



DISCIPLINARE TECNICO “REMADE® SERVIZIO RIFIUTI”

Requisiti per la certificazione della conformità del servizio di gestione dei rifiuti urbani ai criteri ambientali minimi

SCHEMA DI CERTIFICAZIONE

Titolo documento	DISCIPLINARE TECNICO “REMADE SERVIZIO RIFIUTI”
Emissione	Direzione REMADE®
Verifica	Presidenza Comitato Tecnico Scientifico REMADE®
Approvazione	Consiglio Direttivo REMADE®
Contatti	REMADE® www.remade.it info@remade.it
Edizione	Vers 02_2023

Divieto di riproduzione

Nessuna parte di questo documento tutelato da copyright può essere riprodotto o copiato in alcuna forma (grafica, elettronica o meccanica, incluse le fotocopie, la registrazione) senza il permesso di REMADE®.

**SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
TERMINI, DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI
QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO**

1. QUALIFICAZIONE AMBIENTALE DEL GESTORE

2. PRESCRIZIONI RELATIVE AI CRITERI AMBIENTALI MINIMI PER IL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI

2.1 INDICAZIONE NELL'OGGETTO DELLA FORNITURA

2.2 OBIETTIVI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA E DI RECUPERO DI MATERIA

2.3 ARTICOLAZIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E FRAZIONI MERCEOLOGICHE

2.4 RACCOLTA DI RIFIUTI PRODOTTI NEL CORSO DI EVENTI OCCASIONALI E TEMPORANEI RACCOLTA DI RIFIUTI NEI MERCATI

2.6 RACCOLTA RIFIUTI SPIAGGIATI

2.7 RACCOLTA RIFIUTI GALLEGGIANTI

2.8 AUTOCOMPOSTAGGIO

2.9 COMPOSTAGGIO DI COMUNITÀ

2.10 SACCHETTI PER LA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI

2.11 GESTIONE DEI CENTRI DI RACCOLTA, DEI CENTRI DI PREPARAZIONE PER IL RIUTILIZZO E DEI CENTRI PER LO SCAMBIO E IL RIUSO

2.12 PIANO DI CONTROLLO DELLA CONFORMITÀ DEI CONFERIMENTI

2.13 VEICOLI E ATTREZZATURE ADIBITI AL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO MESSI A DISPOSIZIONE DALLA STAZIONE APPALTANTE

2.14 VEICOLI E ATTREZZATURE ADIBITI AL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO FORNITI DALL'AFFIDATARIO

2.15 GESTIONE E MANUTENZIONE DEI CONTENITORI PER LA RACCOLTA DI RIFIUTI (ESCLUSI CESTINI STRADALI)

2.16 INFORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE DEGLI UTENTI E NELLE SCUOLE

2.17 SISTEMA INFORMATIVO DI MONITORAGGIO

2.18 RAPPORTO ANNUALE

2.19 FORMAZIONE DEL PERSONALE

2.20 CLAUSOLA SOCIALE

2.21 SISTEMI DI IDENTIFICAZIONE DEL CONFERITORE E MISURAZIONE DEL RIFIUTO CONFERITO PER LA FRAZIONE PLASTICA

2.22 RACCOLTA MONOMATERIALE DEL VETRO

2.23 RACCOLTA PRODOTTI ASSORBENTI PER LA PERSONA (PAP)

2.24 PROMOZIONE E SOSTEGNO DELL'AUTOCOMPOSTAGGIO E DEL COMPOSTAGGIO DI COMUNITÀ

2.25 REALIZZAZIONE DI SISTEMI DI COMPOSTAGGIO LOCALE

2.26 ACCESSO AI CENTRI DI RACCOLTA

2.27 CENTRI PER LO SCAMBIO E IL RIUSO E LA PREPARAZIONE AL RIUTILIZZO. 2.28 PREVENZIONE DEI RIFIUTI

2.29 SISTEMI DI MICRO-RACCOLTA

2.30 COINVOLGIMENTO E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA

2.31 COMUNICAZIONE ALL'UTENZA

2.32 ACCORDI CON LA GRANDE DISTRIBUZIONE ORGANIZZATA E COMMERCIO AL DETTAGLIO

2.33 ACCORDI CON GLI OPERATORI TURISTICI

2.34 REALIZZAZIONE DI FILIERE DI RICICLO PER SPECIFICI FLUSSI DI RIFIUTI

2.35 SISTEMI DI RILEVAMENTO AUTOMATICO DEL LIVELLO DI RIEMPIMENTO DEI CONTENITORI

2.36 FORNITURA CONTENITORI DA ASPORTO PER LA RACCOLTA DI RIFIUTI DI PRODOTTI DA FUMO, DEIEZIONI ANIMALI E RIFIUTI DI PICCOLE DIMENSIONI

2.37 SISTEMA DI RILEVAMENTO SATELLITARE PER I VEICOLI PER LA RACCOLTA E IL TRASPORTO DEI RIFIUTI

2.38 VEICOLI PULITI

2.39 PIANO SVECCHIAMENTO DELLA FLOTTA

3. PRESCRIZIONI RELATIVE AL SERVIZIO DI PULIZIA E SPAZZAMENTO E AD ALTRI SERVIZI DI IGIENE URBANA

3.1 OBIETTIVI DEL SERVIZIO DI PULIZIA E SPAZZAMENTO E TIPOLOGIA DEI RIFIUTI DA ASPORTAR

3.2 ARTICOLAZIONE DEL SERVIZIO DI PULIZIA, SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE

3.3 PULIZIA MERCATI FISSI E TEMPORANEI E DI ALTRE AREE A SEGUITO DI MANIFESTAZIONI E FIERE

3.4 PULIZIA PARCHI, GIARDINI, AREE VERDI CIMITERIALI, AREE ATTREZZATE AD USO PUBBLICO, PISTE CICLABILI

3.5 PULIZIA ARENILI E RIVE FLUVIALI E LACUSTRI

3.6 PULIZIE CADITOIE

3.7 VEICOLI E ATTREZZATURE ADIBITI AL SERVIZIO DI PULIZIA E SPAZZAMENTO MESSI A DISPOSIZIONE DALLA STAZIONE APPALTANTE

3.8 VEICOLI E ATTREZZATURE ADIBITI AL SERVIZIO DI PULIZIA E SPAZZAMENTO FORNITI DALL'AFFIDATARIO

3.9 GESTIONE, SVUOTAMENTO E MANUTENZIONE DEI CONTENITORI PER RIFIUTI DI PRODOTTI DA FUMO E PER RIFIUTI DI PICCOLISSIME DIMENSIONI (CESTINI STRADALI)

3.10 SISTEMA INFORMATIVO DI MONITORAGGIO

3.11 RAPPORTO ANNUALE

3.12 FORMAZIONE DEL PERSONALE

3.13 CLAUSOLA SOCIALE

- 3.14 RECUPERO DI MATERIA DALLA FRAZIONE RESIDUALE E/O SPAZZAMENTO
- 3.15 SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE
- 3.16 SISTEMA DI RILEVAMENTO SATELLITARE PER I VEICOLI PER LA RACCOLTA E IL TRASPORTO DEI RIFIUTI
- 3.17 VEICOLI PULITI
- 3.18 PIANO SVECCHIAMENTO DELLA FLOTTA
- 3.19 ATTIVITÀ DI SENSIBILIZZAZIONE DEI CITTADINI
- 3.20 RICICLAGGIO DELLA FRAZIONE ORGANICA DA PULIZIA ARENILI E RIVE FLUVIALI E LACUSTRI
- 3.21 AVVERTIMENTO UTENTI

4. PRESCRIZIONI RELATIVE ALLA FORNITURA DI CONTENITORI E SACCHETTI PER LA RACCOLTA DIFFERENZIATA

- 4.1 CARATTERISTICHE TECNICHE DEI CONTENITORI STRADALI E DOMICILIARI
- 4.2 ELEMENTI DI IDENTIFICAZIONE DEI CONTENITORI STRADALI E DOMICILIARI
- 4.3 CARATTERISTICHE DEI CONTENITORI PER LA RACCOLTA DEI RIFIUTI DI PRODOTTI DA FUMO E PER RIFIUTI DI PICCOLISSIME DIMENSIONI (“CESTINI STRADALI”)
- 4.4 CARATTERISTICHE DEI SACCHI E SACCHETTI.
- 4.5 RITIRO DEI CONTENITORI A FINE VITA.
- 4.6 CARATTERISTICHE TECNICHE DEI CONTENITORI: CONTENUTO DI RICICLATO
- 4.7 CARATTERISTICHE DI SACCHI E SACCHETTI IN PLASTICA: CONTENUTO DI RICICLATO.
- 4.8 CONTENUTO DI MATERIA PRIMA RINNOVABILE PER SACCHI E SACCHETTI PER LA RACCOLTA DELLA FRAZIONE ORGANICA.
- 4.9 RIDUZIONE DEL PESO E VOLUME DEL RIFIUTO ORGANICO
- 4.10 RIDUZIONE DELL’EFFETTO TRASCINAMENTO

5. PRESCRIZIONI ORGANIZZATIVE RELATIVE AL RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE

- 5.1 FASI DELLA CERTIFICAZIONE
- 5.2 DOCUMENTAZIONE
 - 5.2.1 DOCUMENTI RELATIVI AL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI
 - 5.2.2 REGISTRAZIONI
 - 5.2.3 ISTRUZIONI E PROCEDURE OPERATIVE E ALTRA DOCUMENTAZIONE
 - 5.2.4 CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE
 - 5.2.5 ELENCO DELLA DOCUMENTAZIONE NECESSARIA
- 5.3 RISORSE INTERNE
 - 5.3.1 RESPONSABILE PER LA CERTIFICAZIONE "REMADE RIFIUTI"
 - 5.3.2 RISORSE UMANE
 - 5.3.3 AUDIT INTERNI
 - 5.3.4 ESAME PERIODICO DA PARTE DELLA DIREZIONE

6. PRESCRIZIONI RELATIVE ALL'ENTE DI CERTIFICAZIONE

- 6.1 REQUISITI DELL'ORGANISMO DI CERTIFICAZIONE
- 6.2 REQUISITI DEGLI AUDITOR
- 6.3 MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DELLE VERIFICHE E DURATA
- 6.4 RAPPORTO DI AUDIT E NON CONFORMITÀ
- 6.5 ROYALTIES

7. ITER PER IL RILASCIO DEL MARCHIO

- 7.1 DOMANDA
- 7.2 ISTRUTTORIA E PERIZIE
- 7.3 RILASCIO
- 7.4 DURATA
- 7.5 USO DEL MARCHIO
- 7.6 DICHIARAZIONI PROMOZIONALI
- 7.7 VERIFICHE, SOSPENSIONE E REVOCA
- 7.8 USO NON AUTORIZZATO DEL MARCHIO

SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Disciplinare Tecnico ha lo scopo di determinare i requisiti necessari per conseguire la certificazione della conformità ai criteri ambientali minimi (CAM) di un progetto per il servizio di gestione dei rifiuti urbani e attività di spazzamento stradale ("REMADE Servizio Rifiuti").

In particolare, vengono di seguito esplicitate le modalità di verifica eseguite dagli Organismi di Certificazione per il servizio di Certificazione "REMADE Servizio Rifiuti" e i requisiti generali che le Aziende di gestione dei rifiuti urbani devono dimostrare di possedere per ottenere la certificazione, nonché le norme per il corretto utilizzo del Marchio.

Il Codice Appalti (Dlgs. 36/2023) ha mantenuto obbligatorio l'inserimento, nelle procedure di gara da parte di tutte le Pubbliche amministrazioni, dei criteri ambientali minimi, emanati dal Ministero dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare con specifici decreti dedicati a ciascun settore (cd. Green Public Procurement, GPP).

Per il settore relativo alla gestione dei rifiuti urbani e assimilati i CAM di riferimento sono riportati nel **Dm. 23 giugno 2022¹** emanato dal Ministero dell'Ambiente e della sicurezza energetica, in vigore dal 3 dicembre 2022.

Scopo del presente Disciplinare di certificazione è quello di stabilire una procedura per la validazione della conformità dell'Azienda gestore del Servizio di gestione dei rifiuti ai Criteri ambientali minimi fissati, prevedendo le specifiche tecniche e le modalità per la loro verifica da parte dell'Ente di certificazione appositamente formato per operare.

Il presente Disciplinare tecnico acquisisce tutti i "criteri premianti" previsti nel CAM citato, prevedendone l'applicazione da parte dell'Azienda in modo da aumentare la sua competitività in sede di gara.

Il conseguimento della certificazione "REMADE Servizio Rifiuti" permette all'Azienda di dimostrare la conformità del proprio Progetto per lo svolgimento del servizio di gestione dei rifiuti urbani e spazzamento stradale su un determinato territorio ai CAM di riferimento e alla normativa sul GPP.

L'Azienda implementa un sistema stabile di conformità, integrando i diversi applicativi già in uso e predisponendo specifiche procedure per la verifica in continuo della conformità, verificabile in qualsiasi momento da parte terza indipendente.

L'Azienda certificata, attraverso il rinnovo della certificazione nel periodo di validità del certificato, mantiene il sistema per l'implementazione e il controllo continuo dei requisiti richiesti, costituendo così una garanzia per la Pubblica amministrazione per tutto il periodo di validità dell'affidamento.

La certificazione "REMADE Servizio Rifiuti" considera come prerequisito il rispetto delle normative cogenti applicabili che non sono pertanto oggetto di verifica ai sensi del presente Disciplinare tecnico.

Il possesso della certificazione "REMADE Servizio Rifiuti" non solleva in alcun modo l'Azienda dalla responsabilità di quanto dichiarato e da quanto implementato nei confronti della Pubblica amministrazione.

L'applicazione del presente Disciplinare tecnico non è garanzia di conformità normativa né può determinare aspettative per il risultato della gara pubblica.

TERMINI, DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI

In conformità alla terminologia utilizzata nel presente documento si applicano le definizioni contenute nelle UNI EN ISO 9000:2015; UNI EN ISO 19011:2018; UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 con particolare riferimento alle seguenti.

Audit: processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere le evidenze dell'audit e valutarle con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri dell'audit sono stati soddisfatti.

Auditor: valutatore qualificato che ha la competenza per le attività di audit sugli operatori, fornitori e subappaltatori ai sensi dello schema REMADE®.

Organizzazione: insieme ordinato di persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità ed interrelazioni. L'organizzazione può essere pubblica o privata. Ai fini del presente Disciplinare Tecnico ci si riferisce al soggetto, persona fisica o giuridica, che professionalmente sviluppa, fabbrica, trasforma, tratta, vende o importa prodotti che intende far certificare secondo lo schema REMADE®.

¹ Affidamento del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani, del servizio di pulizia e spazzamento stradale, della fornitura dei relativi veicoli e dei contenitori e sacchetti per la raccolta dei rifiuti urbani (approvato con DM 23 giugno 2022, GURI n. 182 del 5 agosto 2022).

Committente: Organizzazione che richiede l'attività di audit per certificare nell'ambito della filiera REMADE® la realizzazione di un prodotto dotato di determinate specifiche.

Subappaltatore: organizzazione operante in subappalto per conto di un operatore nell'ambito della filiera.

Non Conformità: deviazione del prodotto dai requisiti specificati, oppure l'assenza di, o la mancata attuazione e mantenimento di uno o più necessari elementi del sistema di gestione previsti dal presente Disciplinare tecnico.

QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Il presente Disciplinare tecnico si inserisce nel quadro normativo vigente (di fonte internazionale, comunitaria, nazionale e regionale) costituito dalle norme in materia di tutela dell'ambiente, gestione dei rifiuti, riciclo, recupero e impiego di sottoprodotti, tra le quali si indicano, a titolo non esaustivo:

“Pacchetto Economia circolare”

- Direttiva Parlamento europeo e Consiglio Ue 2018/851/Ue - Direttiva che modifica la direttiva 2008/98/Ce relativa ai rifiuti
- Direttiva Parlamento europeo e Consiglio Ue 2018/852/Ue - Direttiva che modifica la direttiva 94/62/Ce sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio
- Direttiva Parlamento europeo e Consiglio Ue 2018/849/Ue - Modifica alle direttive 2000/53/Ce relativa ai veicoli fuori uso, 2006/66/Ce relativa a pile e accumulatori e ai rifiuti di pile e accumulatori e 2012/19/Ue sui rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche
- Direttiva Parlamento europeo e Consiglio Ue 2019/904/Ue - Direttiva sulla riduzione dell'incidenza di determinati prodotti di plastica sull'ambiente — Riduzione della plastica monouso (cd. Direttiva "SUP" — Single use plastics)

“Codice ambientale”

- Dlgs. 3 maggio 2006, n. 152 – Norme in materia ambientale

Norme “End of waste”

- Regolamento 715/2013/UE Regolamento recante i criteri che determinano quando i rottami di rame cessano di essere considerati rifiuti
- Regolamento 1179/2012/UE Regolamento recante i criteri che determinano quando i rottami di vetro cessano di essere considerati rifiuti
- Regolamento 333/2011/UE Regolamento recante i criteri che determinano quando alcuni tipi di rottami metallici cessano di essere considerati rifiuti (rottami di ferro, acciaio e alluminio)
- Regolamento 2019/1009/UE Norme relative alla messa a disposizione sul mercato di prodotti fertilizzanti
- Dm Transizione ecologica 22 settembre 2022, n. 152, Regolamento che disciplina la cessazione della qualifica di rifiuto (End of waste) dei rifiuti inerti da costruzione e demolizione e di altri rifiuti inerti di origine minerale
- Dm Ambiente 22 settembre 2020, n. 188, Regolamento recante disciplina della cessazione della qualifica di rifiuto (End of Waste) da carta e cartone
- Dm Ambiente 31 marzo 2020, n. 78, Regolamento recante la disciplina "End of Waste" per la gomma vulcanizzata derivante da pneumatici fuori uso (Pfu)
- Dm Ambiente 15 maggio 2019, n. 62, Regolamento di disciplina della cessazione della qualifica di rifiuto (End of waste) dei prodotti assorbenti per la persona (Pap)
- Dm Ambiente 28 marzo 2018, n. 69, Regolamento di disciplina della cessazione della qualifica di rifiuto (End of waste) di conglomerato bituminoso
- Dm Ambiente 14 febbraio 2013, n. 22, Regolamento recante la disciplina della cessazione della qualifica di rifiuti di determinate tipologie di combustibili solidi secondari (Css)

Green Public Procurement

- Direttiva Parlamento e Consiglio Ue 2014/24/UE Direttiva sugli appalti pubblici (le condizioni per l'utilizzo delle etichette ambientali nelle gare sono contenute nell'articolo 43)
- Direttiva Parlamento europeo e Consiglio Ue 2014/25/UE Direttiva sugli appalti nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali (le condizioni per l'utilizzo delle etichette ambientali nelle gare sono contenute nell'articolo 61)

- “Appalti pubblici per un ambiente migliore”, Comunicazione Commissione Europea n. 400/2008
- Criteri GPP europei, adottati dalla Commissione europea
- Dlgs 31 marzo 2023, n. 36, Codice dei contratti pubblici
- Dm Ambiente 3 agosto 2023 Approvazione del nuovo Piano nazionale per la sostenibilità ambientale dei consumi nel settore della P.a. (nuovo Pan Gpp)
- Criteri ambientali minimi (CAM), adottati dal Ministero dell’Ambiente e della sicurezza energetica

Si riportano di seguito le norme tecniche di riferimento alla base del presente Disciplinare tecnico

- UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 Valutazione della conformità – Requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi
- UNI CEI EN ISO/IEC 17067:2013 Valutazione della conformità – Elementi fondamentali della certificazione di prodotto e linee guida per gli schemi di certificazione di prodotto
- UNI EN ISO 19011:2018 Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale
- UNI EN ISO 9001:2015 Sistemi di gestione per la qualità
- UNI EN ISO 14001:2015 Sistemi di gestione ambientale
- UNI EN ISO/IEC 14021:2016 Etichette e dichiarazioni ambientali. Autodichiarazioni ambientali
- UNI EN ISO 14025 Etichette e dichiarazioni ambientali – Dichiarazioni ambientali di Tipo III – Principi e procedure
- UNI EN 15343:2008 Tracciabilità del riciclaggio delle materie plastiche e valutazione della conformità e del contenuto di prodotti riciclati

1. QUALIFICAZIONE AMBIENTALE DEL GESTORE

L'Azienda deve dimostrare la propria capacità di adottare misure di gestione ambientale attraverso il possesso della registrazione sull'adesione volontaria delle organizzazioni a un sistema comunitario di ecogestione e audit (EMAS), Regolamento (CE) n. 1221/2009, o della certificazione secondo la norma tecnica UNI EN ISO 14001:2015 sul codice NACE 38.1 (settore IAF 39) in corso di validità e relative all'attività di raccolta rifiuti.

2. PRESCRIZIONI RELATIVE AI CRITERI AMBIENTALI MINIMI PER IL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI

2.1 Indicazione nell'oggetto della fornitura

L'Azienda deve indicare in modo esplicito nei documenti di gara che la proposta riguarda la fornitura di un servizio di gestione dei rifiuti urbani con ridotto impatto ambientale in un'ottica di ciclo di vita, ai sensi del Piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi nel settore della pubblica amministrazione (PAN GPP) e del Decreto del Ministero dell'ambiente, Dm. 23 giugno 2022.

L'Azienda deve indicare il possesso della certificazione "REMADE Servizio Rifiuti", secondo quanto indicato nel successivo Capitolo 5 ("Iter per il rilascio del Marchio").

2.2 Obiettivi di raccolta differenziata e di recupero di materia

L'Azienda deve attuare un piano di controllo del materiale derivante da raccolta differenziata; in particolare gli standard qualitativi minimi da rispettare sono: per il vetro (97% conforme se raccolta monomateriale; 94% conforme se vetro-metallo; 85% conforme se vetro-metallo-plastica), per la plastica (87% conforme se monomateriale; 75% conforme se plastica-metallo; 75% conforme se vetro-metallo-plastica), per carta e cartone monomateriale (98% conforme su raccolta selettiva, 97% conforme su raccolta congiunta), per metalli monomateriali (97% conforme) e per la frazione organica dei rifiuti urbani (95% di materiale conforme sul peso totale).

Il piano di controllo prevede analisi merceologiche sul materiale tal quale, prima dell'ingresso in impianti di selezione e analisi merceologiche a campione sul rifiuto urbano residuo. Le analisi sono fatte in contraddittorio, con un rappresentante dell'Azienda e rappresentante della stazione appaltante; viene redatto verbale. In caso di non raggiungimento degli obiettivi, l'Azienda deve proporre un piano di miglioramento del sistema di raccolta. Si veda anche punto 2.12.

2.3 Articolazione del servizio di raccolta e frazioni merceologiche

L'azienda deve effettuare la raccolta differenziata dei seguenti rifiuti urbani: carta/cartone, metalli, plastica, vetro rifiuti organici, tessili e rifiuto urbano residuo (raccolta stradale, domiciliare o misto). Le altre frazioni vengono raccolte presso i Centri di raccolta. In aggiunta al conferimento presso i Centri di raccolta, l'Azienda deve prevedere il ritiro domiciliare degli ingombranti e dei Racc R1, R2, R3. Inoltre, l'Azienda deve installare contenitori presso luoghi pubblici aperti al pubblico per pile e accumulatori, farmaci scaduti, oli e grassi vegetali e animali, consumabili da stampa esausti, Racc R4 e R5.

L'Azienda deve rendere disponibile un servizio (a domicilio e su richiesta) per piccoli quantitativi di rifiuti contenenti amianto a matrice compatta.

2.4 Raccolta di rifiuti prodotti nel corso di eventi occasionali e temporanei

L'azienda deve prevedere, in occasione delle manifestazioni e degli eventi pubblici autorizzati, che il servizio di raccolta dei rifiuti avvenga con standard qualitativi comparabili a quelli del servizio ordinario, garantendo la raccolta differenziata almeno di carta/cartone; plastica, metalli e vetro; rifiuto organico e rifiuto urbano residuo e rifiuti da prodotti da fumo.

Ogni contenitore dedicato per ciascuna tipologia di raccolta dovrà essere facilmente riconoscibile e visibile e opportunamente segnalato da adeguata informazione (adesivi, pittogrammi, loghi, riferimenti per ulteriori informazioni).

2.5 Raccolta di rifiuti nei mercati

Laddove la documentazione di gara preveda dei mercati fissi, in questi viene svolto il servizio di raccolta differenziata, con gli stessi standard qualitativi del servizio ordinario, predisponendo in loco i contenitori e la cartellonistica necessari. Tale raccolta riguarda almeno carta e cartone (monomateriale); plastica, metalli (ferrosi e non ferrosi) e vetro (monomateriale o in combinazione tra loro); rifiuto organico; rifiuto urbano residuo e rifiuti di prodotti da fumo; cassette in plastica, cassette in legno, cassette in polistirene espanso separatamente o in combinazione tra loro secondo le indicazioni fornite dalla stazione appaltante nella documentazione di gara.

Stesse indicazioni per mercati temporanei e periodici espressamente indicati nella documentazione di gara.

2.6 Raccolta rifiuti spiaggiati

L'azienda deve prevedere, quando applicabile, secondo la frequenza stabilita e comunque a seguito di importanti eventi meteorici, la raccolta dei rifiuti spiaggiati lungo sponde, rive e spiagge di canali interni, corsi fluviali e laghi, lagune, o specchi d'acqua presenti nell'area urbana.

2.7 Raccolta rifiuti galleggianti

L'azienda deve prevedere, quando applicabile, una raccolta dei rifiuti galleggianti in canali interni, corsi fluviali e laghi, lagune o specchi d'acqua presenti nell'area urbana.

2.8 Autocompostaggio

L'Azienda deve fornire un servizio di supporto all'autocompostaggio degli scarti organici che comprende:

- la rilevazione delle utenze che praticano l'autocompostaggio (tramite compostiera fornita o meno dall'Azienda, cumulo, buca o altro sistema), la comunicazione dei nominativi all'ente competente ai fini della loro registrazione (ad es. anagrafe compostatori) e per la concessione delle riduzioni tariffarie previste;
- la realizzazione di seminari informativi/formativi con periodicità e durata indicati nella documentazione di gara rivolti agli utenti e tenuti da docenti qualificati;
- la redazione e la diffusione ai potenziali interessati di materiale informativo (ad es. brochure, sezione del sito web ecc.) riguardante l'autocompostaggio;
- la distribuzione di compostiere in comodato d'uso gratuito, o con altra modalità preferibilmente agevolata, alle utenze che ne facciano richiesta;
- La pubblicazione (anche su sito internet) e la divulgazione di una guida sulle corrette modalità per effettuare l'autocompostaggio fornendo indicazioni specifiche su come gestire le diverse tipologie di imballaggi.

2.9 Compostaggio di comunità

La documentazione di gara deve prevedere il compostaggio di comunità solo per contesti territoriali a bassa densità abitativa (zone rurali o montane) o territori che non hanno facile accesso a impianti di trattamento.

L'Azienda fornisce un servizio di supporto al compostaggio di comunità degli scarti organici che comprende:

- la realizzazione di seminari informativi di numero e durata indicati nella documentazione di gara rivolti agli utenti, tenuti da docenti qualificati;
- L'organizzazione del corso obbligatorio, tenuto da docenti qualificati, di almeno 8 ore per i conduttori delle apparecchiature per il compostaggio di comunità;
- la redazione e la diffusione ai potenziali interessati di materiale informativo (ad es. brochure, sezione del sito web ecc.) riguardante il compostaggio di comunità, le modalità di registrazione al servizio, l'eventuale riduzione della tariffa dovuta per la gestione dei rifiuti urbani;
- la distribuzione di una guida sulle corrette modalità per effettuare il compostaggio di comunità con particolare riguardo alle metodologie più appropriate, al tipo di sacchetti eventualmente da utilizzare compatibili con il tipo di compostiera utilizzata e al corretto conferimento degli imballaggi.

2.10 Sacchetti per la raccolta dei rifiuti urbani

L'Azienda, laddove sia tecnicamente possibile, deve adottare sistemi di raccolta dei rifiuti senza l'utilizzo di sacchetti usa e getta. In ogni caso il vetro è raccolto sempre senza l'utilizzo di sacchetti.

In caso di utilizzo di sacchetti, il materiale è lo stesso della frazione raccolta e questi devono essere conformi al punto 4.4 4.7 e 4.8 sub *infra*. Inoltre l'Azienda deve rendere disponibili, presso i presidi indicati nella documentazione di gara (ad es. centri di raccolta, centri per il riuso ecc.), i sacchetti di cui è prevista la fornitura.

2.11 Gestione dei centri di raccolta, dei centri di preparazione per il riutilizzo e dei centri per lo scambio e il riuso

L'Azienda deve prevedere adeguate misure e dispositivi anti-intrusione e di sorveglianza nei centri di raccolta, nei centri di preparazione per il riutilizzo e nei centri per il riuso.

Deve altresì occuparsi della manutenzione ordinaria dei centri di raccolta, ivi comprese le aree destinate al deposito preliminare alla raccolta dei rifiuti idonei alla preparazione per il riutilizzo, dei centri di preparazione per il riutilizzo e dei centri per il riuso. Gli interventi di manutenzione straordinaria sono realizzati in accordo con la stazione appaltante. L'Azienda deve prevedere che i centri di raccolta siano aperti al pubblico in orari che tengono conto del numero e della tipologia delle potenziali utenze. Tali orari comprendono almeno metà della giornata del sabato e prevedono un'apertura non inferiore a:

- 12 ore settimanali per bacini di utenza inferiori e/o uguali a 5.000 abitanti;
- 24 ore settimanali per bacini di utenza compresi fra 5.000 e 20.000 abitanti;
- 30 ore settimanali per bacini di utenza compresi tra 20.000 e 100.000 abitanti;
- 38 ore settimanali per bacini di utenza superiori a 100.000 abitanti.

L'Azienda prevede nei centri di raccolta sistemi di identificazione del conferitore e la contabilizzazione complessiva della quantità (in peso, in volume ovvero numero e tipologia) di rifiuto conferito, oltre a indicazioni su rifiuti ammessi, istruzioni sul corretto conferimento. L'Azienda richiede i contenitori per la raccolta di alcune tipologie di rifiuti (ad es. rifiuti di pile e accumulatori portatili, oli alimentari e Raee) ai sistemi di gestione individuali o collettivi dei rifiuti, sulla base degli accordi quadro nazionali, da posizionare nei centri di raccolta e presso i centri del riuso. Nei centri di raccolta è consentito il conferimento di tipologie di rifiuti urbani entro i limiti quantitativi indicati nel Regolamento comunale per la gestione dei rifiuti urbani. Oltre tale quota l'Azienda può autorizzare il conferimento in deroga dietro pagamento, da parte dell'utenza, di una specifica tariffa da concordare con la stazione appaltante stessa.

2.12 Piano di controllo della conformità dei conferimenti

L'Azienda predispone e attua, per l'intera durata del contratto e per ciascun Comune oggetto del servizio, un piano di controllo della conformità dei conferimenti che prevede controlli a campione dei rifiuti conferiti dalle utenze per verificare l'effettiva compatibilità tra rifiuto conferito e contenitore al fine di supportare le utenze rispetto alle corrette modalità di conferimento dei rifiuti e rilevare eventuali criticità.

Di ogni controllo deve essere, seduta stante, redatto apposito resoconto dal quale risultino la data della verifica, gli esiti del controllo ed eventuali informazioni volte all'identificazione delle utenze che conferiscono erroneamente il rifiuto. Tali informazioni sono utilizzate per segnalare alle utenze - in fase di raccolta - eventuali errori di conferimento dei rifiuti e sono comunicate all'ente territoriale di riferimento al fine di consentire eventuali successivi accertamenti.

Il piano di controllo prevede anche visite domiciliari, con funzioni di sostegno alla polizia municipale o agli ispettori ambientali, al fine di supportare e controllare le utenze registrate all'autocompostaggio. Nell'ambito del piano di controllo, l'Azienda predispone e attua una procedura per rilevare e comunicare al Comune di riferimento i fenomeni di abbandono e di deposito incontrollato di rifiuti al fine di consentire interventi di rimozione e ripristino dei luoghi da parte delle autorità competenti.

2.13 Veicoli e attrezzature adibiti al servizio di raccolta e trasporto messi a disposizione dalla Stazione appaltante

L'Azienda si dota di idonee procedure per il controllo periodico della flotta veicoli e delle attrezzature, commisurato alle caratteristiche dei mezzi, alle modalità di uso e all'intensità di utilizzazione, in conformità alla norma UNI/TS 11586:2015. Il controllo comprende la verifica dello stato di usura e della pressione degli pneumatici, il registro dei controlli riporta anche gli interventi di manutenzione e di lavaggio. L'Attività manutentive sono in capo all'Azienda.

I prodotti detergenti utilizzati sono certificati Ecolabel UE, o altre certificazioni equivalenti, o sono conformi al decreto del Ministro dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 29 gennaio 2021 "*Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti*".

Gli oli lubrificanti utilizzati sono conformi al decreto del Ministro della transizione ecologica 17 giugno 2021 "*Criteri ambientali minimi per l'acquisto, il leasing, la locazione e il noleggio di veicoli adibiti al trasporto su strada*".

2.14 Veicoli e attrezzature adibiti al servizio di raccolta e trasporto forniti dall'affidatario

L'Azienda deve provvedere a che il parco automezzi sia in regola con la normativa nazionale e regionale in materia di emissioni gassose in atmosfera e rumorose.

In caso di nuova acquisizione di veicoli, gli stessi sono conformi ai Cam "*Fornitura, leasing, locazione e noleggio di veicoli, macchine mobili non stradali e attrezzature per la raccolta e il trasporto di rifiuti e per lo spazzamento stradale*". I prodotti detergenti utilizzati sono certificati Ecolabel UE, o altre certificazioni equivalenti, o sono conformi al decreto del Ministro dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 29 gennaio 2021 "*Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti*".

Gli oli lubrificanti utilizzati sono conformi al decreto del Ministro della transizione ecologica "*Criteri minimi per l'acquisto, il leasing, la locazione e il noleggio di veicoli adibiti al trasporto su strada*".

2.15 Gestione e manutenzione dei contenitori per la raccolta di rifiuti (esclusi cestini stradali)

L'Azienda, per tutti i contenitori per la raccolta dei rifiuti, compresi i contenitori strada è tenuta a rendere disponibile una adeguata dotazione di riserva di contenitori e di compostiere. In caso di acquisizione di nuovi contenitori per la raccolta dei rifiuti, questi sono conformi ai criteri *infra* cap. 4 "*Fornitura di contenitori e di sacchetti per la raccolta dei rifiuti urbani*".

I contenitori e le compostiere non più idonei al servizio sono rimossi/ritirati e gestiti al fine di assicurarne, in ordine di priorità, la manutenzione straordinaria e il loro nuovo impiego operativo per la stessa funzione, il recupero dei ricambi riutilizzabili e il riciclo.

Per tutti i contenitori, l'Azienda adegua il parco contenitori nella disponibilità della Stazione con gli elementi di identificazione dei contenitori stradali e domiciliari" anche tramite l'applicazione di elementi adesivi, entro:

- 3 mesi dalla stipulazione del contratto per bacini di utenza inferiori a 50.000 abitanti
- 6 mesi dalla stipulazione del contratto per bacini di utenza compresi tra 50.000 e 250.000 abitanti
- 9 mesi dalla stipulazione del contratto per bacini di utenza superiori a 250.000 abitanti.

Per le caratteristiche dei contenitori l'Azienda deve conformarsi entro:

- 9 mesi dalla stipulazione del contratto per bacini di utenza inferiori a 50.000 abitanti
- 18 mesi dalla stipulazione del contratto per bacini di utenza compresi tra 50.000 e 250.000 abitanti
- 24 mesi dalla stipulazione del contratto per bacini di utenza superiori 250.000 abitanti

Per la pulizia dei contenitori vengono utilizzati prodotti enzimatici. Gli eventuali prodotti detergenti utilizzati sono certificati Ecolabel UE, o altre certificazioni equivalenti, o devono essere conformi al decreto del Ministro dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 29 gennaio 2021 *"Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti."*

2.16 Informazione e sensibilizzazione degli utenti e nelle scuole

L'Azienda attua, in sinergia con eventuali campagne realizzate a livello nazionale o dalla stessa stazione appaltante, campagne di sensibilizzazione e di informazione sul tema della minimizzazione degli impatti ambientali dei rifiuti avvalendosi anche del supporto dei sistemi di gestione individuali e collettivi per il riciclaggio e il recupero dei rifiuti.

Le campagne informative e di sensibilizzazione sono rivolte a utenze con particolare focus alla prevenzione della produzione dei rifiuti e studenti delle scuole e delle università.

Le campagne informative e di sensibilizzazione forniscono informazioni in merito a: prevenzione della produzione di rifiuti (con particolare attenzione allo spreco alimentare), destino delle frazioni differenziate e del RUR, per evidenziare l'utilità della raccolta differenziata, corrette modalità di conferimento dei rifiuti e suggerimenti su come aumentare la qualità della raccolta; corrette modalità di conferimento di particolari tipologie di rifiuti, quali almeno i rifiuti di prodotti da fumo e rifiuti di piccolissime dimensioni, pile e accumulatori portatili, farmaci scaduti, oli vegetali, oli minerali, abiti e tessuti, consumabili da stampa esausti, nonché ingombranti e Raee; autocompostaggio e compostaggio di comunità; corretto uso dei sacchetti (ad es. uso di cartoni o sacchetti di carta per il conferimento della carta, evitare il conferimento della plastica in sacchetti in plastica compostabile, evitare il conferimento del vetro utilizzando sacchetti ecc.); eventuali sanzioni erogabili a fronte di comportamenti non regolamentari.

Le campagne informative e di sensibilizzazione sono effettuate da personale qualificato e si sviluppano lungo l'intera durata contrattuale, anche attraverso la ripetizione di singoli eventi specificamente progettati, e comprendono l'organizzazione di almeno una giornata ecologica all'anno caratterizzata da attività di sensibilizzazione sulla prevenzione dei rifiuti e sulla raccolta differenziata nonché sul problema dell'abbandono dei rifiuti e del *littering*; l'organizzazione di almeno un'iniziativa o un'attività comunicativa tematica nell'ambito della Settimana europea per la riduzione dei rifiuti; per i bacini di utenza sopra i 15.000 abitanti, almeno due giornate all'anno di visita ai centri di raccolta e/o agli impianti di trattamento (*open day*); l'organizzazione di almeno un evento all'anno di sensibilizzazione circa le attività di compostaggio finalizzate alla valorizzazione della materia organica per la produzione di fertilizzante.

Il materiale eventualmente prodotto, cartaceo ed elettronico, è conforme ai requisiti previsti per gli ipovedenti, è realizzato in italiano e in altre lingue in relazione alla composizione linguistica della comunità di riferimento nonché in inglese nelle zone a forte attrazione turistica. La documentazione cartacea realizzata è prodotta su carta certificata Ecolabel UE, o altre etichette equivalenti.

2.17 Sistema informativo di monitoraggio

L'Azienda realizza, ovvero adegua, il sistema informativo di monitoraggio per l'acquisizione e l'aggiornamento regolare dei dati e delle informazioni indicati ai seguenti punti A) e B) in formato open data, affinché siano disponibili in un formato aperto e standardizzato che ne consenta alla stazione appaltante la libera consultazione, utilizzo e ridistribuzione.

A. Dati e informazioni sul servizio:

- utenze che praticano l'autocompostaggio e il compostaggio di comunità;
- modalità di raccolta dei rifiuti per ambito territoriale;
- database/catasto contenitori (numero e tipologia), dettaglio per tipologia di dispositivo di identificazione (ad esempio etichetta, codice a barre, codice TAG RFTD) e numero di interventi eseguiti (manutenzione ordinaria, straordinaria, sostituzione);
- quantità e tipologia di sacchetti distribuiti per la raccolta dei rifiuti;
- attività della flotta:

- centri di raccolta e centri per il riuso:
- qualità del servizio.

B. Dati sulla raccolta differenziata e sul recupero di materia

- quantità raccolte (peso o volume), dettagliate per tipologia di utenza (per le frazioni misurate in modo puntuale), per frazione (RUR e frazioni differenziate) e per modalità di raccolta, inclusi i rifiuti ingombranti raccolti con il ritiro domiciliare di cui al criterio "4.2.2 - Articolazione del servizio di raccolta", i rifiuti raccolti durante eventi occasionali e temporanei (dettagliati per frazione), i rifiuti raccolti nei mercati rionali (dettagliati per frazione), i rifiuti galleggianti e spiaggiati;
- percentuale di raccolta differenziata conseguita, determinata come indicato dal decreto del Ministro dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare del 26 maggio 2016 e dalle indicazioni regionali di dettaglio;
- quantità e tipologia di rifiuti abbandonati (peso o volume) e relativo costo di raccolta e smaltimento a consuntivo annuale;
- stima della quantità di rifiuti gestiti dall'autocompostaggio e dal compostaggio di comunità determinata sulla base di quanto stabilito dalla decisione (UE) 2019/1004 e dalle disposizioni nazionali e regionali in materia;
- quantità di rifiuti, per ogni frazione, avviata a impianto di destinazione¹⁵ (selezione, riciclaggio, recupero, e stoccaggio nonché impianti di smaltimento finale come discariche e inceneritori) e l'indicazione della eventuale presenza di convenzioni con uno o più sistemi di gestione, individuali o collettivi per il riciclaggio e il recupero dei rifiuti con indicazione del soggetto destinatario dei corrispettivi (stazione appaltante, affidatario);
- qualità della raccolta differenziata (% materiali conformi e % frazione estranea) per ogni frazione merceologica con indicazione, laddove possibile, della valorizzazione economica del flusso (€/t) al netto dei costi di gestione della frazione estranea.

Il sistema informativo è progettato in accordo con la stazione appaltante con cui sono concordate puntualmente almeno le seguenti caratteristiche: tracciati record; flusso informativo; modalità di controllo di qualità dei dati raccolti; modalità di cessione dei dati a conclusione del contratto; interfaccia e interoperabilità con altri sistemi informativi.

2.18 Rapporto annuale

L'Azienda deve sintetizzare i dati del sistema di monitoraggio in un Rapporto, da fornire alla stazione appaltante con cadenza almeno annuale entro 60 giorni dalla scadenza di presentazione del MUD, che descriva le caratteristiche principali del servizio; evidenzi l'andamento temporale dei dati sulla raccolta differenziata e sui flussi dei materiali conferiti ai diversi impianti di trattamento, recupero e smaltimento distinti per tipologia; evidenzi nuove acquisizioni di mezzi e attrezzature (parco contenitori, parco mezzi, ecc.), sia a consuntivo sia previsionali; descriva i risultati conseguiti tramite le attività di prevenzione e riduzione dei rifiuti di cui ai criteri premianti; descriva gli interventi formativi effettuati sul personale; descriva le campagne di sensibilizzazione e le iniziative di informazione realizzate; riporti le risultanze dei controlli di cui ai criteri "2.2 - Obiettivi di raccolta differenziata e di recupero di materia" e "2.12 - Piano di controllo della conformità dei conferimenti"; comprenda un sintetico bilancio economico del servizio; fornisca elementi utili alla definizione, da parte della stazione appaltante stessa o di organismo altrimenti competente, di azioni per incrementare la prevenzione, il riciclaggio e il recupero dei rifiuti.

2.19 Formazione del personale

L'Azienda si avvale di personale formato su argomenti generali attinenti al servizio e, a seconda delle mansioni svolte, su argomenti specifici.

La formazione per tutto il personale dovrà riguardare almeno:

- presentazione dell'azienda e caratteristiche del modello aziendale e dei servizi erogati
- sostenibilità e riduzione dei consumi. La consapevolezza dello svolgimento di un servizio di pubblica utilità
- cenni sulla normativa in materia ambientale
- elementi di pericolosità dei rifiuti e di rischio per la salute e l'ambiente
- la comunicazione e la motivazione nei luoghi di lavoro
- organizzazione e gestione del lavoro: programmazione, modulistica e documentazione, procedure, regolamenti, modalità di conservazione dei documenti, metodi di acquisizione e gestione dati.

In aggiunta a quanto previsto, per il personale specificatamente addetto alla raccolta:

- organizzazione tecnica del lavoro e modalità di utilizzo dei macchinari, delle attrezzature, degli impianti e dei mezzi impiegati per il servizio
- modalità di guida rispettose dell'ambiente e in grado di aumentare l'efficienza del consumo di carburante;
- conoscenza delle corrette modalità di effettuazione della raccolta differenziata da parte delle utenze per ciascuna frazione, per poter rilevare non conformità, e loro relativa destinazione.

In aggiunta a quanto previsto, per il personale che si occupa di assistenza ai cittadini:

- front-office nel rapporto con il cittadino/utente: informazione e assistenza
- indicazioni teoriche e pratiche sulla comunicazione interpersonale e dei comportamenti relazionali (conflittuali e non), dinamiche ricorrenti nel rapporto operatore - utente, gestione del conflitto.

2.20 Clausola sociale

Ai fini della tutela del personale impiegato dal gestore uscente, l'Azienda applica le clausole sociali di cui all'articolo 50 del decreto legislativo 18 aprile 2016 n. 50 e alle Linee guida ANAC n. 13.

Per lo svolgimento dei servizi di igiene urbana, l'Azienda deve inquadrare il personale con contratti che rispettano integralmente il trattamento economico e normativo stabilito dai contratti collettivi nazionali e territoriali in vigore per il settore, festivo, domenicale e per tutte le indennità o elementi retributivi connessi a particolari modalità della prestazione.

L'Azienda è altresì responsabile in solido dell'osservanza delle norme anzidette da parte dei subappaltatori nei confronti dei loro dipendenti per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto.

2.21 Sistemi di identificazione del conferitore e misurazione del rifiuto conferito per la frazione plastica

L'Azienda può prevedere sistemi di identificazione del conferitore e la misurazione del rifiuto conferito anche per la frazione plastica, oltre che per il rifiuto urbano residuo.

2.22 Raccolta monomateriale del vetro

L'Azienda può prevedere circuiti dedicati di raccolta del vetro monomateriale e se fattibile, la raccolta dedicata del vetro incolore separato dal vetro colorato e il suo conferimento a un impianto che tratta il vetro su linee separate.

2.23 Raccolta Prodotti Assorbenti per la Persona (PAP)

L'Azienda può prevedere un servizio di raccolta dedicata ai prodotti assorbenti alla persona (PAP), come raccolta stradale o come porta a porta, e loro successivo conferimento agli impianti dedicati al loro recupero.

2.24 Promozione e sostegno dell'autocompostaggio e del compostaggio di comunità

L'Azienda può prevedere una proposta di gestione della frazione organica ove viene data priorità all'autocompostaggio e al compostaggio di comunità attraverso servizi di assistenza e supporto quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, servizi di condivisione delle attrezzature per la biotriturazione del verde e per la vagliatura meccanica del compost.

2.25 Realizzazione di sistemi di compostaggio locale

L'Azienda può prevedere di realizzare e avviare un impianto di compostaggio locale così come disciplinato dall'articolo 214 comma 7-bis del decreto legislativo n. 152 del 2006 e di fornire l'apposita attrezzatura durevole e di consumo alle utenze coinvolte.

2.26 Accesso ai centri di raccolta

L'Azienda può prevedere l'estensione dell'orario di apertura al pubblico dei centri di raccolta rispetto all'orario minimo previsto.

2.27 Centri per lo scambio e il riuso e la preparazione al riutilizzo

L'Azienda può prevedere di realizzare centri per lo scambio e il riuso, costituiti da spazi idonei alla raccolta, ed eventualmente all'esposizione temporanea finalizzata allo scambio tra privati, di beni usati e funzionanti direttamente adatti al riutilizzo, nonché a realizzare aree per il deposito preliminare alla raccolta dei rifiuti idonei alle operazioni di preparazione per il riutilizzo.

2.28 Prevenzione dei rifiuti

L'Azienda può prevedere direttamente o in collaborazione con altri soggetti, pubblici o privati di realizzare progetti per la prevenzione dei rifiuti, tra i quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Allestimento di aree di scambio e riuso di beni tra privati presso istituti scolastici, università, parrocchie, associazioni e centri di aggregazione ecc.
- Realizzazione di giornate dello scambio e del riuso;
- Realizzazione, in sinergia con il gestore del servizio idrico, di "case dell'acqua" per l'utilizzo dell'acqua di rete, per la riduzione dell'utilizzo di bottiglie in plastica e della produzione di rifiuti da imballaggi (bottiglie) in plastica nonché delle emissioni associate al loro trasporto;

-Recupero dei prodotti alimentari, anche in scadenza, anche all'interno dei mercati, per donazioni a organizzazioni non lucrative di utilità sociale, ovvero ai soggetti indicati nell'articolo 13 della legge 16 agosto 2016 n. 166 "*Disposizioni concernenti la donazione e la distribuzione di prodotti alimentari e farmaceutici a fini di solidarietà sociale e per la limitazione degli sprechi*" che effettuano, a fini di beneficenza, distribuzione gratuita di prodotti alimentari;

-Raccolta di farmaci non scaduti, anche tramite accordi con le farmacie, da destinare a persone con difficoltà economiche, tramite associazioni no profit e in collaborazione con i medici di famiglia del territorio.

-Servizi di dematerializzazione delle comunicazioni agli utenti (es. "bolletta elettronica").

2.29 Sistemi di micro-raccolta

L'Azienda può prevedere azioni di micro-raccolta di specifiche frazioni di rifiuti urbani attraverso la stipula di accordi e convenzioni con soggetti collettivi pubblici e/o privati (a titolo esemplificativo ma non esaustivo istituti scolastici, università, parrocchie, associazioni e centri di aggregazione, mense ecc.). I sistemi di micro-raccolta hanno come obiettivo la sensibilizzazione e l'educazione per il riciclo, il rafforzamento della raccolta differenziata e possono riguardare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'installazione di *reverse vending machine*, la raccolta di rifiuti di piccole dimensioni, piccoli RAEE, oli vegetali esausti, farmaci scaduti, tessili ecc.

2.30 Coinvolgimento e partecipazione dell'utenza

L'Azienda può prevedere puntuali iniziative di coinvolgimento e partecipazione dell'utenza per il miglioramento della qualità del servizio, come ad esempio: Indagini di *customer satisfaction*; Istituzione di un albo degli "Amici del riuso" ; Esperienze di *local advisory board*: consigli consultivi locali con il compito di formulare annualmente iniziative per il coinvolgimento degli *stakeholder*, come i laboratori di partecipazione della cittadinanza, per migliorare la sostenibilità dei servizi forniti dal Gestore; Coinvolgimento di *stakeholder* e *decision maker* per incrementare il livello di conoscenza sui temi legati alla gestione dei rifiuti; Realizzazione e promozione di applicazioni per la segnalazione di rifiuti abbandonati o altre situazioni lesive del decoro urbano; Collaborazione con le associazioni locali di volontariato per il tutoraggio ambientale e la divulgazione delle corrette pratiche di conferimento dei rifiuti.

2.31 Comunicazione all'utenza

L'Azienda può prevedere l'individuazione di un team responsabile per la comunicazione che elabori di un piano pluriennale delle attività di educazione alla sostenibilità nelle scuole di ogni ordine e grado, favorendo l'uso di strumenti didattici innovativi e digitali, in linea con gli scenari attuali.

2.32 Accordi con la Grande Distribuzione Organizzata e commercio al dettaglio

L'Azienda può prevedere, attraverso la stipula di accordi e convenzioni di coinvolgere la GDO e i commercianti al dettaglio nella realizzazione di progetti di prevenzione della produzione di rifiuti e di incremento del loro riciclo quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, progetti di:

-Valorizzazione degli imballaggi e dei prodotti contenenti materiale riciclato;

-Utilizzo, per l'asporto dei prodotti alimentari da banco, di sacchetti di carta riciclata o fogli di carta-plastica separabili;

-Promozione e incentivazione dell'uso di contenitori e buste riutilizzabili sia per i prodotti alimentari da banco, sia per il trasporto dei beni acquistati;

-Promozione prodotti con vuoto a rendere, prodotti sfusi e alla spina, prodotti a minore imballaggio, prodotti con imballaggi riutilizzabili;

-Disincentivazione (ad esempio non effettuando promozioni) dei prodotti usa e getta e dei prodotti di quarta e quinta gamma se non prossimi alla scadenza;

-Attivazione presso i punti vendita di sistemi di vuoto a rendere (ad esempio per imballaggi in plastica ecc.) e installazione di contenitori per la raccolta selettiva (es. piccoli RAEE, tessili, olio alimentare esausto, imballaggi e angolari in polistirene espanso ecc.);

-Realizzazione campagne di comunicazione e informazione ai clienti su soluzioni per ridurre i rifiuti, sulle corrette modalità di conferimento dei rifiuti, sui sistemi innovativi di raccolta differenziata di imballaggi o materiali, sulla lettura delle etichette e sull'autocompostaggio;

-Prevenzione dello spreco alimentare, quali sconti per i prodotti vicini alla scadenza, devoluzione dell'inventario a organizzazioni non lucrative di utilità sociale, ovvero ai soggetti indicati nell'articolo 13 della legge 16 agosto 2016 n. 166 "*Disposizioni concernenti la donazione e la distribuzione di prodotti alimentari e farmaceutici a fini di solidarietà sociale e per la limitazione degli sprechi*" che effettuano, a fini di beneficenza, distribuzione gratuita di prodotti alimentari;

-Sensibilizzazione al corretto uso dei sacchetti per la raccolta dei rifiuti urbani anche attraverso la realizzazione di scaffali dedicati alla vendita dei sacchetti per la raccolta differenziata in abbinamento a una specifica e chiara comunicazione;

- Promozione e incentivazione di articoli prodotti con materie prime seconde provenienti dalla raccolta dei rifiuti.

2.33 Accordi con gli operatori turistici

L'Azienda può prevedere di impegnarsi, attraverso la stipula di accordi e convenzioni, a coinvolgere gli operatori turistici, le strutture alberghiere ed extra alberghiere e i pubblici esercizi nella realizzazione di progetti rivolti a turisti e visitatori, anche stranieri, per la prevenzione della produzione di rifiuti e per favorire corrette modalità di conferimento dei rifiuti nel rispetto delle regole di raccolta differenziata del territorio interessato, eventualmente fornendo contenitori sacchi e istruzioni appropriati.

2.34 Realizzazione di filiere di riciclo per specifici flussi di rifiuto

L'Azienda può prevedere di garantire la raccolta differenziata e l'avvio a riciclo, con indicazione del relativo impianto di trattamento, di ulteriori categorie di rifiuto non ricomprese nei criteri sull'articolazione del servizio.

2.35 Sistemi di rilevamento automatico del livello di riempimento dei contenitori

L'Azienda può prevedere di utilizzare contenitori stradali dotati di sensore per il rilevamento del grado di riempimento finalizzato all'ottimizzazione del servizio di raccolta.

2.36 Fornitura contenitori da asporto per la raccolta di rifiuti di prodotti da fumo, deiezioni animali e rifiuti di piccole dimensioni

L'Azienda può prevedere, per la raccolta di piccoli rifiuti (ad es. mozziconi di sigaretta), propone la fornitura di contenitori riutilizzabili in materiale riciclato e sacchetti per le deiezioni animali, in materiale biodegradabile e compostabile conforme alla norma UNI 13432:2002 qualora nel territorio di riferimento la raccolta delle deiezioni animali possa essere effettuata nella frazione umida.

2.37 Sistema di rilevamento satellitare per i veicoli per la raccolta e il trasporto dei rifiuti

L'Azienda può prevedere che per la raccolta e il trasporto dei rifiuti siano utilizzati unicamente veicoli dotati di un sistema di rilevamento satellitare con GPRS.

2.38 Veicoli puliti

L'Azienda può prevedere una percentuale di veicoli pesanti puliti, superiore al 10% previsto dal decreto del Ministero della transizione ecologica 17 giugno 2021 "*Criteria ambientali minimi per l'acquisto, il leasing, la locazione e il noleggio di veicoli adibiti al trasporto su strada*".

2.39 Piano svecchiamento della flotta

L'Azienda può prevedere di attuare un Piano di svecchiamento della flotta durante l'esecuzione del contratto che comprenda sia l'acquisto di nuovi veicoli, conformemente alla scheda del Cam "- *Fornitura, leasing, locazione e noleggio di veicoli, macchine mobili non stradali e attrezzature per la raccolta e il trasporto di rifiuti e per lo spazzamento stradale*".

3. L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI PULIZIA E SPAZZAMENTO E ALTRI SERVIZI DI IGIENE URBANA

3.1 Obiettivi del servizio di pulizia e spazzamento e tipologia dei rifiuti da asportare

L’Azienda deve garantire la regolare pulizia delle strade attraverso l’asporto di qualsiasi oggetto o materiale che possa essere definito rifiuto, e in particolare i rifiuti propriamente stradali (polvere, terriccio, fango e simili) derivanti dall’azione continua degli agenti atmosferici e del traffico; rifiuti stagionali (foglie, ramaglie, sabbia, alghe e simili) prodotti da cause naturali e limitati a particolari periodi dell’anno; rifiuti ricorrenti (carta, cartone, polvere) dovuti essenzialmente all’indisciplina di alcuni cittadini; rifiuti casuali (prodotti da fumo, foglietti di carta, escrementi di animali domestici ecc.) prodotti dal traffico cittadino; rifiuti eccezionali, intendendo come tali tutti quei materiali voluminosi, che l’utente sporadicamente abbandona sulla strada.

3.2 Articolazione del servizio di pulizia, spazzamento e lavaggio strade

Per il servizio di lavaggio strade viene utilizzata acqua non potabile ogni volta che ciò risulti possibile. L’Azienda deve presentare un programma di intervento che dettigli la frequenza di passaggio di operatori manuali, dello spazzamento meccanizzato, del lavaggio stradale. Durante il servizio l’Azienda attua misure di contenimento al fine di non sollevare polveri.

3.3 Pulizia mercati fissi e temporanei e di altre aree a seguito di manifestazioni e fiere

Nelle aree di mercati fissi e temporanei, l’Azienda effettua lo spazzamento e l’asporto di rifiuti da spazzamento, oltre al periodico lavaggio dell’area di mercato.

3.4 Pulizia parchi, giardini, aree verdi cimiteriali, aree attrezzate ad uso pubblico, piste ciclabili

Nei parchi, nei giardini, nei viali alberati, nelle aree verdi cimiteriali, nelle aree attrezzate e nelle piste ciclabili, l’Azienda effettua la raccolta dei rifiuti giacenti a terra, il periodico svuotamento dei cestini stradali, lo spazzamento delle aree pavimentate. Lo spazzamento viene effettuato in modo da non recare danno alla fauna e alla flora.

3.5 Pulizia arenili e rive fluviali e lacustri

Per gli arenili e le rive fluviali e lacustri l’Azienda effettua la raccolta dei rifiuti abbandonati, periodico svuotamento dei cestini stradali e lo spazzamento delle aree pavimentate.

3.6 Pulizie caditoie

L’Azienda garantisce il servizio periodico di pulizia della parte superficiale soprasuolo di tutte le caditoie.

3.7 Veicoli e attrezzature adibiti al servizio di pulizia e spazzamento messi a disposizione dalla Stazione appaltante

L’Azienda si dota di idonee procedure per il controllo periodico della flotta veicoli e delle attrezzature, commisurato alle caratteristiche dei mezzi, alle modalità di uso e all’intensità di utilizzazione, in conformità alla norma UNI/TS 11586:2015. Il controllo comprende la verifica dello stato di usura e della pressione degli pneumatici, il registro dei controlli riporta anche gli interventi di manutenzione e di lavaggio. L’Attività manutentive sono in capo all’Azienda. I prodotti detergenti utilizzati sono certificati Ecolabel UE, o altre certificazioni equivalenti, o sono conformi al decreto del Ministro dell’ambiente e della tutela del territorio e del mare 29 gennaio 2021 “Criteri ambientali minimi per l’affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti”.

Gli oli lubrificanti utilizzati sono conformi al decreto del Ministro della transizione ecologica 17 giugno 2021 “Criteri ambientali minimi per l’acquisto, il leasing, la locazione e il noleggio di veicoli adibiti al trasporto su strada”.

3.8 Veicoli e attrezzature adibiti al servizio di pulizia e spazzamento forniti dall’affidatario

L’Azienda deve provvedere a che il parco automezzi sia in regola con la normativa nazionale e regionale in materia di emissioni gassose in atmosfera e rumorose.

In caso di nuova acquisizione di veicoli, gli stessi sono conformi ai Cam " Fornitura, leasing, locazione e noleggio di veicoli, macchine mobili non stradali e attrezzature per la raccolta e il trasporto di rifiuti e per lo spazzamento stradale". I prodotti detergenti utilizzati sono certificati Ecolabel UE, o altre certificazioni equivalenti, o sono conformi al decreto del Ministro dell’ambiente e della tutela del territorio e del mare 29 gennaio 2021 “Criteri ambientali minimi per l’affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti”.

Gli oli lubrificanti utilizzati sono conformi al decreto del Ministro della transizione ecologica “Criteri ambientali minimi per l’acquisto, il leasing, la locazione e il noleggio di veicoli adibiti al trasporto su strada”.

3.9 Gestione, svuotamento e manutenzione dei contenitori per rifiuti di prodotti da fumo e per rifiuti di piccolissime dimensioni (cestini stradali)

L'Azienda installa cestini stradali nelle strade, nei parchi e nei luoghi ad alta aggregazione sociale. I sacchetti usati nei cestini e i contenitori stessi sono conformi al seguente punto 4.4.

3.10 Sistema informativo di monitoraggio

L'Azienda realizza, o adegua, il sistema informativo di monitoraggio per l'acquisizione e l'aggiornamento dei dati relativi alle aree soggette a spazzamento, alle modalità di spazzamento e lavaggio, al parco contenitori, alle attività della flotta e alla qualità del servizio (nr. addetti, quantità di rifiuti raccolti)

3.11 Rapporto annuale

L'Azienda restituisce i risultati evidenziati dal sistema di monitoraggio in un Rapporto annuale, oltre a descrivere gli interventi formativi sul personale, segnalare eventuali criticità e presentare un sintetico bilancio economico del servizio.

3.12 Formazione del personale

L'Azienda si avvale di personale formato su argomenti generali attinenti al servizio e, a seconda delle mansioni svolte, su argomenti specifici.

La formazione per tutto il personale dovrà riguardare almeno:

- presentazione dell'azienda e caratteristiche del modello aziendale e dei servizi erogati
- sostenibilità e riduzione dei consumi. La consapevolezza dello svolgimento di un servizio di pubblica utilità
- cenni sulla normativa in materia ambientale
- elementi di pericolosità dei rifiuti e di rischio per la salute e l'ambiente
- la comunicazione e la motivazione nei luoghi di lavoro
- organizzazione e gestione del lavoro: programmazione, modulistica e documentazione, procedure, regolamenti, modalità di conservazione dei documenti, metodi di acquisizione e gestione dati.

3.13 Clausola sociale

Ai fini della tutela del personale impiegato dal gestore uscente, l'Azienda applica le clausole sociali di cui all'articolo 50 del decreto legislativo 18 aprile 2016 n. 50 e alle Linee guida ANAC n.13. Per lo svolgimento dei servizi di igiene urbana, l'Azienda deve inquadrare il personale con contratti che rispettano integralmente il trattamento economico e normativo stabilito dai contratti collettivi nazionali e territoriali in vigore per il settore, festivo, domenicale e per tutte le indennità o elementi retributivi connessi a particolari modalità della prestazione. L'Azienda è altresì responsabile in solido dell'osservanza delle norme anzidette da parte dei subappaltatori nei confronti dei loro dipendenti per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto

3.14 Recupero di materia dalla frazione residuale e/o spazzamento

L'Azienda può conferire i rifiuti derivanti da spazzamento (CER 200303) ad impianti di recupero delle terre da spazzamento. I rifiuti avviati così a recupero possono contribuire al calcolo della raccolta differenziata.

3.15 Spazzamento e lavaggio strade

L'Azienda può effettuare contemporaneamente spazzamento e lavaggio strade per l'abbattimento delle polveri.

3.16 Sistema di rilevamento satellitare per i veicoli per la raccolta e il trasporto dei rifiuti

L'Azienda può prevedere che per la raccolta e il trasporto dei rifiuti siano utilizzati unicamente veicoli dotati di un sistema di rilevamento satellitare con GPRS.

3.17 Veicoli puliti

L'Azienda può prevedere una percentuale di veicoli pesanti puliti, superiore al 10% previsto dal decreto del Ministero della transizione ecologica 17 giugno 2021 *“Criteri ambientali minimi per l'acquisto, il leasing, la locazione e il noleggio di veicoli adibiti al trasporto su strada”*.

3.18 Piano svecchiamento della flotta

L'Azienda può prevedere di attuare un Piano di svecchiamento della flotta durante l'esecuzione del contratto che comprenda sia l'acquisto di nuovi veicoli, conformemente alla scheda Cam *“Fornitura, leasing, locazione e noleggio di veicoli, macchine mobili non stradali e attrezzature per la raccolta e il trasporto di rifiuti e per lo spazzamento stradale”*

3.19 Attività di sensibilizzazione dei cittadini

L'Azienda può proporre attività di sensibilizzazione con finalità di educazione ambientale.

3.20 Riciclaggio della frazione organica da pulizia arenili e rive fluviali e lacustri

L'Azienda può proporre un sistema di avvio a compostaggio della frazione organica ligneo-cellulosica derivante dalla pulizia degli arenili, rive fluviali e lacustri, previo trattamento di lavaggio e disidratazione e, per le parti legnose di maggiori dimensioni, a recupero.

3.21 Avvertimento utenti

L'Azienda può prevedere un sistema automatico di avvertimento (telefonico, sms ecc.) degli utenti sull'effettuazione del servizio di spazzamento nella zona di residenza.

4. LA FORNITURA DI CONTENITORI E SACCHETTI PER LA RACCOLTA DIFFERENZIATA

4.1 Caratteristiche tecniche dei contenitori stradali e domiciliari

L'Azienda deve utilizzare contenitori nuovi di fabbrica o ricondizionati e devono essere conformi a Uni serie 840, serie 12574, serie 13071. I contenitori per la raccolta del rifiuto urbano residuo sono dotati di dispositivi che permettono l'individuazione dell'utenza. I contenitori in plastica per la raccolta stradale e domiciliare sono in materiale riciclato certificato (per contenitori stradali almeno il 50% in peso di materiale riciclato; per contenitori domiciliari almeno il 70% in peso di materiale).

Per la verifica del contenuto di riciclato i contenitori devono essere certificati con REMADE o certificazione equivalente.

4.2 Elementi di identificazione dei contenitori stradali e domiciliari

L'Azienda deve fare in modo che tutti i contenitori per la raccolta differenziata sia stradale sia domiciliare rechino colori standardizzati nel coperchio, siano dotati di codice identificativo, rechino il logo della stazione appaltante.

4.3 Caratteristiche dei contenitori per la raccolta dei rifiuti di prodotti da fumo e per rifiuti di piccolissime dimensioni ("cestini stradali")

L'Azienda deve utilizzare cestini stradali nuovi di fabbrica o ricondizionati. I cestini stradali se in plastica devono contenere almeno il 50% in peso di materiale riciclato certificato; se in legno, questo deve provenire da foreste gestite in maniera sostenibile o essere riciclato.

4.4 Caratteristiche dei sacchi e sacchetti

L'Azienda deve prevedere per la raccolta della frazione organica sacchetti certificati biodegradabili e compostabili. Le borse in plastica riutilizzabili devono contenere almeno il 20% di plastica riciclata. I sacchetti usa e getta in plastica devono contenere almeno il 70% di plastica riciclata, il 90% se neri. I sacchi e i sacchetti in carta sono composti da almeno il 70% di materiale riciclato.

Per la verifica del contenuto di riciclato i sacchi e sacchetti devono essere certificati con REMADE o certificazione equivalente.

4.5 Ritiro dei contenitori a fine vita

L'Azienda può rendere disponibile un sistema per il ritiro dei contenitori a fine vita per il loro avvio a riciclo.

4.6 Caratteristiche tecniche dei contenitori: contenuto di riciclato

L'Azienda può prevedere contenuti di riciclato maggiori di quelli segnalati ai punti 4.1 e 4.3.

4.7 Caratteristiche di sacchi e sacchetti in plastica: contenuto di riciclato

L'Azienda può prevedere che i sacchi e i sacchetti di plastica siano costituiti da plastica riciclata certificata derivante da raccolta differenziata dei rifiuti urbani per almeno il 30% della miscela.

4.8 Contenuto di materia prima rinnovabile per sacchi e sacchetti per la raccolta della frazione organica

L'Azienda può prevedere che per la raccolta della frazione organica si utilizzino sacchetti con materia prima rinnovabile superiore al 60% e contenuto di materiale riciclato superiore al 70%.

4.9 Riduzione del peso e volume del rifiuto organico

L'Azienda può proporre, per la raccolta della frazione organica, sacchetti in grado di ridurre il peso e il volume del rifiuto organico.

4.10 Riduzione dell'effetto trascinamento

L'Azienda può proporre, per la raccolta della frazione organica, un sistema che riduca l'effetto trascinamento negli impianti di compostaggio e digestione anaerobica.

5. PRESCRIZIONI ORGANIZZATIVE RELATIVE AL RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE

5.1 Fasi della certificazione

L'iter per il rilascio della certificazione "REMADE Servizio Rifiuti" viene svolto ad opera dell'OdC riconosciuto da REMADE, o sotto riconoscimento provvisorio di REMADE, e comprende i seguenti passaggi:

- a) invio della domanda di certificazione all'OdC, da parte dell'Organizzazione richiedente;
- b) riesame della domanda di certificazione;
- c) pianificazione delle attività di valutazione;
- d) valutazione della conformità al presente Disciplinare, svolta dall'OdC mediante analisi della documentazione presentata e audit in campo;
- e) riesame di tutte le informazioni e tutti i risultati relativi alla valutazione;
- f) decisione in merito al rilascio della certificazione "REMADE Servizio Rifiuti";
- g) in caso di esito positivo rilascio del certificato e successiva autorizzazione per l'utilizzo del logo (ai sensi del successivo Capitolo 5 ("Iter per il rilascio del Marchio"));
- h) valutazione del mantenimento della conformità al presente Disciplinare.

Il certificato rilasciato dall'OdC ha validità triennale e deve essere sottoposto a sorveglianza almeno annuale.

5.2 Documentazione

5.2.1 Check-list

Per la certificazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani ai sensi del presente Disciplinare Tecnico l'Azienda deve predisporre e tenere aggiornata una lista di riscontro (*check-list*) al fine di monitorare l'applicazione puntuale dei requisiti di cui al presente Disciplinare Tecnico, per lo specifico Progetto da presentare in sede di gara, e correggere gli eventuali scostamenti riscontrati rispetto alle richieste presenti nella documentazione di gara.

5.2.2 RegISTRAZIONI

Devono essere mantenute e conservate registrazioni, aggiornate e complete, relative a tutti i punti pertinenti del presente Disciplinare.

5.2.3 Istruzioni e procedure operative e altra documentazione

L'Organizzazione deve predisporre le necessarie istruzioni, procedure operative e altra documentazione, anche di tipo informatico, atte a garantire l'efficace attuazione dei requisiti del presente Disciplinare.

Tale documentazione deve essere tenuta sotto controllo ed aggiornata periodicamente.

5.2.4 Conservazione della documentazione

Tutta la documentazione relativa all'applicazione del presente Disciplinare, in particolare quella probante sulla conformità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, deve essere mantenuta per la durata di 3 anni.

5.2.5 Elenco della documentazione necessaria

L'Organizzazione deve predisporre e mantenere aggiornata la seguente documentazione:

- a) organigramma che identifica i ruoli e le responsabilità dei soggetti coinvolti nella certificazione "REMADE Servizio Rifiuti" con relativo mansionario;
- b) procedura per la qualifica dei fornitori di prodotti e servizi relativi al servizio oggetto della certificazione "REMADE Servizio Rifiuti";
- c) la check-list di cui al precedente punto 5.2.1.

5.3 Risorse interne

5.3.1 Responsabile per la certificazione "REMADE Servizio Rifiuti"

Deve essere nominato, all'interno dell'Organizzazione, un responsabile per il rispetto della conformità al presente Disciplinare.

Il responsabile dell'Organizzazione per la conformità al presente Disciplinare ha il compito di:

- a) attuare le azioni necessarie affinché l'Organizzazione sia conforme al presente Disciplinare;
- b) riferire alla direzione aziendale in merito all'applicazione del presente Disciplinare;
- c) garantire il controllo della documentazione necessaria alla conformità del Disciplinare;
- d) tenere i rapporti con REMADE e con l'OdC.

Il Responsabile deve essere formato attraverso un corso di formazione appositamente progettato e seguito da REMADE o da questi approvato.

5.3.2 Risorse umane

Il personale coinvolto a qualsiasi titolo nel rispetto del presente Disciplinare deve essere competente e consapevole del proprio ruolo nell'implementazione dello stesso.

L'Organizzazione deve fornire la formazione e l'addestramento al personale coinvolto nel rispetto del presente Disciplinare per garantirne la competenza e la consapevolezza e deve mantenerne registrazione.

L'Organizzazione deve inoltre verificare periodicamente le necessità di formazione e di addestramento e garantire che tale attività siano state efficaci nei confronti degli obiettivi preposti.

Il personale deve essere formato attraverso un corso di formazione appositamente progettato e seguito da REMADE o da questi approvato.

5.3.3 Audit interni

L'Organizzazione deve definire un programma che preveda, almeno annualmente, l'effettuazione di audit interni volti ad assicurare il corretto mantenimento del presente Disciplinare.

Questo programma deve considerare tutti i punti applicabili del presente Disciplinare, comprese le attività dei subappaltatori.

In un'ottica di integrazione dei requisiti del presente disciplinare con eventuali altri sistemi di gestione attivi presso l'Organizzazione (es. UNI EN ISO 14001) ed inerenti il servizio di gestione dei rifiuti urbani, è opportuno che il programma di audit interni sia integrato con quello predisposto per tali sistemi di gestione.

Il programma e il piano di audit devono essere sviluppati tenendo conto dello stato e dell'importanza dei processi e delle aree da sottoporre a controllo, nonché dei risultati degli audit precedenti.

La selezione degli auditor deve garantire competenza sul servizio di gestione dei rifiuti urbani e la conduzione degli audit deve assicurare l'obiettività e l'imparzialità del processo di audit.

Le registrazioni dei risultati dell'audit, comprese le eventuali Azioni Correttive che derivino da rilievi emersi durante l'audit, devono essere mantenute e riportate alla direzione, oltre che rese note al personale interessato dal rilievo.

5.3.4 Esame periodico da parte della Direzione

La Direzione deve sottoporre ad esame, almeno annualmente, il sistema di conformità al Disciplinare, oppure ogniqualvolta siano modificati i processi di progettazione e gestione del servizio di gestione dei rifiuti urbani e spazzamento stradale certificato REMADE.

In base a questo esame, devono essere adottate le azioni di correzione o di miglioramento necessarie.

Questo esame deve includere almeno quanto segue:

- a) i risultati degli audit interni e di quelli esterni (*in primis*, quelli dell'OdC);
- b) le azioni correttive alle problematiche e alle non conformità emerse dagli audit interni ed esterni (per azioni correttive si intendono quelle azioni volte ad eliminare le cause che hanno generato i problemi e le non conformità);
- c) l'analisi delle modifiche e dei cambiamenti implementati;
- d) le valutazioni in merito all'esigenza di risorse dell'Azienda;
- e) le eventuali informazioni di ritorno da REMADE e dai clienti, ivi compresi i reclami;
- f) ulteriori necessità di miglioramento.

In un'ottica di integrazione dei requisiti del presente disciplinare con eventuali altri sistemi di gestione attivi presso l'Organizzazione (es. UNI EN ISO 14001) ed inerenti il servizio di gestione dei rifiuti urbani, è opportuno che il riesame sia integrato con quello predisposto per tali sistemi di gestione.

6. PRESCRIZIONI RELATIVE ALL'ENTE DI CERTIFICAZIONE

6.1 Requisiti dell'Organismo di Certificazione

L'OdC che intende avviare le attività di certificazione secondo il presente Disciplinare deve presentare domanda a REMADE compilando e inviando l'apposita modulistica pubblicata su www.remadeinitaly.it

Condizioni per il riconoscimento, della durata di 1 anno, sono:

- il possesso di un valido accreditamento rilasciato da un Ente di Accreditamento firmatario degli accordi EA/MLA per le attività di certificazione a fronte della norma UNI EN ISO 14001, ovvero registrazione EMAS (Regolamento n. 1221/2009 sull'adesione volontaria delle organizzazioni a un sistema comunitario di ecogestione e audit);
- aver concluso, previa verifica dell'esperienza e professionalità nello specifico ambito di certificazione, apposito contratto con ReMade in Italy, con definizione di reciproci oneri e responsabilità.

6.2 Requisiti degli Auditor

Le verifiche secondo il presente Disciplinare tecnico devono essere effettuate da auditor qualificati da REMADE ed iscritti al relativo Albo pubblicato sul sito www.remadeinitaly.it

Requisiti per la qualifica sono:

- essere qualificati RGVI da un organismo accreditato per la norma REMADE (contenuto di riciclato) o per le norme ISO 9001 o ISO 14001 o EMAS;
- un'esperienza lavorativa specifica (anche in qualità di auditor o di consulente) di almeno un anno in attività afferenti la gestione dei rifiuti e i processi di riciclo;
- la frequenza, con superamento del relativo esame finale, di un corso di qualifica riconosciuto da ReMade in Italy.

Ogni OdC è responsabile della qualifica degli auditor da questo utilizzati e dovrà rivalutare annualmente il mantenimento dell'idoneità allo svolgimento degli audit, secondo programmi di formazione e aggiornamento riconosciuti da REMADE.

Nel caso di modifiche sostanziali al presente Disciplinare Tecnico o alla normativa di riferimento ed in particolare nel caso di successivi aggiornamenti del "CAM Rifiuti", REMADE potrà valutare la necessità di far sostenere ai propri auditor qualificati un corso di aggiornamento obbligatorio, con relativo esame finale.

6.3 Modalità di effettuazione delle verifiche e durata

Le verifiche avvengono secondo le indicazioni della norma UNI EN ISO 19011:2012, e le indicazioni riportate nel presente Disciplinare tecnico.

Al fine di dare evidenza della rispondenza o meno delle attività svolte dall'Azienda per soddisfare i requisiti indicati nel presente Disciplinare tecnico, l'OdC deve predisporre un'apposita lista di riscontro o documento equivalente da utilizzare nelle verifiche.

Nel corso delle verifiche, che dovranno essere effettuate con cadenza almeno annuale, dovranno essere verificati tutti i requisiti del presente documento.

La verifica annuale dovrà avere una durata non inferiore a quanto riportato nella Tabella seguente, salva la possibilità di accordare Riduzioni o Aumenti ai tempi di verifica, secondo quanto indicato di seguito.

Tabella 1 - Durata minima Audit

Durata documentale	analisi	Durata Audit in campo	Durata complessiva
1.0 gg		2.0 gg.	3.0 gg

Riduzioni

Possono essere applicate riduzioni nei tempi di verifica nei seguenti casi: 1) per Organizzazioni in possesso di certificato ISO 9001 o ISO 14001 rilasciato sotto accreditamento, da parte di enti firmatari degli accordi EA/MLA per tali schemi: riduzione della durata dell'audit in campo fino al 50%.

Aumenti

Possono essere applicati aumenti dei tempi di verifica nei casi di subappalto: l'OdC dovrà valutare i criteri di qualifica e di controllo dei subappaltatori utilizzati dall'Azienda, con un aumento della durata di audit di 0.5 gg. per ogni subappaltatore sottoposto a verifica.

6.4 Rapporto di audit e Non Conformità

Le risultanze dell'audit e i rapporti di audit devono essere redatte secondo le indicazioni della norma UNI EN ISO 19011:2012 e devono garantire la completezza delle informazioni per il rilascio della certificazione.

I contenuti minimi del rapporto di audit sono quelli presenti al punto 6.5.1 della UNI EN ISO 19011:2012, lettere a) – i), l'evidenza della verifica di tutti i punti del presente Disciplinare tecnico, oltre a:

- registrazione della modalità di gestione dei reclami ricevuti dall'Azienda certificata;
- verifica dell'uso del marchio rilasciato ai sensi del presente Disciplinare tecnico;
- evidenza della conformità di quanto contenuto nella check-list di cui al precedente punto 3.2.1.

Le Non Conformità possono essere di grado minore qualora vi sia un requisito del presente Disciplinare tecnico parzialmente descritto/attuato e con scarsa influenza sulla certificazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Possono essere invece di grado maggiore qualora vi sia un requisito del presente Disciplinare tecnico non descritto/attuato comunque che pregiudichi la validità della certificazione del servizio.

In ogni caso l'OdC dovrà verificare che l'Azienda abbia predisposto un'azione correttiva efficace per la risoluzione della causa delle non conformità indipendentemente dal grado.

Non Conformità di grado maggiore dovranno essere risolte prima del rilascio della certificazione.

Potranno essere indicate, da parte dell'OdC, anche raccomandazioni volte al miglioramento, che non pregiudicano la conformità al presente Disciplinare tecnico, ma che richiedono una valutazione da parte dell'Organizzazione in merito alla loro accoglibilità.

6.5 Royalties

L'OdC è tenuto a versare le royalties a ReMade in Italy, risultanti da un importo (di seguito FEE, il cui ammontare singolo è fissato alla sottoscrizione del contratto di cui al precedente punto 4.1) da moltiplicare per il numero complessivo delle giornate di verifica svolte (in campo+documentale), al quale va aggiunta una FEE per ogni singola Azienda richiedente.²

² A titolo di esempio: nel caso in cui la durata della verifica resti invariata come da Tabella 1, ovvero in assenza di riduzioni o aumenti, le FEE totali risultano 4 (3 relative alla durata complessiva + 1 fissa).

7. ITER PER IL RILASCIO DEL MARCHIO

7.1 Domanda

La richiesta di rilascio del Marchio può essere effettuata dall'Azienda che ha ottenuto il certificato ai sensi del presente Disciplinare.

Il soggetto richiedente presenta domanda a REMADE, tramite posta elettronica, o compilando il modulo di richiesta presente sul sito www.remadeinitaly.it, indicando l'Organismo di Certificazione che ha effettuato la certificazione ed allegando copia del certificato rilasciato.

Le domande devono essere corredate dall'accettazione delle condizioni riportate nel presente Disciplinare tecnico e dall'ammissione della disponibilità a raccolta dati da parte di REMADE per attività di monitoraggio dell'efficacia dell'uso del Marchio.

7.2 Istruttoria e perizie

L'istruttoria per il rilascio del Marchio prevede la valutazione di conformità ai requisiti fissati dal presente Disciplinare tecnico.

Al ricevimento della domanda di rilascio del Marchio, il soggetto richiedente riceve avviso da parte di REMADE contenente notizia dell'avvio del procedimento di istruttoria. L'istruttoria si conclude entro il termine massimo di 30 giorni.

Nel corso dell'istruttoria, il responsabile incaricato può richiedere integrazioni documentali ed eseguire perizie; in tali casi, il procedimento si sospende per il tempo necessario, rispettivamente: dalla richiesta di integrazioni, fino alla loro trasmissione; dalla data di richiesta della perizia, fino alla sua conclusione.

7.3 Rilascio

Il rilascio del Marchio è comunicato all'interessato, unitamente ad una breve relazione dei risultati dell'istruttoria, contenente le indicazioni sulle modalità di utilizzo del Marchio da parte del soggetto richiedente.

Il rilascio del Marchio è subordinato:

- all'avvenuto pagamento delle quote previste dal presente Disciplinare tecnico;
- al rispetto da quanto previsto dal presente Disciplinare tecnico.

7.4 Durata

L'utilizzo del Marchio è limitato al periodo di validità del certificato "REMADE Servizio Rifiuti" rilasciato.

Negli altri casi la possibilità di utilizzo del marchio è vincolata nel tempo a quanto riportato nella relazione precedentemente indicata.

7.5 Uso del Marchio

Il Marchio deve essere utilizzato in modo chiaro ed inequivocabile e soltanto per il Progetto del servizio di gestione dei rifiuti urbani per il quale è stato rilasciato.

Il Marchio può essere utilizzato ed apposto anche in abbinamento con altre denominazioni purché queste siano chiaramente riconducibili alle attività e/o prodotti per i quali è stato concesso il Marchio.

In ogni caso il Marchio deve essere apposto in modo che sia ben visibile e che non possa:

- a) essere confuso con elementi grafici addizionali, sottolineature, ornamenti o aggiunte di testo che ne rendano difficile la lettura;
- b) essere apposto in modo che possa snaturare le caratteristiche originarie o il suo significato o in maniera tale da creare confusione, errata interpretazione o perdita di credibilità per lo schema di certificazione "REMADE Servizio Rifiuti" o in maniera tale da suggerire che esso riconosca, partecipi o sia responsabile per le attività realizzate dall'Azienda, al di fuori dello scopo di certificazione;
- c) essere apposto in modo tale che si confonda o che venga associato con le altre scritte o denominazioni di altri marchi o loghi;
- d) essere utilizzato nelle iniziative promozionali intraprese dal soggetto, se non nel rispetto di quanto previsto dal presente Disciplinare tecnico, ed esclusivamente in relazione ai servizi oggetto di certificazione;
- e) essere utilizzato per le attività che sono in contrasto con le finalità di "REMADE Servizio Rifiuti";
- f) essere utilizzato quale nome commerciale del prodotto.

Inoltre non è consentito:

- a) modificare le proporzioni del Marchio;

- b) far sì che il Marchio sembri essere parte integrante di altre informazioni quali ad esempio dichiarazioni ambientali non rilevanti ai fini della certificazione;
- c) utilizzare colori diversi da quelli prescritti;
- d) modificarne la forma del bordo o lo sfondo;
- e) ruotare il Marchio;
- f) combinare il Marchio con il Marchio del proprio utilizzatore in maniera tale da suggerire associazione o da determinare sovrapposizione;

7.6. Dichiarazioni promozionali

Le Organizzazioni certificate che intendono promuovere il proprio status di organizzazione certificata " REMADE Servizio Rifiuti", in associazione ai servizi oggetto di certificazione, potranno farlo anche tramite dichiarazioni addizionali purché legate ai servizi di gestione dei rifiuti e previa autorizzazione da parte di ReMade in Italy.

7.7 Verifiche, sospensione e revoca

REMADE, oltre alle verifiche ispettive svolte in occasione del rilascio del Marchio, si riserva la facoltà, previo avviso, di effettuare eventuali ulteriori verifiche e controlli successivi al rilascio, al fine di garantire il rispetto del corrente Regolamento.

In caso di inosservanza del presente Regolamento da parte del soggetto al quale il Marchio è stato rilasciato, REMADE può procedere alla revoca, o alla sospensione dell'utilizzo fino a quando il soggetto non ripristini le condizioni di rispetto del presente Regolamento.

Costituiscono altresì causa di revoca immediata la non osservanza di norme, leggi o altri regolamenti in materia, ed in caso di reati o infrazioni commesse nel campo della tutela ambientale, dell'igiene e della salute pubblica.

Nel caso di uso non autorizzato del Marchio, successivamente all'entrata in vigore del presente Disciplinare tecnico, il rappresentante legale di REMADE intima la immediata cessazione dell'uso nonché il ritiro e l'eliminazione del Marchio da ogni materiale relativo e se necessaria la distruzione del relativo materiale.

7.8 Uso non autorizzato del Marchio

L'uso del Marchio da parte di qualsiasi soggetto non autorizzato sarà perseguito da REMADE secondo quanto previsto dalle norme nazionali ed internazionali per la tutela della proprietà intellettuale e dei Marchi.