

CONTRATTO DI SERVIZIO IGIENE URBANA E AMBIENTALE

RELAZIONE PRIMO SEMESTRE 2017

**(ex art. 12, comma 4, Regolamento di
disciplina dei controlli interni)**

PREMESSA

- ▶ IL SERVIZIO DI IGIENE URBANA è diretto alla collettività ed è affidato ad Aprica SPA (nel seguito Gestore). Il servizio è costituito essenzialmente da attività di raccolta dei rifiuti e pulizia della città, nonché da interventi di manutenzione ordinaria. L'attività straordinaria riguarda essenzialmente gli investimenti (mezzi ed immobili), e viene valutata a consuntivo.
- ▶ CARTA DEI SERVIZI: Esiste una carta dei servizi del 1988 denominata "Servizio di Igiene Urbana dell'ASM di Brescia", che fissa i parametri minimi di qualità ai quali va commisurata la tariffa. La carta dei servizi verrà aggiornata entro la fine del 2017 e successivamente alla messa a regime completa del nuovo sistema di raccolta combinato avviato nel mese di aprile 2016.
- ▶ I DATI ECONOMICI RELATIVI AL 2016 sono forniti a preventivo e a consuntivo. Periodicamente (ogni sei mesi) viene fornita una reportistica specifica riferita ad alcune prestazioni. Con l'approvazione del piano finanziario 2015 è stato richiesto un preconsuntivo economico relativo ai primi 6 mesi di gestione ed è stato concordato con il Gestore un metodo per consentire la condivisione della reportistica riguardante i risultati specifici della esecuzione del servizio.
- ▶ CUSTOMER SATISFACTION: è stato valutato di posticipare sondaggi di gradimento sul servizio eseguito essendo in corso la modifica del sistema di raccolta dei rifiuti.
- ▶ LE ATTREZZATURE E I MEZZI sono di proprietà del Gestore. I mezzi sono ad uso esclusivo del Servizio di Igiene Urbana reso al Comune. Gli immobili nel piano finanziario del servizio vengono calcolati nella percentuale del 56%.
- ▶ RECLAMI: le segnalazioni pervengono attraverso diversi canali (sito del Comune, sito del Gestore, telefono, mail, segnalazioni via posta, lettere ai giornali, social). Dal 2015 è stata individuata con il Gestore una nuova modalità per il monitoraggio delle segnalazioni, con possibilità di consultazione diretta anche da parte del Comune di Brescia.
- ▶ RIUNIONI PERIODICHE CON IL GESTORE: Gli incontri programmati con il Gestore vengono rendicontati.
- ▶ MONITORAGGIO/CONTROLLO: In occasione della piano formativo per il monitoraggio e controllo sulle prestazioni rese in termini di qualità ed entità (2014), si era rappresentata la necessità di dedicare almeno tre persone a tempo pieno in attività consistenti essenzialmente in sopralluoghi sul posto e verifiche puntuali della reportistica mediante un sistema concordato con il Gestore per la condivisione dei dati.
- ▶ I DATI TECNICO/NUMERICI riferiti alla esecuzione delle diverse prestazioni riportati nel presente documento vengono forniti dal Gestore.

► ATTIVITA' EVOLUTIVA

- Dal 2015 è stato attivato un monitoraggio dei reclami (distinto per tipologia e tempi di risposta)
 - Dal 2015 è stato concordato con il Gestore un sistema di condivisione della reportistica riguardante l'esecuzione del servizio
 - Dal 2015 è stata richiesta al Gestore una rendicontazione specifica di maggiore dettaglio sugli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sui mezzi utilizzati per l'espletamento del servizio
 - Con deliberazione del Consiglio Comunale in data 16 marzo 2015 n. 35 sono state stabilite le linee di indirizzo per il nuovo sistema di raccolta dei rifiuti per la città di Brescia. Trattasi di un sistema di raccolta "domiciliare combinato", con raccolta porta a porta per carta, vetro e plastica e con cassonetti stradali a calotta apribili mediante tessera elettronica per rifiuti organici ed indifferenziati
 - Con deliberazione della Giunta Comunale n. 355 in data 30 giugno 2015 è stato approvato il progetto esecutivo per il nuovo servizio e, contestualmente, coerentemente con quanto stabilito nella delibera consiliare di approvazione delle linee di indirizzo, è stata prevista la costituzione di un Gruppo di Lavoro avente carattere tecnico per il monitoraggio del nuovo sistema di raccolta dei rifiuti con i seguenti compiti:
 - *monitorare l'efficacia, il rispetto del cronoprogramma e il raggiungimento degli obiettivi di riciclo prefissati con l'introduzione del nuovo sistema di raccolta;*
 - *elaborare una relazione periodica che fornisca alla Giunta comunale gli elementi utili per valutare possibili evoluzioni del sistema di raccolta per raggiungere la più alta percentuale di differenziazione e di riciclo;*
- Il predetto gruppo di lavoro è composto nel modo seguente:
- un rappresentante del Comune
 - un Consigliere Comunale di maggioranza
 - un Consigliere Comunale di minoranza
 - un rappresentante del Gestore
 - un rappresentante dei portatori di interesse indicato dalla Consulta per l'Ambiente
 - un rappresentante delle categorie economiche.
- Con deliberazione del Consiglio Comunale n. 26 del 24 febbraio 2016 è stato approvato il "Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati e per la pulizia del territorio (ai sensi del d.lgs. 152/2006 e successive modifiche integrazioni) per il Comune di Brescia";

- Con ordinanza sindacale n. 45591 del 16.03.2016 state definite le modalità applicative del nuovo sistema in coerenza con quanto disposto dall'art. 13 – comma 2 del citato Regolamento.
- Con successiva deliberazione n. 178 del 12.04.2016 la Giunta Comunale ha provveduto alla costituzione formale del Gruppo di Lavoro per il monitoraggio del nuovo sistema, individuando i nominativi dei componenti

► **AVVIO DEL NUOVO SISTEMA DI RACCOLTA DEI RIFIUTI**

- La modificazione in corso del sistema di raccolta rifiuti, con passaggio dal metodo “a cassonetti” al nuovo sistema di raccolta combinato, comporta per gli anni 2016 e 2017 cambiamenti legati all'estensione progressiva del nuovo sistema sulle varie zone.
- La cronologia di attuazione ha visto la partenza di tre zone nel corso del 2016: la zona gialla lunedì 4 aprile, la zona azzurra martedì 28 giugno e la zona verde giovedì 20 ottobre.
- Nel corso del primo semestre 2017 vi è stata la partenza di altre due zone: la zona viola venerdì 10 febbraio e la zona arancione mercoledì 28 marzo, con quest'ultima che deriva dalla suddivisione della precedente “zona rossa” in “zona arancione” e “nucleo antico – centro”. L'implementazione del nuovo sistema di raccolta sarà completata con la partenza, prevista per mercoledì 20 settembre, del nucleo antico – centro.
- Durante questo periodo gran parte dei servizi costituenti il sistema complessivo di igiene urbana della Città di Brescia descritti nel presente documento sarà soggetto a variazioni.

SERVIZI DI IGIENE URBANA DELLA CITTÀ DI BRESCIA

RENDICONTAZIONE PRIMO SEMESTRE 2017

SOMMARIO

1	RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI NON DIFFERENZIABILI	7
1.1	RACCOLTA CON CASSONETTI AD ACCESSO LIBERO O DOTATI DI CALOTTA	7
1.2	RACCOLTA CON CONTAINER	7
1.3	RACCOLTA DI RIFIUTI URBANI INGOMBRANTI A DOMICILIO	8
1.4	RACCOLTA DIURNA E NOTTURNA DI RIFIUTI ABBANDONATI FUORI DAI CASSONETTI ..	8
2	RACCOLTA DEI RIFIUTI DIFFERENZIATI	10
2.1	RACCOLTA CON CONTENITORI STRADALI O PORTA A PORTA CON CONTENITORI	10
2.2	SERVIZI INTEGRATIVI DEDICATI PRESSO UTENZE NON DOMESTICHE	11
2.3	RACCOLTA CON CONTAINER	11
2.4	ALTRE RACCOLTE DIFFERENZIATE	12
2.5	PIATTAFORME ECOLOGICHE	12
3	PULIZIA DELLE AREE	12
3.1	PULIZIA MENSILE NOTTURNA DELLE AREE	12
3.2	PULIZIA MANUALE DELLE AREE	13
3.3	PULIZIA MECCANICA – MISTA DELLE AREE	13
3.4	SERVIZI STAGIONALI E DI COMPLETAMENTO	13
3.5	SERVIZI MIGLIORATIVI	13
3.6	PULIZIA DELLE STAZIONI DELLA METROPOLITANA	13
3.7	PULIZIA DELLE GRIGLIE DEL RETICOLO IDRICO MINORE	14
3.8	TRATTAMENTO ANTI ZANZARA TIGRE	15
3.9	DISERBO ESTIVO	16
3.10	RECUPERO CARCASSE DI ANIMALI	17
3.11	SCARICHI ABUSIVI	17
4	ATTIVITÀ STRAORDINARIE PER IL DECORO URBANO	17
5	MANUTENZIONE ORDINARIA	18
5.1	SOSTITUZIONE DEI CASSONETTI STRADALI	18
5.2	MANUTENZIONE DEI VEICOLI E DEI CONTENITORI	19
6	RICHIESTE, SEGNALAZIONI E RECLAMI	19
7	NUOVO SERVIZIO DI RACCOLTA – ASSISTENZA ALLE UTENZE ..	20
8	RIUNIONI CON IL GESTORE ED INCONTRI	21

SERVIZIO COMPLESSIVO DI IGIENE URBANA

SINTESI PARCO MEZZI E ATTREZZATURE	
SITUAZIONE AL 30/06/2017	
TIPO MEZZO	NUMERO
AUTOCOMPATTATORE LEGGERO	16
AUTOCOMPATTATORE PESANTE	17
AUTOVETTURA (DI CUI 9 IN RENTING)	12
CM (COMPATTATORE MOBILE LEGGERO)	9
CMPL (COMPATTATORE MOBILE A PRESA LATERALE)	26
INNAFFIO	4
LAVASTRADE	3
LIFT - CAR LEGGERO	5
LIFT - CAR PESANTE	11
LMPL (LAVACASSONETTI MOBILE)	2
MEDI-LIFT	9
MEZZO SPECIALE	12
AUTOCARRO CON PIANALE	7
AUTOCARRO CON VASCA RIBALTABILE	79
AUTOCARRO CON VASCA RIBALTABILE (E)	20
SPAZZATRICE LEGGERA	6
SPAZZATRICE PESANTE	20
PARCO MEZZI	258

SINTESI CONTENITORI			
TIPOLOGIA	30/03/16	31/06/17	Saldo
INDIFFERENZIATA – CASSONETTI RSU OLD	3.052	288	- 2.764
INDIFFERENZIATA – NUOVI CASSONETTI RSU CALOTTA	-	2.022	+ 2.022
<i>INDIFFERENZIATA – SALDO CASSONETTI</i>			- 742
DIFFERENZIATA – CASSONETTI ORGANICO OLD	1.065	61	- 1.004
DIFFERENZIATA – NUOVI CASSONETTI ORGANICO CALOTTA	0	1.577	+ 1.577
<i>DIFFERENZIATA ORGANICO – SALDO CASSONETTI</i>			+ 573
DIFFERENZIATA CARTA/VETRO/PLASTICA – CASSONETTI	3.548	313	- 3.235
DIFFERENZIATA – CARRELLATI (SERVIZI INTEGRATIVI)	796	1.711	+ 915
DIFFERENZIATA – GREEN BOX	204	250	+ 46

.....

1 RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI NON DIFFERENZIABILI

1.1 RACCOLTA CON CASSONETTI AD ACCESSO LIBERO O DOTATI DI CALOTTA

Il servizio utilizza cassonetti stradali da 1.8, 2.4 e 3.2 metri cubi in numero e posizione tali da tenere conto della produzione dei rifiuti, della densità abitativa e dell'agibilità per lo svuotamento.

La frequenza di svuotamento, con l'introduzione dei cassonetti a calotta, tende a divenire bi-settimanale con esclusione di 92 cassonetti del Centro Storico per i quali la frequenza è bi-giornaliera, e di circa 80 cassonetti di periferia, per i quali la frequenza è tri-settimanale.

I cassonetti, dopo ogni svuotamento, vengono igienizzati mediante enzimatura automatica; inoltre i medesimi vengono lavati internamente con acqua ogni 20/25 giorni. Quelli con calotta usufruiscono anche di un lavaggio specifico esterno; nel primo semestre l'intervento è stato fatto in maggio. Con l'avvio del nuovo sistema di raccolta le postazioni vengono inoltre riviste e rimodulate (riduzione cassonetti, spostamenti ecc.).

Alcuni cassonetti restano inoltre collocati presso utenze non domestiche di media dimensione, questo per non gravare sui cassonetti stradali, e in ogni caso solo a fronte di un'appropriata raccolta differenziata da parte delle stesse.

Presso pescherie e attività simili viene inoltre eseguita la raccolta di imballaggi in plastica (cassette di polistirolo ecc.) che hanno contenuto pesce o altri componenti putrescibili. Questo perché tali imballaggi, anche se puliti/lavati, sono considerati in base all'accordo ANCI – COREPLA 2014 – 2019 come frazione estranea, che pertanto deve essere trattata come rifiuto indifferenziato.

1.2 RACCOLTA CON CONTAINER

Il servizio si avvale di container da 6, 10, 18 e 28 metri cubi a carico libero o di container chiusi con sistemi di pressatura. Tali container sono posizionati presso grandi imprese e attività commerciali e vengono utilizzati per la raccolta di elevate quantità di rifiuti non differenziabili. Ulteriori container sono inoltre presenti presso le piattaforme ecologiche a disposizione dei cittadini.

SINTESI DELLA RACCOLTA RIFIUTI NON DIFFERENZIABILI CON CASSONETTI E CONTAINER

RACCOLTA STRADALE						
Raccolta a cassonetti	Frequenza	Note	2016		2017 - 1° semestre	
			Addetti equival.*	Svuotam.	Addetti equival.*	Svuotam.
	Bi-giornaliera	Stabilizzato (Centro)	1	32.240	1	15.808
	Giornaliera	In diminuzione per avvio zone gialla, azzurra e verde	da 18 a 12 nel periodo	588.992	3	30.400
	Tri-settimanale	In diminuzione per avvio zone gialla, azzurra e verde	Da 4 a 3 nel periodo	20.280	2	7.488
	Bi-settimanale	In aumento per nuovi cassonetti a calotta zone gialla, azzurra e verde	Da 2 a 6 nel periodo	47.268	10	126.391

RACCOLTA PRESSO GRANDI UTENZE NON DOMESTICHE						
Tipologia	Frequenza	N. attività	N. conten.	Addetti equiv.*	Svuotamenti 1° semestre	
Raccolta con cassonetti	Bi-settimanale	135	269	2	13.988	
Raccolta con FEL (Front End Loader) 6 mc e con container da 10-18-28 mc	Variabile, in funzione delle dimensioni aziendali e della produzione	63	80	4	2.702	

* Numero addetti equivalenti arrotondato per eccesso/difetto e comprensivo delle riserve.

1.3 RACCOLTA DI RIFIUTI URBANI INGOMBRANTI A DOMICILIO

Lo smaltimento dei rifiuti ingombranti deve avvenire di norma presso le 5 piattaforme ecologiche della Città. Dopo l'avvio del nuovo sistema di raccolta i conferimenti di questi rifiuti presso le piattaforme si è più che raddoppiato.

Per quanti non hanno possibilità di portare presso le piattaforme ecologiche i loro rifiuti ingombranti, intesi generalmente come beni durevoli dismessi quali mobili, lavatrici, divani, ecc., è attivo il servizio di ritiro gratuito a domicilio. Si tratta di un servizio prenotabile dai cittadini e finalizzato alla prevenzione dell'abbandono di questa tipologia di rifiuto fuori dai cassonetti o in altri siti.

Il ritiro a domicilio prevede il rispetto di alcune condizioni standard, che vengono comunicate al momento della prenotazione al n. verde 800 – 437678.

Tali condizioni prevedono un limite massimo di 4 oggetti, la loro esposizione su suolo pubblico nella tarda serata prima del giorno di ritiro stabilito e il loro collocamento in modo ordinato e tale da non arrecare intralcio. All'utenza prenotante viene inoltre richiesta l'apposizione di un foglio con dicitura "ritiro rifiuti ingombranti su prenotazione".

Questo tipo di organizzazione consente di offrire un servizio uniformato e di filtrare eventuali richieste improprie; da quelle per quantitativi eccessivi quali interi arredi o sgomberi di cantine/solai, fino a quelle per oggetti medio-piccoli che dovrebbero essere trasportati presso le piattaforme ecologiche (portariviste, vasi, paralumi, piccole suppellettili, ecc.).

RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI A DOMICILIO SU PRENOTAZIONE				
Ritiri medi mensili	Frequenza	Ritiri medi giornalieri	Addetti equivalenti *	Ritiri 1° semestre
790	Su prenotazione	32	6	4.738

* Numero addetti equivalenti arrotondato per eccesso/difetto e comprensivo delle riserve.

1.4 RACCOLTA DIURNA E NOTTURNA DI RIFIUTI ABBANDONATI FUORI DAI CASSONETTI

Presso i cassonetti stradali vengono solitamente abbandonati vari tipi di rifiuti, da quelli urbani ordinari o ingombranti fino a quelli speciali e/o pericolosi quali batterie, RAEE ecc.

Per tenere sotto controllo questo frequente e fastidioso fenomeno, ma soprattutto per garantire in ogni caso la pulizia e il decoro del suolo pubblico, il Gestore provvede costantemente alla raccolta dei rifiuti abbandonati, con le seguenti modalità:

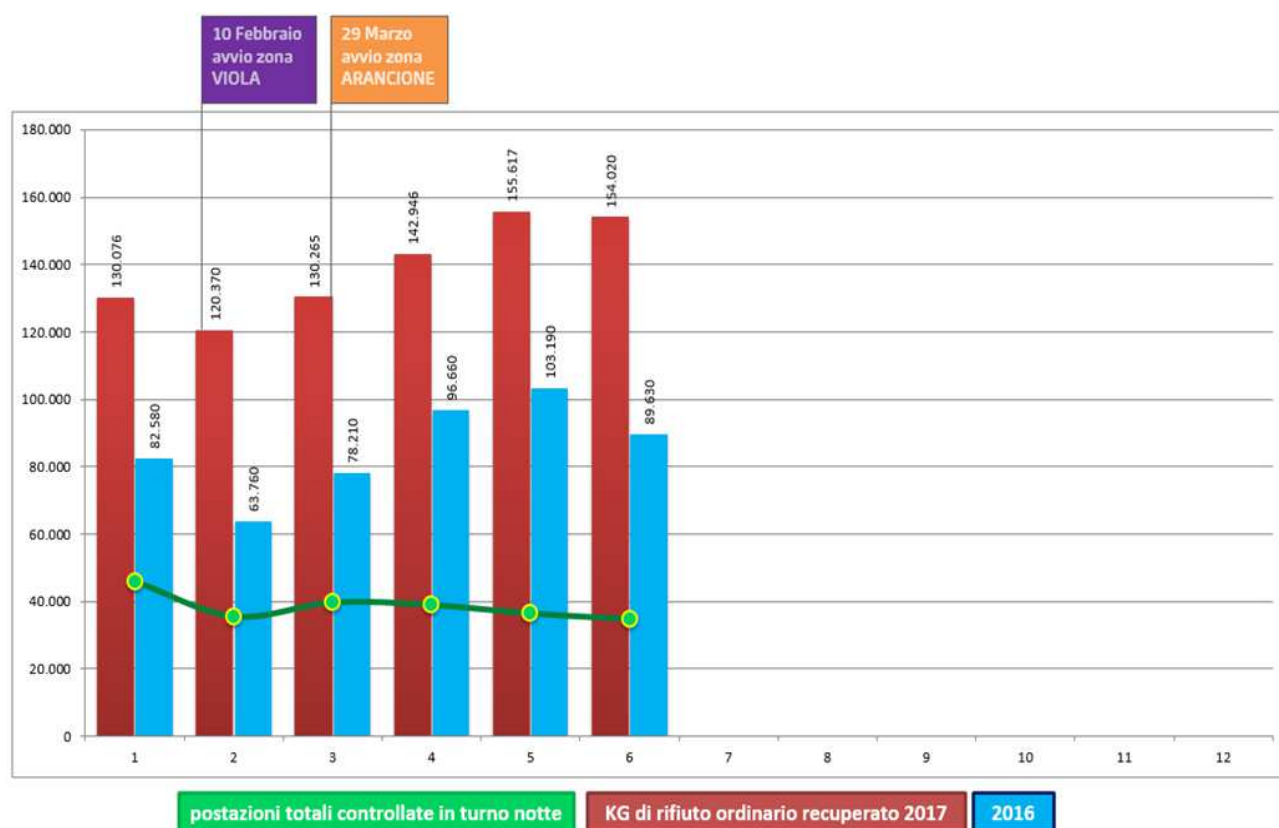
- ✓ IN ORARIO DIURNO le postazioni di cassonetti vengono controllate e pulite durante le ordinarie attività di pulizia del suolo e con le frequenze previste dai programmi di spazzamento
- ✓ IN ORARIO NOTTURNO viene eseguito, indicativamente dalle 22 alle 05 del giorno seguente, un servizio specifico di controllo e pulizia presso molte postazioni dove è maggiore il fenomeno. L'esecuzione notturna consente una mobilità maggiore dei veicoli adibiti alla raccolta e permette di avere la città più pulita il mattino. Il servizio notturno tiene inoltre conto delle diverse realtà e dei cambiamenti del fenomeno, interessando tutto il territorio cittadino e focalizzandosi su parti sensibili quali le "porte d'ingresso" alla Città, il Centro Storico e le aree ad alta densità commerciale (zona industriale e Brescia due).

L'avvio del nuovo servizio, avvenuto in data 04 aprile 2016, ha comportato un potenziamento del sistema notturno di controllo delle postazioni, per contrastare puntualmente il fenomeno. Nei periodi successivi, a fronte di un assestamento del servizio, il numero di postazioni specificatamente controllate nel turno notturno, viene progressivamente ridotto e stabilizzato.

Gli schemi successivi quantificano la portata del fenomeno.

CONTROLLO POSTAZIONI E RACCOLTA DEI RIFIUTI FUORI CASSONETTO

Mese	N. postazioni controllate (solo turno notturno)	Kg di rifiuto ordinario Recuperati	Sistema combinato di raccolta
Gennaio	45.933	130.076	
Febbraio	35.435	120.370	10 febbraio – avvio zona VIOLA
Marzo	39.655	133.418	29 marzo – avvio zona ARANCIONE
Aprile	38.881	142.946	
Maggio	36.348	155.617	
Giugno	34.670	154.398	
Luglio			
Agosto			
Settembre			
Ottobre			
Novembre			
Dicembre			
	230.922	836.825	



Raccolta notturna rifiuti fuori cassonetto	Frequenza	Addetti equivalenti *	N. postazioni medie giornaliere	N	
	Giornaliera			N. postazioni mensili medie nel periodo	Postazioni controllate 1° semestre
		6	1.276	38.487	230.922

* Numero addetti equivalenti arrotondato per eccesso/difetto e comprensivo delle riserve.

2 RACCOLTA DEI RIFIUTI DIFFERENZIATI

2.1 RACCOLTA CON CONTENITORI STRADALI O PORTA A PORTA CON CONTENITORI

Nel corso degli anni la raccolta dei rifiuti differenziati in Brescia è avvenuta mediante contenitori stradali con capacità di 1,8, 2,4 o 3,2 metri cubi, contraddistinti nei diversi colori: marrone per l'organico, bianco per la carta, verde per il vetro e giallo per la plastica. Oltre ai cassonetti sono presenti specifici contenitori a cielo aperto da 6 o 9 metri cubi per il conferimento di rami e potature denominati "Green Box", di colore rosso per le aree PCB e di colore verde sul resto della città.

A partire dal 4 aprile 2016, con la partenza e la successiva estensione del nuovo sistema di raccolta, vengono progressivamente tolti tutti i cassonetti stradali per carta, plastica e vetro. Restano sul territorio i Green Box e i cassonetti per forsu – organico dotati di calotta ad accesso condizionato. È inoltre in corso di valutazione la possibilità, per il solo Centro Storico – Zona Rossa, di lasciare i cassonetti verdi per il vetro, dotati di apposite aperture per il conferimento di bottiglie ecc.

La tabella successiva esemplifica il percorso evolutivo dei contenitori stradali, nel passaggio dal precedente al nuovo sistema di raccolta.

RACCOLTA STRADALE RIFIUTI DIFFERENZIATI									
Tipologia		SECONDO SEMESTRE 2016				PRIMO SEMESTRE 2017			
		FQ sett.	Cont.	Addetti equival. *	Svuotam.	FQ sett.	Cont.	Addetti equival. *	Svuotam.
Organico	Old	2	444	2	23.088	2,0	14	0,5	728
	Nuovi	2	898	3	46.696	2,0	1.577	6	82.004
Carta		2	561	2	29.172	2,0	18	0,5	936
Vetro		0,5	512	1	6.656	0,5	30	0,5	390
Plastica		2	309	1	16.068	2,0	19	0,5	988
Verde e potature **		1	230	5	5.980	1,5	250	9	9.750

* Numero addetti equivalenti arrotondato per eccesso/difetto e comprensivo delle riserve.

** Prevede attività a supporto per asportazione rifiuti indifferenziati impropriamente conferiti

Il primo semestre ha inoltre confermato, sulle zone della Città non ancora raggiunte dal nuovo servizio porta a porta, un significativo aumento di carta e plastica conferiti nei cassonetti stradali tradizionali. Per questo motivo Aprica ha confermato la frequenza bi – settimanale di svuotamento di tali cassonetti, in luogo dell'ordinaria frequenza settimanale.

In continuità con il servizio storico, Alcuni cassonetti restano inoltre collocati presso varie imprese grandi produttrici di rifiuti differenziati, sia per intercettare al meglio i flussi, sia per non gravare eccessivamente sul sistema di raccolta serale porta a porta.

I cassonetti, dopo ogni svuotamento, vengono igienizzati mediante enzimatura automatica. A partire dal mese di giugno inoltre i cassonetti vengono lavati internamente con acqua ogni 20/25 giorni. Quelli con calotta usufruiscono anche di un lavaggio specifico esterno che, nel primo semestre, è stato fatto in giugno.

Il nuovo sistema di raccolta combinato dei rifiuti, oltre ai cassonetti con calotta, prevede la raccolta porta a porta serale per carta/cartone, plastica e vetro/metalli. Per attivare la raccolta serale è prevista la consegna di kit specifici secondo la tipologia di utenza (domestica o non domestica) e della zona (centro storico o altre zone). Il kit prevede di norma tessera elettronica, sacchi e contenitori rigidi.

Nel seguito la tabella riepilogativa per i contenitori distribuiti per la raccolta domiciliare nelle zone gialla, azzurra, verde, viola e arancione

CONTENITORI DISTRIBUITI PER RACCOLTA PORTA A PORTA (al 30 giugno 2017)		
Codice	Descrizione	N.
BS0030V	Contentore per vetro e barattolame da 30 litri di colore verde	75.953
BS120V	Contentore per vetro e barattolame da 120 litri di colore verde *	1.489
BS240V	Contentore per vetro e barattolame da 240 litri di colore verde *	3.885
BS0035C	Contentore per carta e cartone da 35 litri di colore blu	73.541
BS120C	Contentore per carta e cartone da 120 litri di colore blu *	355
BS240C	Contentore per carta e cartone da 240 litri di colore blu *	2.833
BS360C	Contentore per carta e cartone da 360 litri di colore blu *	3.102
BS1100C	Contentore per carta e cartone da 1.100 litri di colore blu *	1.571
BS1100P	Contentore per imballaggi in plastica da 1.100 litri di colore giallo **	52
BS10F	Contentore per forsu/organico sotto lavello da 10 litri di colore Marrone	91.068
BS120F	Contentore per forsu/organico da 120 litri di colore Marrone *	980
BS240F	Contentore per forsu/organico da 240 litri di colore Marrone *	98

* Previsto per utenze non domestiche

** Previsto per ospedali, cliniche e case di riposo

2.2 SERVIZI INTEGRATIVI DEDICATI PRESSO UTENZE NON DOMESTICHE

Si tratta di servizi dedicati a tutte le attività commerciali produttrici di rifiuti assimilati ma non conferibili attraverso i canali di raccolta ordinari (cassonetti stradali e raccolta porta a porta serale).

Le tipologie prevalentemente raccolte sono il vetro, il forsu, la carta e gli imballaggi in plastica.

Le tipologie di contenitori utilizzati per il servizio sono:

- Bidoni carrellati di colore verde per vetro e metalli da 120 o 240 litri
- Bidoni carrellati di colore marrone per forsu/organico da 120 o 240 litri
- Bidoni carrellati di colore blu da 240, 360 o 1.100 litri (con probabile esclusione del Centro Storico ove la raccolta è prevista con sacchi a consumo).

SERVIZI INTEGRATIVI DEDICATI PRESSO UTENZE NON DOMESTICHE					
Tipo rifiuto	Contentore o servizio	Frequenza	Contentori o utenze	Add. eq.	Servizi 1° semestre
Organico	Carrellati presso UND	Mediamente tri-settimanale	1.153	6,0	89.934
Vetro	Carrellati presso UND	Mediamente bi-settimanale	558	2,0	29.016
Carta	Carrellati presso UND (alcune UND confluiscono nel porta a porta serale)	Giornaliera in centro - settimanale su altre zone	1.382	5,0	99.788
Plastica	Servizi integrativi + servizi sostitutivi zone gialla e viola	Mediamente settimanale	278	3,5	7.228
Toner	Contentori "Eco-box"	Programmato + su chiamata	1.546	1,5	928
Imballaggi indifferenziabili	Presso attività e supermercati con presenza di pescherie	Giornaliera	24	1,0	3.648

* Numero addetti equivalenti arrotondato per eccesso/difetto e comprensivo delle riserve.

2.3 RACCOLTA CON CONTAINER

Questa modalità di raccolta avviene per mezzo di container da 6, 10, 18 e 28 metri cubi a carico libero o di container chiusi con sistema di pressatura.

Questi container sono posizionati presso grandi attività commerciali nonché presso alcuni enti, parrocchie, scuole e attività istituzionali.

Le tipologie di rifiuto raccolto con questa modalità sono principalmente la carta, il legno e il verde. Coerentemente con le linee guida contenute nel Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati e per la pulizia del territorio del 24 febbraio 2016, che esclude dal conferimento al servizio pubblico gli imballaggi terziari, Aprica ha avviato una revisione complessiva del servizio mirata ad intercettare ed escludere tali tipologie (prevalentemente bancali e casse in legno).

RACCOLTA DIFFERENZIATA PRESSO PIATTAFORME ECOLOGICHE E GRANDI UTENZE NON DOMESTICHE					
Tipologia	Frequenza	N. attività	N. contenitori	Addetti equivalenti *	Svuotamenti 1° semestre*
Raccolta con cassonetti	Bi-settimanale	247	303	2	16.328
Raccolta con FEL (Front End Loader) 6 mc e con container da 10-18-28 mc	Frequenze prefissate + su richiesta/esigenza	306	312	11	8.296

* Numero addetti equivalenti arrotondato per eccesso/difetto e comprensivo delle riserve.

2.4 ALTRE RACCOLTE DIFFERENZIATE

Il servizio complessivo prevede inoltre la raccolta di ulteriori tipologie di rifiuti, prodotti dalla Città in quantità limitate ma strategici sotto l'aspetto dell'appropriata distinzione dei flussi e della prevenzione all'abbandono. Tali tipologie sono descritte nella tabella successiva.

SINTESI DELLE ALTRE RACCOLTE DIFFERENZIATE

Tipologia	Descrizione	Contenitori o servizi	Addetti equivalenti *	Frequenza	Servizi 1° semestre
Indumenti usati	Contenitori gialli stradali gestiti da coop sociali	140	1	Settimanale	3.570
Pile esauste	Tubi trasparenti presso tabaccherie, scuole ecc.	628 **	1	Programmato + su chiamata	6.760
Medicinali scaduti	Contenitori ubicati presso farmacie	61	1	Programmato + su chiamata	Non misurabile
Raccolta rifiuti pericolosi	Con Ecocar, itinerante o fisso presso mercati rionali	2	2	Giornaliera	Non misurabile

* Numero addetti equivalenti arrotondato per eccesso/difetto e comprensivo delle riserve.

** ubicati 713 contenitori. Il servizio è attualmente in revisione ai sensi del d.lgs. 188/08 art. 6 comma 4

2.5 PIATTAFORME ECOLOGICHE

Si tratta di stazioni attrezzate e vigilate per il conferimento differenziato di ogni tipologia di rifiuto. Esse sono 5, aperte al pubblico con le modalità di seguito riportate.

Ubicazione isola ecologica	Add. eq.	Giorni e orari di apertura	
1 via Chiappa al q.re Buffalora in zona est	13	Da lunedì a venerdì	Sabato
		Dalle 8.00 alle 18.00	Dalle 8.00 alle 13.00
2 via Codignole al q.re Lamarmora in zona sud		Da lunedì a sabato	Domenica
3 via Gatti q.re San Polo n zona est		Dalle 9.00 alle 13.00	Dalle 9.00 alle 13.00
4 via Giotto al q.re S. Polo Parco in zona est		e dalle 15.00 alle 19.00	
5 via Metastasio al q.re Fiumicello in zona ovest			

3 PULIZIA DELLE AREE

3.1 PULIZIA MENSILE NOTTURNA DELLE AREE

È un servizio attivo da molti anni. La città di Brescia è suddivisa in 20 zone che coprono buona parte del territorio comunale. Tali zone vengono eseguite in giorni fissi (primo lunedì di ogni mese, secondo martedì ecc.) e sulle medesime sono presenti appositi cartelli fissi di divieto di sosta che coprono la fascia oraria 22.00 – 05.00, per consentire una radicale pulizia con assenza di veicoli.

3.2 PULIZIA MANUALE DELLE AREE

Le operazioni che vengono eseguite sono lo spazzamento manuale con ispezione e pulizia di aiuole e cespugli, il lavaggio di aree utilizzate impropriamente (urine ecc.), la raccolta di rifiuti dalle aree verdi e lo svuotamento di tutti i cestini. Vengono inoltre eseguiti servizi vari quali la raccolta delle siringhe, le pulizie presso i mercati e il lavaggio di alcuni portici con macchina lavasciuga.

Il servizio complessivo ha inoltre beneficiato della recente attivazione di alcune attività specifiche, quali il passaggio domenicale presso 8 parchi altamente frequentati, il potenziamento domenicale/festivo della pulizia in Centro, la pulizia mensile della pavimentazione della galleria del Sociale e il lavaggio notturno settimanale dei portici di corso Zanardelli, via X Giornate e via S. Faustino.

3.3 PULIZIA MECCANICA – MISTA DELLE AREE

La pulizia meccanica (con sola spazzatrice) e/o mista (con operatori che preparano le aree e spazzatrice che li segue raccogliendo i rifiuti) costituisce il completamento del servizio di pulizia.

Essa avviene principalmente sulle strade e ha la funzione principale di rimuovere velocemente ed efficacemente consistenti quantitativi di rifiuti presenti sul suolo.

3.4 SERVIZI STAGIONALI E DI COMPLETAMENTO

Sono servizi legati alla stagionalità quali la presenza di foglie durante il periodo autunnale o l'eventuale presenza di sabbia dovuta all'attivazione del Piano Neve. Per le foglie durante il periodo autunnale l'impegno del Gestore consiste nella loro raccolta dalle aree pedonali e stradali.

Per il Piano Neve gli interventi consistono nella raccolta dell'eventuale sabbia sparsa durante gli eventi, arrivando nelle annate più impegnative anche a quantità raccolte di oltre 1.000 tonnellate.

3.5 SERVIZI MIGLIORATIVI

Per fronteggiare al meglio le esigenze di ulteriore miglioramento del grado di pulizia, soprattutto nel centro storico della Città, sono stati attivati nel periodo recente alcuni specifici servizi migliorativi.

Specificatamente si tratta di lavaggi eseguiti, anche a caldo, presso le principali piazze, sulla pavimentazione dei portici delle vie Zanardelli, X Giornate e S. Faustino e del quartiere Carmine, nonché di interventi specifici eseguiti con attrezzatura automatizzata aspirante per piccoli rifiuti (mozziconi, scontrini ecc.) da grate, interstizi e altri arredi difficilmente pulibili con i metodi tradizionali.

3.6 PULIZIA DELLE STAZIONI DELLA METROPOLITANA

PULIZIA DELLE STAZIONI DELLA METROPOLITANA

La metropolitana di Brescia dispone di 17 stazioni di accesso ubicate sulla direttrice nord – centro est della Città.

Ogni stazione ha una propria area ben identificabile con ampiezza e tipologia diversa (aiuole verdi, aiuole piantumate e/o a roseto, vialetti di accesso, platee con arredi e lastricati vari).

Presso tali aree sono solitamente presenti piccoli rifiuti quali mozziconi, cartacce, bottiglie e lattine, derivanti dalla presenza e dal passaggio delle persone che accedono alla metropolitana.

I servizi vengono eseguiti nei giorni dal lunedì al sabato compresi.

ELENCO STAZIONI METROPOLITANA	
Prealpino	Brescia Due
Casazza	Lamarmora
Mompiano	Volta
Europa	Poliambulanza
Ospedale	S. Polo Parco
Marconi	S. Polo
S. Faustino	S. Polino
Vittoria	S. Eufemia Buffalora
Stazione (adiacente Trenitalia – RFI)	

I servizi prevedono l'intervento giornaliero sulle superfici a raso di ogni stazione, le operazioni che indicativamente vengono eseguite sono:

- Spazzamento delle aree pavimentate
- Pulizia di aree a verde, cespugli e roseti
- Sostituzione dei cestini per piccoli rifiuti presenti.

TABELLA DI SINTESI DEI SERVIZI DI PULIZIA DEL SUOLO				
Servizio	Descrizione	Add. eq*	Frequenza	1° sem.
Pulizia mensile notturna	Innaffio	1	Mensile	112 turni
	preparazione manuale	6		684 turni
	spazzamento meccanico	2		258 turni
Pulizia manuale ordinaria delle aree	Spazzamento manuale	2	Bi - giornaliera	618 turni
		2	Tri-settimanale	152
		61	Giornaliera	9.472 turni
	Lavaggio aree sensibili	2	Variabile	174 turni
	pulizia di parchi e giardini	8	Giornaliera	1.208 turni
	Servizi migliorativi in centro (lavaggio delle piazze, del Carmine e dei portici ecc.)	3	Giornaliera	483 turni
	Servizi vari (raccolta siringhe, pulizia mercati e portici ecc.)	4	Giornaliera	622 turni
Pulizia meccanica e/o mista	Aree stradali e pedonali	8	Da giornaliera a quindicinale	23.459 km
Serv. Stagionali di completamento	Aree stradali e pedonali	4	Variabile	6.218 ore

* Numero addetti equivalenti arrotondato per eccesso/difetto e comprensivo delle riserve.

3.7 PULIZIA DELLE GRIGLIE DEL RETICOLO IDRICO MINORE

Il Reticolo Idrico Minore del Comune di Brescia, costituito da canali superficiali e sotterranei, è dotato di griglie di varia conformazione e dimensione, necessarie per trattenere rifiuti e materiali vari trasportati dalla corrente. Tali griglie vengono periodicamente ispezionate e pulite, asportando i rifiuti urbani presenti quali cartacce, bottiglie e foglie.

Le griglie vengono ispezionate e pulite, nell'arco della settimana secondo un programma stabilito e che tiene conto della stagionalità (invernale da dicembre ad aprile, estivo da maggio a novembre), nonché della classificazione del rischio di esondazione (medio – basso, basso) delle griglie stesse.

Sulle griglie è inoltre attivo un servizio di reperibilità e di pronto intervento, sia per affrontare eventuali piovosità eccezionali e allarmi della Protezione Civile, sia per risolvere situazioni contingenti (intervento di autocarri con gru/polipo per rimuovere tronchi e altri oggetti ingombranti).

Nelle tabelle successive è riportata la programmazione degli interventi.

Programma invernale									
Tipologia	Frequenza settimanale invernale	n. griglie	Programma settimanale della pulizia delle griglie						Eseguite da gennaio a aprile
			Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	
A	3	23	23		23		23		598
B	1	11		11					191
C	1	38		5		16		17	329
Totale periodo									1.118
Programma estivo									
Tipologia	Frequenza settimanale estiva	n. griglie	Programma settimanale della pulizia delle griglie						Eseguite in maggio e giugno
			Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	
A	3	23	23		23		23		1.196
B	2	11		11				11	191
C	1	38		9		20		9	658
Totale periodo									2.045

3.8 TRATTAMENTO ANTI ZANZARA TIGRE

Sul territorio della città di Brescia sono presenti oltre 42.000 punti di caduta delle acque piovane, quali tombini, bocche di lupo e caditoie. Questi punti si trasformano, in assenza di precipitazioni, in vasi di acqua stagnante presso i quali trova facile sviluppo la proliferazione di zanzara comune (*Culex pipiens*) ma, soprattutto, della ancor più fastidiosa zanzara tigre (*Aedes albopictus*).

Il "Trattamento anti zanzara tigre" prevede, nel periodo aprile – ottobre, l'esecuzione di 5 cicli durante ognuno dei quali viene eseguita la sanificazione di tutti i punti di caduta. Ogni ciclo dura mediamente 25 giorni, e prevede il completamento progressivo di tutte le aree. Per organizzare al meglio il servizio e per consentire interventi capillari e uniformi, è stata adottata la suddivisione territoriale del Comune in 36 aree, riconducibili al perimetro dei quartieri di Brescia.

Il servizio prevede che, presso ogni singolo punto di caduta, venga introdotto principio attivo larvicida, il quale, sciogliendosi nell'acqua, inibisce la proliferazione degli insetti mantenendo la sua efficacia per alcuni giorni in assenza di forti precipitazioni. Per tale motivo il servizio viene sospeso in caso di pioggia e prontamente recuperato. Il servizio prevede, oltre alla posa del prodotto larvicida, la marcatura di ogni singolo punto di caduta con un segno convenzionale.

N.	Zona Operativa	Cod. zona	Siti trattati periodo 1 gennaio – 30 giugno
1	S. Eustacchio	SCMan101	2.245
2	Borgo Trento	SCMan102	2.162
3	Oberdan	SCMan103	2.486
4	Casazza	SCMan104	2.891
5	Crocifissa di Rosa	SCMan201	2.206
6	Costalunga	SCMan202	2.443
7	Mompiano	SCMan203	3.038
8	Villaggio Prealpino	SCMan204	2.772
9	Urago Mella	SCMan301	2.985
10	Torricella	SCMan302	3.156
11	Chiusure	SCMan303	2.473
12	Villaggio Badia	SCMan304	3.054

13	Villaggio Violino	SCMan305	2.571
14	Porta Milano	SCMan401	2.406
15	Fiumicello	SCMan402	2.401
16	Primo Maggio	SCMan403	2.289
17	Don Bosco	SCMan501	2.259
18	Chiesanuova	SCMan502	2.808
19	Villaggio Sereno	SCMan503	3.924
20	Fornaci	SCMan504	2.640
21	Industriale	SCMan505	2.530
22	Brescia Due	SCMan601	2.967
23	Folzano	SCMan602	3.071
24	Cremona	SCMan701	3.098
25	Cellini-Gatti	SCMan702	2.873
26	Volta	SCMan703	2.684
27	Michelangelo	SCMan704	2.852
28	Verrocchio-Cimabue	SCMan705	3.439
29	S. Polo-Sanpolino	SCMan706	3.130
30	Buffalora	SCMan707	2.093
31	Venezia	SCMan801	2.367
32	Panoramica-Bornata	SCMan802	2.712
33	S. Eufemia	SCMan803	2.369
34	Centro Storico Nord	SCMan901	2.995
35	Centro Storico Sud	SCMan902	2.574
36	Brescia Antica	SCMan903	2.502

3.9 DISERBO ESTIVO

Nei mesi da aprile a ottobre si presenta il problema della crescita di erbacce e altre infestanti su marciapiedi, piazze, strade e altre aree simili. Il diserbo estivo è un servizio specifico finalizzato alla limitazione di questo fenomeno. La sua esecuzione avviene solitamente tenendo conto dell'andamento meteorologico della stagione.

I cicli annuali di intervento sono solitamente 3 e ogni ciclo è suddiviso in due distinti momenti:

- 1) Applicazione di prodotto fitofarmaco
- 2) Decespugliatura, pulizia e raccolta finale del residuo, inclusi 6.700 tornelli minori degli alberi.

Per uniformità di procedimento anche questo servizio è stato suddiviso, come per il "Trattamento anti zanzara tigre", in 36 aree riconducibili al perimetro dei quartieri di Brescia. Tali aree sono semplificate nella mappa e nell'elenco successivi.

N.	Zona Operativa	Cod. zona	N.	Zona Operativa	Cod. zona
1	S. Eustacchio	SDMan101	19	Villaggio Sereno	SDMan503
2	Borgo Trento	SDMan102	20	Fornaci	SDMan504
3	Oberdan	SDMan103	21	Industriale	SDMan505
4	Casazza	SDMan104	22	Brescia Due	SDMan601
5	Crocifissa di Rosa	SDMan201	23	Folzano	SDMan602
6	Costalunga	SDMan202	24	Cremona	SDMan701
7	Mompiano	SDMan203	25	Cellini-Gatti	SDMan702
8	Villaggio Prealpino	SDMan204	26	Volta	SDMan703
9	Urago Mella	SDMan301	27	Michelangelo	SDMan704
10	Torricella	SDMan302	28	Verrocchio-Cimabue	SDMan705
11	Chiusure	SDMan303	29	S. Polo-Sanpolino	SDMan706
12	Villaggio Badia	SDMan304	30	Buffalora	SDMan707
13	Villaggio Violino	SDMan305	31	Venezia	SDMan801
14	Porta Milano	SDMan401	32	Panoramica-Bornata	SDMan802
15	Fiumicello	SDMan402	33	S. Eufemia	SDMan803

16	Primo Maggio	SDMan403	34	Centro Storico Nord	SDMan901
17	Don Bosco	SDMan501	35	Centro Storico Sud	SDMan902
18	Chiesanuova	SDMan502	36	Brescia Antica	SDMan903

3.10 RECUPERO CARCASSE DI ANIMALI

L'igiene ambientale della città prevede occasionalmente il recupero, sul suolo pubblico, delle carcasse di animali morti. Il servizio è sempre attivo e prevede l'intervento, entro il minor tempo possibile, dalla segnalazione ricevuta.

Si tratta di interventi eseguiti da personale con opportune autorizzazioni e dotato di appositi veicoli configurati con attrezzature quali celle frigorifere, scomparti, contenitori a chiusura ermetica ecc., nel rispetto delle normative vigenti.

3.11 SCARICHI ABUSIVI

Sono classificati tali gli abbandoni arbitrari di rifiuti su suolo pubblico.

I rifiuti solitamente abbandonati possono essere pericolosi (eternit, guaine ecc.), oppure non pericolosi (rifiuti ingombranti, inerti, vegetali, rottami ecc.).

Il recupero viene effettuato, previo benestare del Settore Protezione Ambientale e Protezione Civile del Comune, solitamente con le seguenti modalità:

- I rifiuti pericolosi vengono raccolti separatamente e avviati allo smaltimento presso impianti autorizzati con istituzione, ove necessario, di specifica procedura che comprende attività quali il sopralluogo e la comunicazione all'ASL.
- I rifiuti non pericolosi vengono recuperati e avviati ai consueti canali di smaltimento.

TABELLA DI SINTESI

Servizio	Frequenza	Rendicontazione	Note
Pulizia stazioni della Metropolitana	Manuale = giornaliero meccanico = settimanale.	2.584 interventi manuali e 442 interventi meccanizzati	Documentazione consultabile presso il Gestore
Pulizia griglie del RIM	Da settimanale a tri - settimanale	Come da tabella di sintesi	Documentazione consultabile presso il Gestore
Prevenzione della zanzara tigre	5 cicli di trattamento periodo aprile – ottobre	Come da tabella di sintesi	Marcatura dei siti trattati e invio di rapporti periodici al Comune
Diserbo estivo	3 cicli di trattamento periodo aprile – ottobre	1,5 cicli completi eseguiti	Invio di rapporti periodici al Comune
Recupero delle carcasse di animali	Su chiamata	37 richieste di intervento 19 carcasse recuperate	Documentazione consultabile presso il Gestore
Scarichi abusivi	Su chiamata	20 interventi eseguiti	Rendicontazione a consuntivo

4 ATTIVITÀ STRAORDINARIE PER IL DECORO URBANO

In caso di eventi eccezionali di origine naturale e non, quali maltempo, calamità naturali, atti vandalici estesi, manifestazioni degenerate ecc. che compromettono a vario titolo il decoro urbano, si presenta l'esigenza di intervenire tempestivamente.

Nei mesi da novembre a marzo compresi gli interventi possono essere eseguiti dal personale reperibile già attivo per il Piano Neve. Nei rimanenti mesi da aprile a ottobre viene invece specificatamente istituita la reperibilità di una task force, con un potenziale massimo fino a 4 squadre ognuna delle quali composta da 3 operatori, con tempo di intervento entro 1 ora dalla richiesta ricevuta.

Le richieste sono solitamente effettuate dalle Autorità preposte, ovvero il Comune (prevalentemente la Protezione Civile e la Polizia Locale), la Prefettura e la Questura.

Al verificarsi degli eventi, in accordo con il Comune, il Gestore interviene subito con una delle sopra citate 4 squadre più un coordinatore il quale, oltre che coordinare le attività della squadra, e-

segue una valutazione sulla necessità di far intervenire le rimanenti squadre, coordinandosi con il Comune o con le altre Autorità.

I costi, suddivisi in componente fissa per il periodo, e in costi variabili a consuntivo degli interventi eseguiti (ad esclusione di quelli di durata inferiore a 3 ore e con presenza di operatori non superiore a n. 2 unità), sono proiettati nelle tabelle successive.

La tabella successiva tabella 8.1 esemplifica la struttura prevista per la reperibilità.

ATTIVITÀ STRAORDINARIE PER IL DECORO URBANO (ORGANIZZAZIONE)			
Risorsa	U.M.	Operatori per autocar- ri/spazzatrici/container	Operatori per motocar- ri/interventi manuali
Squadra 1	N. operatori	1	2
Squadra 2		1	2
Squadra 3		1	2
Squadra 4		1	2
Coordinamento		1	
Manutenzione		2	

ATTIVITÀ STRAORDINARIE PER IL DECORO URBANO (COSTI PER REPERIBILITÀ SABATO/DOMENICA PIÙ EVENTUALI INTERVENTI)			
Periodo	N. risorse	Modalità	Imponibile €
Aprile – Ottobre	15	Interventi straordinari	14.890,20
Costi variabili – Interventi su richiesta (a consuntivo)			
Risorsa		U.M.	Valore
Autospazzatrice meccanica, comprensiva di operatore		€/ora	68,80
Autocarro con container scarrabile e gru/polipo per il carico di rifiuti, comprensivo di operatore			65,78
Autocarro leggero con vasca ribaltabile, comprensivo di operatore			36,94
Innaffio/lava strade, comprensivo di operatore			47,07
Prodotto assorbente in sacchi per contenere sversamenti di liquidi		€/cad.	10,15
INTERVENTI NEL CORSO DEL PRIMO SEMESTRE 2017 = NESSUNO			

5 MANUTENZIONE ORDINARIA

5.1 SOSTITUZIONE DEI CASSONETTI STRADALI

I cassonetti stradali sono soggetti a rotture e/o usura. La riparazione avviene entro 5 giorni lavorativi. Qualora si rendesse necessaria la loro sostituzione, con cassonetti nuovi o ricondizionati, essa avviene entro 5 giorni lavorativi.

Con l'avvio del nuovo sistema di raccolta il turnover complessivo ha beneficiato del recupero dei cassonetti dalle zone che adottano il nuovo sistema, riducendo i nuovi acquisti e utilizzando per le sostituzioni quelli ancora in buono stato.

SOSTITUZIONI					
MESE	RSU	PLASTICA	VETRO	ORGANICO	CARTA
GENNAIO	4 (2)	3	2	1	5
FEBBRAIO	2 (1)	0	1	2 (1)	0
MARZO	0	0	1	0	2
APRILE	2	1	0	1	0
MAGGIO	1	0	0	0	1
GIUGNO	1	1	0	0	1
LUGLIO					
AGOSTO					
SETTEMBRE					
OTTOBRE					
NOVEMBRE					
DICEMBRE					
SOSTITUITI GEN – GIU *	11 (3)	5	3	4 (1)	9

* Tra parentesi il numero di cassonetti acquistati nuovi

5.2 MANUTENZIONE DEI VEICOLI E DEI CONTENITORI

I veicoli e i contenitori utilizzati per il servizio sono soggetti a guasti, rotture e/o usura. La riparazione avviene tempestivamente. Qualora si rendesse necessaria la loro sostituzione temporanea, il Gestore ricorre all'uso di mezzi già in dotazione con caratteristiche analoghe.

Nella tabella successiva sono indicati gli interventi manutentivi riepilogativi per il primo semestre

Manutenzione cassonetti raccolta rifiuti urbani	N. 98 interventi manutentivi
Manutenzione cassonetti e cassoni raccolta differenziata	N. 80 interventi manutentivi
Manutenzione mezzi	N. 2.569 interventi suddivisi in: <ul style="list-style-type: none"> • Compattatori CMPL/CM per svuotamento cassonetti: n. 499 • Autocompattatori a caricamento posteriore: n. 557 • Autocarri lift per movimentazione container: n. 138 • Spazzatrici: n. 641 • Veicoli lava strade inaffio: n. 54 • Autocarri a vasca ribaltabile: n. 680

6 RICHIESTE, SEGNALAZIONI E RECLAMI

Presso il Gestore pervengono numerose richieste, segnalazioni e reclami provenienti dalle utenze e dalle istituzioni della Città, che vengono puntualmente registrate. Questa attività costituisce un elemento importante di feedback sul servizio e consente inoltre di monitorare la percezione da parte degli stakeholder.

Per un controllo più capillare delle istanze sopra citate e soprattutto in previsione dell'avvio del nuovo sistema di raccolta, il Gestore ha predisposto a partire da inizio 2016 una riorganizzazione del proprio numero verde 800 437678, nonché il potenziamento del centralino presso la propria sede di via Codignole 31/G.

Dal mese di giugno 2017, per migliorare ulteriormente la gestione di tutte le istanze, è stato introdotto un nuovo sistema di gestione integrata, che prevede una tracciatura ancor più puntuale e con possibilità di creare uno storico di tutti i casi per ogni singola utenza che si rivolge al Gestore. Per qualsiasi informazione sui servizi di igiene, sono a disposizione il numero stesso, il sito www.differenziatabrescia.it e la app PULiamo.

La tabella successiva sintetizza le istanze registrate nel corso del primo semestre.

Genere - servizio	Tipologia - operativo	Sistema gestionale	
		Ecosystem	SWGO
		Da 1/1/17 a 6/6/17	Da 7/6/17 a 30/6/17
Reclami sull'esecuzione della raccolta rifiuti	Mancato ritiro vetro	604	89
	Mancato ritiro plastica	328	57
	Mancato ritiro carta e cartone	436	70
	Presenza fuoricassonetto	342	15
	Altre lamentele servizio di raccolta	91	7
Segnalazioni su contenitori	Incremento cassonetti, cestini, contenitori	120	4
	Riparazione cassonetti, cestini, contenitori	43	13
	Segnalazione cassonetti, cestini, contenitori pieni	319	30
	Sostituzione cassonetti, cestini, contenitori	12	1
	Spostamento cassonetti, cestini, contenitori	81	3
Reclami sull'esecuzione dell'igiene del suolo	Mancata/incompleta esecuzione dello spazzamento	122	6
	Mancata Pulizia/raccolta foglie	10	4
	Mancata pulizia notturna strade	1	5
Richieste di informazioni	Servizio di raccolta	80	20
	Servizio di spazzamento	12	1
	Altre segnalazioni	61	5
Parziali		2.662	330
Riepilogo periodo		2.992	

7 NUOVO SERVIZIO DI RACCOLTA – ASSISTENZA ALLE UTENZE

Il nuovo sistema di raccolta ha comportato l'assegnazione iniziale, attraverso il KIT distribuito alle utenze, di un adeguato numero di sacchi per i rifiuti nonché di un numero complessivo di contenitori superiore alle 250.000 unità.

La dotazione iniziale è avvenuta principalmente presso i punti di distribuzione attivati per le specifiche zone (via Bissolati per le zone gialla e azzurra e via Reverberi per le altre zone).

Considerando i numeri sopra espressi, la chiusura definitiva dei punti di distribuzione massiva e la quantità di utenze domestiche e non domestiche della città di Brescia (complessivamente oltre 110.000), si è reso necessario attivare, a partire dal mese di giugno, un supporto permanente.

In quest'ottica è stata riorganizzata e potenziata la sede di via Codignole 31/G, la quale offre ora i seguenti servizi:

- ✓ Accoglienza con tracciatura dell'utenza
- ✓ Ritiro di nuovi KIT per quanti non l'hanno ancora in dotazione
- ✓ Sostituzione delle volumetrie dei contenitori per le utenze non domestiche
- ✓ Consegna, su richiesta, della seconda dotazione gratuita annua di sacchi per la plastica
- ✓ Sostituzione contenitori danneggiati, smarriti o rubati
- ✓ Sostituzione tessere elettroniche smarrite o rubate
- ✓ Acquisto di dotazioni previste dal listino calmierato
- ✓ Acquisti specifici per utenze non domestiche (sacchi maggiorati, grandi quantità ecc.).

Presso lo sportello di via Lamarmora 230 si confermano le attività di gestione delle utenze TARI (nuove attivazioni, modifiche, cessazioni ecc.).

Inoltre, per consentire il reintegro della dotazione annua di sacchi alle utenze, vengono predisposti per ogni zona a distanza di un anno dall'avvio, appositi punti di distribuzione aperti per più giorni.

8 RIUNIONI CON IL GESTORE ED INCONTRI CON LA CITTADINANZA

Nel corso del primo semestre 2017 si sono svolte diverse riunioni con il Gestore finalizzate, in particolare, alla valutare l'andamento del nuovo sistema di raccolta. A tale scopo è stato istituito un apposito tavolo tecnico composto da personale del Settore Protezione Ambientale, della polizia locale e di Aprica spa. Detto tavolo si è riunito con cadenza minimo bimensile e di detti incontri è stato redatto apposito verbale

Nello stesso periodo è proseguita attività di divulgazione e comunicazione alla cittadinanza ed ai principali portatori di interesse sul nuovo sistema di raccolta dei rifiuti. Principi generali su cui si fonda il nuovo sistema, infatti, sono la responsabilizzazione e la cooperazione dei cittadini.

E' , altresì, proseguita l'esperienza di teatro presso il Museo di Scienze Naturali, rivolta a studenti della scuola primaria e secondaria di primo grado, sul tema del riciclo.

Nel primo semestre 2017 nelle zone viola, arancione e rossa sono stati effettuati complessivamente n. 37 incontri per presentare il nuovo sistema di raccolta a cui hanno partecipato oltre 4.700 persone. Per la zona rossa sono stati organizzati specifici incontri con i commercianti ed in particolare con i titolari di bar e ristoranti.

Per la distribuzione dei kit è stata allestita una tensostruttura in via Reverberi. La tensostruttura è rimasta aperta per quattro settimane per ciascuna zona. In parallelo sono stati aperti anche punti di distribuzione giornalieri nei singoli quartieri interessati. Dopo la chiusura del punto di distribuzione sopra indicato i kit sono stati distribuiti presso lo sportello di via Lamarmora 230 e presso la sede del Gestore sita in via Codignole.

Come supporto all'utenza nella fase iniziale di avvio del servizio nelle singole zone è stata realizzata un'attività di tutoraggio con l'impiego di figure indicate/selezionate dal Settore Servizi Sociali.

Le risorse (16 persone per 6 settimane per singola zona) sono state impiegate nella serata di esposizione (con orario 18:30-20:30), e dal lunedì al sabato con orario 8:00-12:00.

ALL. A): Elenco di dettaglio delle segnalazioni

La documentazione relativa alla reportistica, ai controlli effettuati dai diversi Settori del Comune è disponibile, rispettivamente, presso gli uffici del Gestore del Servizio e gli uffici del Settore Protezione Ambientale Comune di Brescia.

.....