su Banca Dati Utenze;
- mantenere aggiornata la banca dati utenze;
- rendere la Banca Dati Utenze aggiornata e digitalizzata costantemente accessibile e consultabile da parte dell'Ente.

Saranno valutate positivamente offerte di efficientamento della gestione dell'Ecosportello attraverso la fornitura di hardware e software gestionale appositamente sviluppato che consenta ad esempio:

- a. di registrare l'apertura della richiesta dell'utente e la sua chiusura;
- b. di archiviare le informazioni sulle richieste: dati identificativi dell'utente, disservizio lamentato, tipo di informazioni richieste;
- c. di produrre statistiche sulle richieste con riferimento a: tipologia di utenza (domestiche e non domestica), tipologia dei disservizi o altri eventi (indicando quali) segnalati e di informazioni richieste;

- d. l'aggiornamento dinamico della Banca dati utenze;
- e. l'accesso da remoto agli archivi da parte dell'Ente.

Tale sistema dovrà garantire altresì l'interscambio automatico delle letture e dei dati con il sistema gestionale in uso presso l'Ufficio Tributi (Halley Informatica), così come meglio dettagliato nel Progetto dei servizi e nel successivo art. 25 del presente Disciplinare Tecnico.

Alle segnalazioni di disservizi, l'I.A. deve dare rimedio entro 24 ore dalla richiesta dell'utente, salvo il caso in cui, la natura del disservizio sia tale da richiedere un intervento urgente, immediato, tempestivo.

I servizi su chiamata devono essere eseguiti con le frequenze e le modalità definite nella scheda ad essi dedicata nel presente Disciplinare.

Articolo 25 SISTEMA INFORMATICO DUALE PER IL CONTROLLO E LA GESTIONE DEI SERVIZI E DEI DATI

L'orientamento intrapreso dall'Autorità di Regolazione ARERA innalza fortemente la complessità di gestire e misurare le prestazioni erogate, per cui i requisiti del sistema informatico dell'Impresa Appaltatrice dovranno essere in grado di recepire, parallelamente agli aspetti organizzativi, il cambio delle regole. Una mole così articolata e complessa di informazioni deve sempre più essere incentrata sulla semplificazione dei processi attraverso la riduzione del numero delle applicazioni e sistemi integrati tendendo verso un unico e principale sistema di gestione che applichi e recepisca il concetto di gestione centralizzata e collaborativa anche verso il nuovo stakeholder (utente).

Con "Sistema informatico duale" si intende il Sistema software allestito dall'Impresa Appaltatrice e accessibile all'Ente al fine di consentire le attività di monitoraggio e controllo delle attività gestionali, le cui specifiche sono descritte di seguito. Tale sistema di controllo deve garantire l'Ente o i soggetti delegati dallo stesso ad accedere in remoto, per esempio tramite apposito e idoneo portale web e password di accesso, in qualsiasi momento, per la consultazione di tutte le informazioni necessarie al controllo dei servizi effettuati, quali quelle di cui al presente Disciplinare, agli artt. 6, 26, 29 del Capitolato Tecnico Prestazionale e in ogni altra parte della documentazione di gara.

Dovranno essere consultabili tutti i dati e le informazioni di seguito indicate, riferite sia al servizio in fase di erogazione che al servizio già erogato (archivio dei dati) a partire dalla data di avvio dei servizi e per tutta la vigenza contrattuale.

Il sistema informatico dovrà essere strutturato per progettare, gestire, misurare e monitorare l'andamento complessivo dei servizi erogati coniugando funzionalità, immediatezza, usabilità e accesso alle informazioni relative a dati/processi sia da parte dell'Impresa Appaltatrice stessa sia da parte dell'Ente e dell'utente.

Il sistema informatico duale deve essere attivato, collaudato e reso pienamente fruibile all'Ente entro e non oltre 3 mesi dalla data di sottoscrizione del verbale di consegna dei servizi.

Il sistema deve garantire l'interscambio automatico, continuo, bidirezionale e senza necessità di interventi manuali con il sistema gestionale tributario in uso presso l'Ufficio Tributi, attualmente Halley Informatica, con frequenza di aggiornamento almeno settimanale e con riguardo, almeno, alla sincronizzazione delle utenze attive, variate e cessate, all'associazione dei TAG, all'importazione degli svuotamenti, delle eventuali pesature e dei conferimenti registrati presso il Centro di Raccolta e il Centro del Riuso. Il sistema dovrà assicurare piena integrazione, aggiornamento costante, tracciabilità, storicizzazione, affidabilità e univocità delle informazioni, nonché la messa a disposizione di strumenti che permettano all'utenza la consultazione aggiornata della propria posizione individuale, anche anteriormente al recapito degli avvisi di pagamento.

Il collaudo del sistema dovrà verificare almeno:

- l'accesso remoto dell'Ente e del DEC ai portali, ai cruscotti e alle funzioni di consultazione;
- la corretta alimentazione, aggiornamento e storicizzazione della Banca Dati Utenze;
- l'interoperabilità effettiva con il sistema Halley Informatica;
- la corretta registrazione dei conferimenti domiciliari e dei conferimenti presso il Centro di Raccolta e il Centro del Riuso;
- la tracciabilità delle anomalie, delle non conformità e delle segnalazioni;
- la disponibilità dei dati e delle funzionalità necessarie alla consultazione anticipata da parte dell'utenza della propria posizione individuale, nei limiti dei profili di accesso previsti.

Per l'offerta del sistema dovranno essere rispettati i seguenti macro-requisiti strutturali dello stesso.

<i>Obiettivo</i>	<i>Requisito</i>
L'Ente ed il DEC devono poter esercitare pienamente la funzione di controllo sulla corretta erogazione del Servizio da parte del Gestore, per assicurare il pieno rispetto del Contratto di Servizio (di seguito CDS) tramite indicatori oggettivi di verifica.	Il sistema deve consentire di stabilire livelli minimi di servizio (in seguito service level agreement o SLA) mediante indicatori chiave (in seguito key performance indicator o KPI) preventivi, comprensivi di quelli previsti nel TQRIF e nel RQTR.
<i>Obiettivo</i>	<i>Requisito</i>
Il sistema deve consentire di progettare/pianificare e gestire tutti i servizi affidati secondo CDS.	Organizzazione e gestione operativa dei servizi lineari e a chiamata.
<i>Obiettivo</i>	<i>Requisito</i>
Il sistema deve consentire un'analisi quantitativa puntuale di tutti i servizi affidati secondo CDS.	Misurazione dei servizi e prestazioni erogati.
<i>Obiettivo</i>	<i>Requisito</i>
Il sistema deve essere aggiornato dinamicamente, automaticamente ed in tempo reale.	Monitoraggio in tempo reale con acquisizione dinamica dei flussi di dati.
<i>Obiettivo</i>	<i>Requisito</i>
Il sistema deve consentire il confronto dinamico tra la pianificazione dei servizi e l'esecuzione dei servizi.	Monitoraggio computato con confronto di SLA e KPI preventivi e consuntivi.
<i>Obiettivo</i>	<i>Requisito</i>
Il sistema deve consentire in maniera accurata e precisa la misura dei conferimenti nella raccolta domiciliare (sacco o contenitore) la contabilizzazione dei servizi di raccolta a chiamata e di ogni altro servizio che preveda il conferimento diretto da parte dell'utenza.	Contabilizzazione dei conferimenti tramite TAG RFID, NFC, codici QR ed ulteriori tecnologie e sistemi di associazione conferimento/utenza nel rispetto del DM MATT 20/4/2017 ed in particolare degli artt. 3, 5 e 6.
<i>Obiettivo</i>	<i>Requisito</i>
Il sistema deve consentire in maniera accurata e precisa la tracciabilità dei rifiuti.	Adozione di sistemi GPS/GPRS e BLACKBOX a bordo di ciascun mezzo.
<i>Obiettivo</i>	<i>Requisito</i>
Il sistema deve essere basato su Banca dati geografica: • versatile, libera ed utilizzabile su dispositivi diversi; • modificabile e personalizzabile con aggiunta di punti, linee, aree, relazioni, metadati ed etichette; • utilizzabile anche off line; • che consenta rapidità e facilità d'uso.	Mappe basate su Open Street Maps (OSM) o comunque su base cartografica rispondente agli obiettivi.
<i>Obiettivo</i>	<i>Requisito</i>
L'I.A. deve gestire tutte le banche dati TARI, con aggiornamento dinamico (n. contenitori assegnati, esposizione rifiuti, pagamento fatture, ecc.). Le utenze devono poter accedere in maniera semplice ed immediata a tutte le informazioni utili alla	Sistema di comunicazione/contatto con le utenze completamente integrato al sistema gestionale ed in grado di supportare anche sistemi evoluti di tariffazione puntuale.

corretta fruizione dei servizi a queste rivolti e di poter conoscere la propria posizione personale nell'ambito di tali servizi anche ove previsto il sistema di tariffazione puntuale coerente con i modelli previsti dalle Linee Guida URBAN AGENDA FOR THE EU (nell'ambito dell'ACTION 12 Develop a "Pay-as-you-throw" Toolkit with coaching) e da ARERA.	
--	--

Il sistema proposto dovrà rispettare i seguenti criteri primari di sviluppo architetturale.

<i>Obiettivo</i>	<i>Requisito</i>
Il sistema gestionale deve racchiudere strumenti di pianificazione, controllo e consuntivazione di tutti i servizi affidati.	Sistema unico gestionale e di misurazione in grado di connettere in modo attivo la filiera dei soggetti coinvolti (Utenti, Comune, Gestore).
<i>Obiettivo</i>	<i>Requisito</i>
Il sistema deve garantire scalabilità, sicurezza e fruibilità del sistema da dispositivi diversi (multi-device).	Sistema progettato e sviluppato tramite micro-servizi Cloud.
<i>Obiettivo</i>	<i>Requisito</i>
Il sistema deve garantire dati certificati in ingresso ed in uscita con esclusione di qualsiasi tipo di rimaneggiamento/manomissione del dato.	Sistema basato su banche dati univoche e condivise nelle aree operative e nella filiera, con sistema integrato di misurazione conferimenti e servizi erogati nativamente.
<i>Obiettivo</i>	<i>Requisito</i>
Il sistema deve garantire copertura funzionale estesa che consenta la gestione delle macro-aree operative in unico sistema informatico.	Definizione di macro aree operative minime quali: • Progettazione, • Pianificazione (organizzazione e gestione dei servizi); • Misurazione dei conferimenti; • Misurazione delle prestazioni e servizi erogati, SLA e KPI preventivi e consuntivi; • Interazione del cittadino con il gestore, • Reportistica; • Certificazione servizi svolti, • Tariffa Puntuale • Conservazione digitale dei record
<i>Obiettivo</i>	<i>Requisito</i>
Il sistema deve garantire: a) affidabilità nella gestione dei dati ossia garantire ridondanza, sorveglianza, amministrazione, manutenzione, aggiornamenti e sicurezza; b) indipendenza dalla posizione: i servizi devono essere fruibili da qualsiasi posizione geografica; b) versatilità: ossia garantire, sicurezza e fruibilità del sistema da dispositivi diversi.	Sistema basato su Cloud pubblico che consenta l'erogazione del sistema in modalità PaaS (Platform as a Service) o SaaS/ IaaS (Software as a Service/Infrastructure as a Service) con limitate integrazioni e progettato e sviluppato a micro servizi.
<i>Obiettivo</i>	<i>Requisito</i>
Il sistema deve garantire massimi livelli di sicurezza, riservatezza e protezione dei dati.	Sistema rispondente alle normative EU General Data Protection Regulation (GDPR) in materia di sicurezza, riservatezza e protezione dei dati.
<i>Obiettivo</i>	<i>Requisito</i>
Il sistema deve garantire l'interscambio tra dispositivi di misurazione (lettori TAG RFID, sistemi identificativi informatizzati, etc.) finalizzati alla acquisizione e conservazione del dato grezzo certificato (RAW).	Utilizzo di webservices machine to machine.
<i>Obiettivo</i>	<i>Requisito</i>

Il sistema deve garantire la conservazione illimitata digitale dei tracciati (records) di tutti i dati gestiti e misurati al fine di rendere gli stessi come prova legalmente opponibile verso terzi circa eventuali contestazioni, sanzioni, reclami e conciliazioni.	Sistema di conservazione digitale dei records, certificato AGID, sia su cloud sia eventualmente locale su server qualora richiesto dall'Ente.
<i>Obiettivo</i>	<i>Requisito</i>
Il sistema deve essere sviluppato e costantemente aggiornato per risultare conforme ai parametri di verifica e qualità dei servizi stabiliti dall'Ente e/o dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ARERA.	Sistema sviluppato secondo l'orientamento di ARERA in chiave di progettazione, misurazione, monitoraggio e interazione tra Gestore/Utente e facilmente e rapidamente aggiornabile per recepimento adeguamenti normativi e/o dei parametri/indicatori di verifica definibili anche direttamente da parte dell'Ente e/o individuati nel TQRIF e nel RQTR.

Le credenziali per l'accesso al sistema dovranno essere fornite tramite PEC all'Ente e al DEC nominato o altri soggetti autorizzati dall'Ente, contestualmente all'attivazione del sistema e comunque entro il termine massimo di 3 mesi dalla stipula del contratto o dall'affidamento del servizio formalizzato con verbale di consegna, in modo da consentire lo svolgimento delle attività di collaudo e di verifica funzionale previste dal presente articolo.

A titolo indicativo e non esaustivo si riporta elenco delle funzionalità del sistema per poter ottemperare agli obiettivi sopra esposti, dovendo, comunque, l'Impresa Appaltatrice rispettare quanto previsto e richiesto nella documentazione di gara.

<i>Funzionalità progettazione e misurazione servizi</i>
Sistema di progettazione preventiva GIS basato su mappe Open Street Map (OSM) o equivalenti, inerenti tutti gli elementi cartografici e caratterizzanti i servizi di raccolta, spazzamento, igiene urbana e servizi accessori anche attraverso applicazioni mobile di censimento sul campo e che consenta la creazione del primo strato preventivo del servizio e successiva caratterizzazione dei dati di progettazione del percorso, delle perimetrazioni virtuali (geo-fencing) delle utenze, dei Centri di Raccolta/Riuso, degli Ecomobili o Raccolte itineranti, di attrezzature/punti di servizio/strutture informatizzate e non e di qualsiasi ulteriore dato di raccolta. Di seguito alcune informazioni che popolano lo strato preventivo di servizio (elenco minimo e non esaustivo): • percorso grafico (strade/zone) su mappa per servizi di raccolta porta a porta e servizi di spazzamento delle strade; • mappatura punti fissi (es. punti di prossimità e di conferimento rifiuti, Centri di Raccolta/Centri del Riuso/Isole Ecologiche Informatizzate, cestini gettacarte, etc.); • inserimento di utenze/categorie utenze per ogni servizio; • inserimento dei tempi previsti per l'esecuzione di un servizio programmato; • inserimento dei km e consumi previsti per il completamento di un determinato circuito/giro con indicazione dell'areale; • assegnazione della tipologia di squadra (mezzi e personale) a ciascun servizio/circuito/giro. Gestione operativa dei servizi attraverso funzionalità di chiara codifica di dati ed elementi caratterizzanti i servizi preventivamente progettati in termini almeno di: • risorse (numero e codifica mezzi, personale, attrezzature); • turni (durata, inizio turno, fine turno); • pianificazione puntuale dei servizi con relativo georiferimento; • ordini/disposizioni di servizio; • dati a consuntivo derivanti dalla misurazione di tutte le informazioni provenienti dal campo e dai dispositivi (devices) interconnessi con il sistema informatico. Sistema di misurazione del servizio eseguito, comprensivo di confronto con servizio pianificato, attraverso sistemi di localizzazione mobile e/o a bordo mezzo, che consenta la tracciabilità almeno di: • velocità (in tempo reale, media, massima, minima); • soste (con indicazione di durata di ciascuna sosta); • percorsi a bordo mezzo ed a piedi (per ciascun turno) con indicazione di coordinate geografiche e data ed ora (espressa in ore, minuti e secondi);

- stili di guida e consumi carburante (per ciascun turno);
- attivazione e disattivazione accessori ed attrezzature a bordo mezzo (es. compattazione/attacco presa di forza per mezzi addetti alla raccolta; attivazione delle spazzole per macchine spazzatrici, apertura sportello mezzo della raccolta domiciliare, ecc.);
- ulteriori informazioni derivanti da sensoristica a bordo mezzo (es. segnalazione di avaria e malfunzionamento; livelli di riempimento serbatoi acqua di lavaggio per spazzatrici e lavastrade; aggiornamento portate per mezzi dotati di celle di carico, ecc.);
- stato dei sistemi di sicurezza a bordo mezzo (eventuali spie/alert indicate dalla strumentazione di bordo e relative ai sistemi di sicurezza).

Il sistema di localizzazione dovrà avere le seguenti caratteristiche minime:

- essere basato su connettività 4G o superiore;
- input e output digitali e analogici al fine di interconnettere sensori interni e esterni,
- collegamento a CANBUS.

Il sistema dovrà rispondere ad interrogazioni in tempo reale e personalizzate finalizzate ad evidenziare in maniera chiara il confronto quanti e qualitativo tra il livello/strato (layer) preventivo del servizio progettato ed il dato consuntivo (parziale e complessivo) misurato.

Funzionalità gestione banca dati

Gestione della Banca Dati Unica delle Utenze al fine di misurare le prestazioni verso le stesse in allineamento continuo e dinamico con le banche dati TARI/Anagrafe dell'Ente che dovranno essere acquisite dall'Impresa Appaltatrice e contenere le informazioni di cui all'art. 6 del Capitolato Tecnico Prestazionale.

L'allineamento con le banche dati TARI/Anagrafe dell'Ente dovrà avvenire con frequenza almeno settimanale, fatta salva la possibilità per l'Ente di richiedere frequenze maggiori o sincronizzazioni ulteriori in relazione a esigenze gestionali, tariffarie, regolatorie o di controllo.

Funzionalità misurazione conferimenti

Sistema di misurazione dei conferimenti mediante lettura dei TAG attraverso sistema ibrido, con dispositivi fissi installati a bordo dei mezzi di portata superiore a 35 q.li e dispositivi portatili in dotazione ad ogni squadra di raccolta.

Sistema di misurazione dei conferimenti ai Centri di raccolta, Centri del riuso od altre strutture centralizzate.

Per i conferimenti registrati presso il Centro di Raccolta, il Centro del Riuso od altre strutture centralizzate, il sistema dovrà consentire almeno la registrazione e la storicizzazione dei seguenti dati minimi: utenza conferente, data, ora, tipologia di rifiuto o di bene conferito, quantità e, ove prevista o disponibile, pesatura associata all'operazione.

I sistemi di misurazione dovranno essere integrati tra loro e devono consentire l'identificazione dell'utenza, delle caratteristiche quali-quantitative del conferito, e la possibilità da parte dell'Ente delle necessarie verifiche.

Funzionalità gestione operatore

Sistema di misurazione e gestione dati operatore attraverso terminale tipo Rugged preferibilmente con sistema Android con lettore RFID LF/UHF integrato, che consenta fruibilità e portabilità, da abbinare a dispositivi di lettura RFID fissi a bordo mezzo, almeno per:

- gestione di non conformità;
 - invio/ricezione segnalazioni;
 - invio/ricezione richieste di servizio;
 - distribuzione materiale alle utenze (es. calendari, contenitori, sacchi, ecc.) con funzionalità di associazione codici TAG/utenza;
 - monitoraggio in tempo reale su base satellitare di tutti gli spostamenti (sia a bordo veicolo che non).
- Tale sistema integrato dovrà disporre inoltre di specifiche funzionalità aggiuntive (anche sotto forma di APP) di utilità per l'operatore quali, ad esempio:
- navigazione su stradario con indicazione completamento vie/zone/circuito per servizi programmati per zone e servizi puntuali;
 - misurazione del servizio (es. giro e/o turno, etc.) in termini di lunghezza di percorso, letture effettuate, non conformità rilevate/segnalate, disposizioni di servizio ricevute, ecc.

Tale sistema dovrà inoltre poter consentire l'apertura di un dialogo diretto gestore - utenza attraverso:

- messaggistica automatica verso l'utenza interessata (es. cruscotto app dedicata all'informazione dei cittadini, e-mail, etc.) per avvenuto svolgimento del servizio (es. avvenuto ritiro rifiuti con contestuale

lettura TAG RFID); • notifica automatica verso l'utenza interessata in caso di rilevate non conformità (es. errati conferimenti rifiuti al sistema porta a porta, ecc.). A tal fine il sistema dovrà poter dialogare in tempo reale con altre funzionalità del sistema e con Black Box satellitare a bordo mezzo ed eventuali sistemi di lettura fissi. Inoltre il sistema dovrà consentire la gestione digitale di ogni singolo servizio lato operatore quali almeno: • la timbratura a bordo del mezzo; • la certificazione operatore a bordo mezzo; • la misurazione dei tempi di esecuzione distinti per servizio; • la rilevazione e tracciatura in tempo reale delle non conformità rilevate con modalità d'impiego non invasive rispetto alle mansioni affidate all'operatore; • la lettura di TAG RFID, NFC, codici QR ed ulteriori tecnologie e sistemi di associazione conferimento/utenza precedentemente censiti ed associati (svuotamento cestini, pulizia caditoie ed ulteriori servizi di igiene urbana, ecc.).
Funzionalità subappalti
Portale/modulo di gestione delle attività dei servizi dedicati ad eventuali subappaltatori del Gestore, che consenta la gestione e controllo remoto dei servizi affidati a soggetti terzi ed il confronto puntuale tra programmato e consuntivo dei servizi. Il sistema dovrà quindi consentire l'imputazione direttamente nel sistema del Gestore oppure un connettore sicuro attraverso web-services dedicato contenente tutti i dati preventivi e consuntivi dei servizi.
Funzionalità start up servizi
Gestione tramite moduli dedicati e multi dispositivo (APP e pagine/portali web) di tutte le fasi di censimento (sia utenze che attrezzature) quali (elenco minimo e non esaustivo): • distribuzione iniziale di kit; • associazione di materiali (contenitori, sacchi) ed inizializzazione ed associazione dei codici TAG ad utenza e/o gruppi di utenze e/o oggetti; • georeferenziazione utenze/oggetti; • quant'altro previsto dal Contratto di Servizio. Il sistema dovrà essere interconnesso con eventuali sportelli informatizzati, dispositivi di distribuzione automatica sacchi/attrezzature e quant'altro necessario per un allineamento completo ed in continuo delle banche dati.
Funzionalità interazione con le utenze e portale web ed App
Gestione del modulo dedicato all'interazione con le utenze, che dovrà adempiere a tutte le fasi di misurazione del livello quali e quantitativo delle prestazioni connesse alle richieste/ticket (quali prenotazioni, richieste informazioni, inoltre documenti e pratiche, riscontri, messaggistica, segnalazioni, reclami, ecc.), e quant'altro proveniente dagli utenti consentendo almeno: • il tracciamento delle richieste di servizio, delle segnalazioni e/o richieste d'informazioni con indicazione puntuale dello stato (dettaglio apertura, presa in carico, chiusura) e la registrazione della corrispondenza; • accesso ed aggiornamento dinamico delle informazioni riconducibili a profili/prestazioni/stato della singola utenza; • sistemi di misura automatica del contatto con l'utenza (es. inizio/durata/fine per contatti a chiamata); • tempistiche di esecuzione relative a ciascuna interazione; • chiara indicazione del completamento delle attività richieste ed associate a ciascuna interazione/richiesta (ticket); • disponibilità ed accesso a parte dell'utenza, anche attraverso la App per dispositivi mobili quali tablet e smartphone, di ogni informazione relativa allo stato dei servizi utile al conferimento dei rifiuti (orari programmati servizi nella via di competenza, verifica passaggio mezzi di raccolta e svuotamento proprio contenitore, orari strutture centralizzate, eventuali attività di manutenzione attrezzature che ne limitino il conferimento o l'accesso, ecc.). Il sistema dedicato all'interazione con le utenze dovrà pertanto essere circolare e collegato alle varie aree aziendali, ovvero: • dovrà poter recepire l'apertura di ticket da diverse fonti come portali, sportelli, numero verde, app per dispositivi mobili ed altri (sia quelle rivolte al cittadino, sia quelle dedicate agli operatori dei servizi); • dovrà poter assegnare le richieste (ticket) aperte verso le aree operative preposte e/o dedicate alla presa in carico e risoluzione delle stesse; • dovrà essere collegato alla Banca Dati delle Utenze.

Attivazione e gestione di App per dispositivi mobili quali tablet e smartphone che dovrà contenere specifiche funzionalità in ambito tariffario, oltre quanto indicato all'art. 29 del Capitolato, quali:

- autocertificazione da parte delle utenze di sacchi/attrezzature per la raccolta e/o l'esposizione dei rifiuti e/o la possibilità di verifica dinamica delle associazioni (TAG, transponder, QRcode, etc.) attrezzature-utenza;
- funzionalità aggiuntive e interattive verso il gestore per segnalare esposizioni preventive (es. servizio di raccolta in modalità SOD) e qualunque informazione che consenta ottimizzazione ed efficientamento dei servizi.

La App per dispositivi mobili quali tablet e smartphone dovrà inoltre informare la singola utenza in merito alla propria posizione rispetto ai servizi erogati, quali ad esempio:

- conferimenti rifiuti con eventuali indicazioni personalizzate per la specifica utenza utili al miglioramento dei risultati e all'adozione di comportamenti virtuosi;
- esiti controlli ispettivi condotti su attrezzature associate all'utenza;
- informazioni di profilo dell'utenza e l'aggiornamento in tempo reale dell'utenza rispetto ai servizi erogati, anche tramite accesso al portale web;
- notifiche per erogazione servizi prossimi all'utenza ed informazioni stato dei servizi (orari programmati servizi nella via di competenza, verifica passaggio mezzi di raccolta e svuotamento proprio contenitore, orari strutture centralizzate, eventuali attività di manutenzione attrezzature che ne limitino il conferimento o l'accesso,, programmazione spazzamenti con divieti di sosta, presenza Raccolte itineranti o Ecomobile, presenza ed apertura Info Point/Banchetti informativi, eventi/azioni di comunicazione e sensibilizzazione, etc.).

Attivazione e gestione portale web accessibile da qualsiasi dispositivo collegato alla rete internet da parte di tutte le utenze, compresa App per dispositivi mobili quali tablet e smartphone, con le seguenti caratteristiche minime:

- che consenta l'autenticazione centralizzata;
- che possieda specifiche sezioni per la pubblicazione e la condivisione digitale di tutto il materiale sviluppato per le utenze (calendari di raccolta, materiale informativo, guide, tutorial, Regolamenti, Carta della Qualità, ogni altra informazione prevista dalla Delibera ARERA n. 444/2019, dal TQRIF, dal RQTR e successive modifiche, ecc.);
- che condivida le informazioni di profilo dell'utenza e l'aggiornamento in tempo reale dell'utenza rispetto ai servizi erogati (es. numero di conferimenti al servizio di raccolta porta a porta per frazione di rifiuto, numero di accessi alle strutture informatizzate inclusi i Centri di Raccolta, numero di attrezzature in dotazione/fornite, fatture TARI con indicazione dello stato dei pagamenti, stato servizi nel territorio, ecc.);
- che sia facilmente integrabile per qualsiasi tipo di funzionalità utile alla gestione della comunicazione verso l'utenza anche in ottemperanza alla Delibera ARERA n. 444/2019 e successive modifiche.

Le funzionalità del portale dovranno consentire l'interscambio e l'interattività tra utente e Gestore in modo da favorire il più possibile lo scambio di informazioni quali: condivisione di documentazione, invio/ricezione messaggistica, invio/ricezione pratiche/moduli/certificazioni, invio/ricezione richieste, appuntamenti agli sportelli, caricamento/inoltro richieste di variazioni TARI/TARIP, invio/ricezione prenotazioni servizi e prestazioni, invio/ricezione reclami e quant'altro necessario al rispetto di quanto verrà stabilito dall'Autorità di Regolazione ARERA.

Applicazioni mobile e/o pacchetto software dedicato alle attività degli sportelli e front office, online e fisici, con le seguenti funzionalità minime:

- identificazione utenze anche attraverso l'impiego di dispositivi di lettura/riconoscimento tessere sanitarie, badge/green card, etc.;
- profilazione utenze e consultazione delle posizioni personali;
- distribuzione del materiale (inclusiva di inizializzazione codici/dispositivi di riconoscimento utenze quali TAG RFID, ecc.).

Funzionalità monitoraggio servizi

Portale di monitoraggio avanzato che consenta il caricamento di tutti gli elementi preventivi del servizio in conformità al controllo di livelli minimi e prestazioni minime che il Gestore dovrà rispettare (i.e. Contratto di Servizio, Regolamenti comunali, Carta della Qualità, standard ed obblighi di cui alla Delibera ARERA n.15/22, ecc.). Il sistema dovrà essere strutturato a cruscotti dedicati e personalizzabili sia lato Gestore che lato Ente in modo da poter introdurre qualsiasi formula di controllo tra servizi programmati e servizi svolti rapportato a tutti i dati disponibili nel sistema. Di seguito alcuni esempi (non esaustivi) di personalizzazione da prevedere a sistema:

- definizione intervallo temporale d'indagine;
- definizione della tipologia di cruscotto e degli elementi in rilievo (macro indicatori) per la verifica immediata di eventuali problematiche di servizio;
- limiti quantitativi e temporali per l'invio notifiche automatiche (alert e warning), tipologia di messaggio (email, sms, whatsapp, ecc.), destinatari del messaggio;
- limiti di verifica in tempo reale nel caso il servizio erogato non raggiunga soglie minime stabilite (e liberamente modificabili) da parte dell'Ente.

Sistema di indicizzazione storica di livelli minimi/indicatori dei servizi erogati contenente tutti gli strati preventivi (progettazione e banche dati) e consuntivi (misurazione) contenente il dettaglio di ogni singola prestazione preventiva e consuntiva per:

- la finalità di gestione interna inerente alla creazione e certificazione di driver variabili utili alla successiva ripartizione dei costi e compilazione del PEF in ottemperanza al vigente MTR di ARERA;
- poter disporre di un Banca dati certificata e servizi di dati e flussi storici da trasmettere all'Ente di regolazione e altri Enti preposti.

Funzionalità conservazione dati

Sistema di conservazione digitale dei tracciati (records) mediante servizio certificato AGID erogato da soggetto iscritto al registro dei certificatori digitali, a supporto delle prestazioni erogate con riversamento di pacchetti di dati (RAW) relativi a tutti i dati di progettazione, misurazione e banche dati relative di ogni singola prestazione erogata per una durata illimitata. Il riversamento dei pacchetti dovrà avvenire mediante servizi web-services machine-to-machine appositamente criptati e certificati tali da consentire al Gestore e utente (che potrà farne richiesta) di usufruirne come leva legalmente opponibile in caso di contestazioni, reclami, sanzioni e fase di eventuale conciliazione.