

DEFINIZIONI DI STANDARD TECNICI E INDICATORI DI PERFORMANCE

Come noto nella gestione dei servizi pubblici locali si assiste sempre più frequentemente alla richiesta di un crescente formalizzazione delle prestazioni richieste ai gestori, attraverso l'utilizzo di *“standard (o livelli di servizio) richiesti ad un dato sistema e che tendono a trovare una loro definizione in provvedimenti normativi specifici promossi dalla Autorità di Regolazione e/o dai soggetti di domanda istituzionali”*.¹

Il processo storico che ha portato a una sempre maggiore separazione tra i soggetti deputati alla definizione della domanda (*in primis* i comuni) e i soggetti economici deputati alla fornitura del servizio (aziende pubbliche o private di gestione) determina la necessità di stabilire degli standard di efficienza nell'erogazione dei servizi, soprattutto nel momento in cui gli utenti hanno il diritto di avere definizione chiara della prestazione che viene offerta loro a fronte del pagamento di una tariffa.

Mentre in diversi settori (energia elettrica, gas, telefonia, acqua, trasporti) esistono già numerosi riferimenti in materia di standard di servizio (ad esempio l'art. 8 del D.P.C.M. 04/09/1996, in materia di qualità del servizio idrico integrato), nel campo della gestione dei rifiuti (ma anche della gestione del verde pubblico) manca un riferimento normativo. Ciò dipende dalla natura stessa del servizio, caratterizzato da un prodotto atipico e da una varietà molto eterogenea di prestazioni e da modalità operative molto diversificate.

Ciò nonostante, la necessità di includere nei contratti dei riferimenti appare assolutamente necessaria e ineludibile al fine di

- definire delle linee guida condivise per la progettazione dei servizi stessi da parte degli operatori e dei soggetti di domanda;
- consentire la elaborazione dei contratti di servizio in modo omogeneo, anche al fine di una più precisa comparazione dei costi;
- consentire la definizione delle carte di servizio per gli utenti.

Alla luce dell'esigenza da più parti manifestata di disporre di standard tecnici e indicatori di performance dei contratti di Servizi igiene urbana, cleaning e manutenzione verde pubblico GEA ha prodotto le seguenti schede che definiscono per tutta una serie di settori/attività una proposta di indicatori di qualità e standard tecnici, sia in termini di prestazioni minime da garantire sia in termini di elementi qualificanti che definiscono le performance aziendali.

Gli ambiti di azione sono i seguenti:

- Standard tecnici aziendali riferiti alle performance dell'azienda nel suo insieme e non ai singoli servizi erogati;
- Standard degli automezzi
- Standard delle attrezzature impiegate

¹ Agenzia Nazionale di Protezione per l'Ambiente – Osservatorio Nazionale dei Rifiuti: *“Definizione di standard tecnici di igiene urbana”*. Roma 2001

- Standard dei contenitori impiegati per la raccolta
- Standard dei servizi di raccolta differenziata dei rifiuti urbani
- Standard del servizio di lavaggio dei contenitori stradali
- Standard del servizio di cleaning
- Parametri e standard di efficienza senza indicazioni di livelli minimi di produttività
- Parametri e standard di efficienza e di produttività con indicazioni di livelli minimi di produttività
- Standard del servizio di gestione del verde pubblico

Per ciascuno dei precedenti punti nel seguito vengono dettagliati gli indicatori che dovrebbero essere utilizzati nei Contratti di servizio con i Comuni interessati.

Si sottolinea che altre voci dei singoli contratti di servizio (ausiliari di vigilanza ambientale, call center) possono essere oggetto di valutazioni analoghe nel momento in cui le relative prestazioni siano strutturate come servizio integrante del contratto e non come servizio accessorio.

SCHEDA 1: STANDARD TECNICI AZIENDALI

Nell'ambito degli standard tecnici aziendali vengono ricompresi quegli elementi che sono tesi ad uniformare le performance complessive del gestore, riferiti non alla qualità del singolo servizio ma a quella dell'azienda nel suo complesso. Si tratta di indicazioni utili sia per livellare in alto la qualità della gestione dei servizi di igiene urbana, sia per garantire l'utente e l'amministrazione sul versante degli standard di servizio (spesso non del tutto controllabili o misurabili).

Il contratto di servizi deve quindi contenere:

- a) La presentazione obbligatoria con cadenza annuale di un **programma complessivo di svolgimento dei servizi** a carattere vincolante;
- b) L'obbligo per l'azienda di certificare il processo aziendale attraverso il **raggiungimento dello standard ISO 9000** con un responsabile interno;
- c) L'obbligo di avere all'interno dell'azienda un responsabile Sistema Qualità;
- d) **L'obbligo di utilizzare un controllo di gestione con un sistema di contabilità analitica standardizzato** (Rif. DPR 158/99) indispensabile per supportare il comune nell'applicazione della TARES;

Un controllo di gestione con una di contabilità analitica è una premessa indispensabile all'applicazione della TARES nelle modalità previste dall'attuale normativa ovvero nel rispetto del DPR 158/99, che ha introdotto la tariffa del servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani, basata sul metodo normalizzato. Una condizione necessaria per l'applicazione del metodo è infatti la redazione del conto economico basata su di un sistema di contabilità analitica per centri di costo.

- e) L'obbligo di invio di un sistema di reporting con contenuti minimi obbligatori con cadenza programmata;

I contenuti minimi obbligatori dei report comprendono i dati e le informazioni relative a:

- quantità di rifiuti raccolti per ogni frazione merceologica;
- numero di giri di raccolta effettuati giornalmente / settimanalmente, distinte per tipologia di raccolta (differenziata, indifferenziata) e per zone.
- impianti di destinazione dei rifiuti raccolti
- frequenze del servizio di spazzamento (comprese le differenze tra le frequenze di servizio in aree con esigenze di servizio diverse) distinte in frequenze del servizio di spazzamento manuale e frequenze del servizio di spazzamento meccanizzato;
- valutazione della corrispondenza tra le caratteristiche del servizio svolto e i livelli di qualità previsti dagli standard elencati nel presente lavoro;
- orari di espletamento dei diversi servizi per tipologia di servizio.

- f) Obbligo con cadenza concordata di metter in atto **campagne di "customer satisfaction"**

L'implementazione del sistema ISO 9000, implica già analisi di customer satisfaction condotte dal soggetto certificato, è opportuno introdurre l'obbligatorietà dell'analisi condotta da soggetti terzi.

- g) Obbligo di essere dotati di un **protocollo di gestione di situazioni di calamità naturali in coordinamento con la Protezione Civile**, esplicito con specifici piani di emergenza coordinati e approvati dalla Protezione Civile
- h) Obbligo della presenza di **responsabile preposto alla gestione di eventuali calamità naturali**
- i) Obbligo di **utilizzare un cartellino di riconoscimento obbligatorio da parte degli operatori**:
Il cartellino di riconoscimento con fotografia, nome, cognome e funzione dell'operatore facilita la riconoscibilità dell'insieme degli operatori ed il rapporto con gli utenti.
- j) Obbligo di conservare e gestire una **banca dati per i sinistri, incidenti e infortuni** interna a Gea, con una reportistica in merito il numero di ore dedicate alla formazione sui problemi della sicurezza, il numero d'incidenti sul lavoro riscontrati e il numero di sinistri attivi e passivi registrati dagli automezzi e dalle attrezzature.

SCHEDA 2: STANDARD TECNICI AUTOMEZZI

Gli standard tecnici degli automezzi sono in parte contenuti nelle normative vigenti e si riferiscono alla caratteristiche tecniche dei principali fattori di produzione. Tali requisiti puntano a garantirne qualità, efficienza, durata e sicurezza.

Gli elementi che dovranno essere contenuti nel Cds quali elementi qualificanti sono i seguenti:

- a) Certificazione della qualità delle imprese costruttrici attraverso **l'obbligo di possesso della Certificazione ISO 9000** come elemento minimo e della Certificazione Ambientale ISO 14000 e della Certificazione Sistema Sicurezza OHSAS 18000 come elemento qualificante
- b) **Certificazione di prodotto per gli automezzi e le autovetture secondo le norme europee**
- c) **Caratteristiche ambientali dei mezzi in termini di emissioni nel rispetto della normativa nazionale** oltre allo standard minimo con trazione a emissioni zero:
- d) Utilizzo delle migliori tecnologie presenti sul mercato **per il contenimento delle polveri in fase di svolgimento delle attività.**
- e) **Rumorosità degli automezzi rispetto della normativa nazionale**
- f) **Obbligo del controllo dell'efficienza degli automezzi** con periodicità e modalità indicate dal libretto di uso e manutenzione del costruttore.
- g) **Età massima degli automezzi impiegati nella raccolta: 12 anni**
- h) Spese straordinarie sostenute negli anni, attualizzate all'anno di acquisto del mezzo, **inferiori ad un quinto del valore iniziale di acquisto del mezzo**
- i) **Frequenza minima del lavaggio esterno degli automezzi e delle ruote** . 3 volte a settimana

Gli standard costruttivi sulla qualità degli automezzi fanno riferimento alle caratteristiche tecniche delle stesse, in termini di efficienza e funzionalità, ed al loro impatto ambientale (rumorosità ed emissioni).

La logica sottesa alla scelta dei livelli minimi ed ottimali indicati, punta ad incentivare il raggiungimento degli standard europei, in conformità allo stato attuale della legislazione nazionale ed ai prevedibili sviluppi futuri. Lo standard relativo al contenimento delle polveri in fase di svolgimento delle attività si riferisce a tutte le attività che possono comportare sviluppo di polveri (p.e. svuotamento cassonetti, spazzamento automatico incluso attività di pulizia filtri, ecc.).

La verifica dell'efficienza degli automezzi è affidata, al di là dei controlli di routine del gestore, alla revisione annuale obbligatoria presso gli uffici della Motorizzazione Civile locale, cui devono sottoporsi tutti i veicoli. Il controllo dell'efficienza degli automezzi e delle attrezzature deve essere garantito, al livello minimo, ad opera di personale che abbia ricevuto una formazione dedicata; la manutenzione demandata a personale specializzato garantisce maggiormente l'efficacia e la tempestività degli interventi.

Per quanto attiene all'età massima degli automezzi la normativa prevede, come termine minimo per l'ammortamento un periodo di cinque anni ma per stabilire un livello ottimale per l'età massima dei mezzi si deve tenere conto della necessità di limitare l'utilizzo di mezzi obsoleti o in condizioni che non ne garantiscano l'affidabilità, nonché la strategia finanziaria adottata dal gestore. In linea di principio, l'età massima ottimale è superiore al doppio di quella minima per incentivare la manutenzione preventiva dei mezzi volta a prolungarne la vita utile e si riferisce a mezzi che come quelli di GEA lavorano su turno unico giornaliero con una media di percorrenza di 50 km turno.

La frequenza di lavaggio è calibrata sulla necessità di garantire adeguati livelli di igiene pubblica; in funzione del rifiuto raccolto e sulle condizioni climatiche.

SCHEDA 3: STANDARD TECNICI ATTREZZATURE

Gli standard tecnici delle attrezzature sono in parte contenuti nelle normative vigenti e si riferiscono alle caratteristiche tecniche dei principali fattori di produzione. Tali requisiti puntano a garantirne qualità, efficienza, durata e sicurezza.

Gli elementi che dovranno essere contenuti nel Cds quali elementi qualificanti sono i seguenti:

- a) Certificazione della qualità delle imprese costruttrici attraverso **l'obbligo di possesso della Certificazione ISO 9000** come elemento minimo e della Certificazione Ambientale ISO 14000 e della Certificazione Sistema Sicurezza OHSAS 18000 come elemento qualificante
- b) **Certificazione di prodotto delle attrezzature secondo le norme europee**
- c) **Rumorosità delle attrezzature rispetto della normativa nazionale**
- d) **Obbligo del controllo dell'efficienza delle attrezzature** con periodicità concordata a cura del personale addetto alla raccolta o di personale qualificato
- e) **Età massima delle attrezzature impiegate nella raccolta: 12 anni**
- f) **Spese straordinarie sostenute negli anni, attualizzate all'anno di acquisto dell'attrezzatura, inferiori ad un quinto del valore iniziale di acquisto del bene.**

La verifica routinaria dell'efficienza delle attrezzature e dei contenitori non è prevista dalla normativa e dovrà essere programmata dalle procedure di qualità interne e deve essere garantito, al livello minimo, ad opera di personale che abbia ricevuto una formazione dedicata; la manutenzione demandata a personale specializzato garantisce maggiormente l'efficacia e la tempestività degli interventi.

SCHEDA 4: STANDARD TECNICI CONTENITORI PER LA RACCOLTA

Per quanto riguarda lo standard dei contenitori si fa riferimento alle tipologie costruttive, con particolare riferimento ai fattori di accessibilità da parte dell'utente quali il sistema di apertura del coperchio, dal peso del coperchio e dalla soglia di conferimento.

Gli elementi che dovranno essere contenuti nel Cds quali elementi qualificanti sono i seguenti:

- a) Certificazione della qualità delle imprese costruttrici attraverso **l'obbligo di possesso della Certificazione ISO 9000** come elemento minimo e della Certificazione Ambientale ISO 14000 e della Certificazione Sistema Sicurezza OHSAS 18000 come elemento qualificante
- b) **Certificazione di prodotto dei contenitori secondo le norme europee**
- c) **Età massima dei contenitori impiegati nella raccolta: 10 anni**
- d) Qualità dei contenitori con coperchio in termini di peso del coperchio e soglia di conferimento secondo le norme UNI
- e) Qualità dei contenitori con pedale e maniglia in termini di forza da esercitare sul pedale e soglia di conferimento secondo le norme UNI;
- f) **Obbligo del controllo dell'efficienza e della funzionalità dei contenitori** con periodicità trimestrale a cura del personale addetto alla raccolta o personale qualificato che abbia ricevuto una formazione specifica;
- g) **Numero minimo di contenitori si scorta: 3 % del parco contenitori in uso;**
- h) **Tempi minimi di intervento e di manutenzione di un contenitore non funzionale: entro 3 giorni dalla segnalazione**
- i) Spese straordinarie sostenute negli anni, attualizzate all'anno di acquisto dell'attrezzatura, **inferiori ad un quinto del valore iniziale di acquisto del bene.**

I tempi di intervento e di manutenzione sono fissati ad un livello che garantisca la piena efficienza pressoché continua del parco contenitori; in termini di volumetria disponibile. I tempi indicati vengono calcolati dal momento della segnalazione, effettuata dall'utenza attraverso i canali di comunicazione concordati), dagli operatori o da personale del Comune.

- j) Si deve attuare una rigorosa e stringente standardizzazione di immagine e comunicazione legata ai contenitori (logo, colore, simboli, ecc)

SCHEDA 5: STANDARD DI QUALITÀ PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI URBANI

Gli standard nell'erogazione di questi servizi sono relativi alle prescrizioni di carattere tecnico - organizzative per la gestione degli stessi considerati in modo singolo e non nel loro complesso. Si dividono in standard quantitativi (che utilizzano come indicatori determinati valori numerici misurabili), o comportamentali (con prescrizioni relativamente ai protocolli da attuare in determinate circostanze).

Gli elementi che dovranno essere contenuti nel Cds quali elementi qualificanti sono i seguenti:

- a) Estensione del servizio: tutti gli utenti;
- b) Estensione del servizio domiciliare: tutte le strade pubbliche o private a uso pubblico;
- c) Sospensione del servizio: Al massimo per 1 giorno festivo (compatibilmente con la disponibilità di apertura degli impianti di ricezione);
- d) Recupero in caso di sospensione: Entro 48 ore dalla sospensione del servizio (valido anche in caso di maltempo, fatti salvi i casi di calamità naturale);
- e) Rapporto minimo tra interventi programmati ed effettuati pari al 90%
- f) Preavviso minimo di 48 ore all'utente in caso di sospensione o modifica prolungata e programmata del servizio
- g) Preavviso minimo di 72 ore all'utente in caso di sospensione o modifica prolungata e programmata del servizio a causa di agitazioni sindacali;
- h) Distanza dei contenitori per la raccolta differenziata dall'abitazione dell'utente: inferiore ai 150 metri nei centri abitati e ai 500 metri al di fuori dei centri abitati
- i) Il posizionamento dei contenitori dovrà essere collocato su di un supporto digitalizzato con una base cartografica georeferenziata con la possibilità di essere consultabile da un sito web
- j) I contenitori dovranno essere collocato nel rispetto del Codice della Strada con dimensioni, colori, forma e ubicazioni
- k) Dimensione, colore, forma e ubicazione dei contenitori dovranno essere in armonia con l'ambiente circostante per garantirne la corretta integrazione nel contesto stradale, urbanistico ed ambientale d'esercizio del servizio
- l) I contenitori dovranno essere facilmente accessibili e raggiungibili da utenti disabili, in piazzole il cui posizionamento non interferisca con il traffico veicolare.
- m) Gli orari di raccolta nelle aree soggette a congestione di traffico (viali del Ring e dentro al Ring) dovrà essere svolto al di fuori della fascia di orario 7.30-9.00.
Nell'area del centro storico la raccolta non dovrà avvenire tra le 24.00 e le 6.00.
La raccolta del vetro non dovrà avvenire tra le 24.00 e le 6.00.

La determinazione in materia di orari di svolgimento del servizio deve tener conto dei problemi collegati con lo svolgimento dei servizi in orario di punta (velocità commerciale bassa), dell'intralcio alla circolazione, dei problemi collegati con lo svolgimento dei servizi in orari notturni o di prima mattina (rumorosità)

- n) Piazzole di raccolta: in ogni piazzola di raccolta al fuori del Ring dovrà essere presente la raccolta del vetro e dell'organico mentre la raccolta di carta/cartone e multimateriale leggero dovrà essere garantita almeno in una piazzola ogni quattro. La raccolta degli scarti vegetali dovrà essere garantita nelle aree periferiche e residenziali caratterizzate dalla presenza di ville con giardino.

- o) Centro di raccolta: L'orario di apertura minimo dovrà essere di almeno 4 ore al giorno complessive tutti i giorni con l'apertura mattutina e pomeridiana nella giornata di sabato.

Per tale servizio infatti l'apertura deve essere fatta in orari che permettano le operazioni ad utenti impegnati in orari di lavoro tipici, favorendo quindi l'apertura a inizio e fine dei normali turni di lavoro ed il sabato mattina e pomeriggio.

- p) Standard del servizio di raccolta di rifiuti ingombranti: tale servizio richiede la disponibilità di un numero telefonico dedicato alla richiesta di prenotazione del ritiro e un tempo massimo di attesa per il ritiro di 15 giorni. Sono esclusi i ritiri di ramaglie, di materiali inerti e pericolosi.

La raccolta degli ingombranti a domicilio si caratterizza come servizio a "domanda individuale", tale da poter essere regolamentato in modo simile a servizi analoghi (acqua, gas). Gli standard si riferiscono quindi ad aspetti tecnici quali la frequenza e commerciali come i tempi di risposta. Il servizio avviene a piè di edificio e richiede il pagamento di un corrispettivo. Per coloro che hanno compiuto 65 anni, gli invalidi e i diversamente abili il prelievo una volta l'anno è gratuito

SCHEDA 5: STANDARD DI QUALITÀ PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI DI LAVAGGIO DEI CONTENITORI STRADALI

Il lavaggio deve avvenire presso le piazzole ecologiche, con lavacassonetti
Le frequenze di lavaggio sono le seguenti:

- umido: una volta al mese (12 interventi annui)
- vetro una volta all'anno (1 intervento annuo)
- Plastica/metalli una volta ogni tre mesi (4 interventi annui)
- Carta: una volta all'anno (1 intervento annuo)
- vetro una volta ogni tre mesi (4 interventi annui)

Per agli aspetti qualitativi di questa attività valgono le indicazioni fatte per il servizio di raccolta, in quanto il servizio di lavaggio dei contenitori è, dal punto di vista organizzativo, subordinato a quello di raccolta, dato che viene praticato al seguito delle squadre di raccolta.

SCHEDA 6: STANDARD DI QUALITÀ PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI DI CLEANING URBANO

Il servizio di spazzamento si presta meno degli altri servizi di igiene urbana alla definizione di standard, in quanto, pur essendo un servizio diretto a soddisfare bisogni o esigenze della collettività, la “domanda” può variare in modo notevole in ragione della zona, della tipologia residenziale, della stagione, ecc-. Per tale motivo la variabilità riscontrata per questo parametro è molto alta ma indicazioni di standard appaiono comunque necessarie per rendere omogenee le prestazioni del gestore e le attese dell'utente e pertanto si individuano i seguenti parametri:

- a) Numero minimo di cestini stradali per abitante in aree ad alta densità abitative: 300 cestini ogni 10000 abitanti
- b) Numero minimo di cestini stradali per abitante in aree a bassa densità abitative: 100 cestini ogni 10000 abitanti
- c) Continuità del servizio: Sospensione massima: 1 solo giorno festivo
- d) Frequenza minima di spazzamento meccanico e manuale in area a intensa presenza turistica e/o commerciale: almeno 1 volta al giorno
- e) Frequenza minima di spazzamento meccanico e manuale in aree residenziali con densità media area a intensa presenza turistica e/o commerciale: almeno 2 volte alla settimana
- f) Frequenza minima di spazzamento meccanico e manuale in aree interessate da attività non periodiche o sporadiche: con la stessa frequenza dell'evento

In genere la frequenza di svuotamento dei cestini gettacarte coincide con la frequenza di spazzamento manuale

- g) Orari di spazzamento Gli interventi di spazzamento con divieto di sosta programmato vengono effettuate sia in orario notturno che mattutino (in aree residenziali).

SCHEDA 7: PARAMETRI E STANDARD DI EFFICIENZA SENZA INDICAZIONI DI LIVELLI MINIMI DI PRODUTTIVITÀ

Di seguito vengono richiamati i parametri e gli standard di efficienza che non presentano elementi quantitativi tali da rappresentare indicatori minimi di produttività.

- a) L'azienda si obbliga ad **applicare il contratto collettivo nazionale di lavoro di settore in modo da** raggiungere una confrontabilità fra le prestazioni
- b) **Volume disponibile minimo per abitante** per svuotamento normalizzato sull'intervallo temporale di una settimana.
 - Umido: 12 litri/abitante per settimana
 - Carta 25 litri/abitante per settimana
 - Plastica lattine 25 litri/abitante per settimana
 - Vetro 4 litri/abitante per settimana

Viene escluso il verde per le ragioni legate alla stagionalità e alla diversa incidenza sull'utenza. L'indicatore di dotazione misura la capacità del sistema di far fronte alla quantità di rifiuti prodotti nell'area servita e tutela l'utente dal rischio di trovare il cassonetto pieno, limitando il rischio di addensamento dei rifiuti intorno al punto di raccolta. Lo standard è strettamente correlato alla frequenza di svuotamento dei contenitori e alla capacità di intercetto delle frazioni differenziate. La volumetria disponibile deve essere valutata, oltre che sulla base dello spazio necessario a contenere i rifiuti prodotti per più giorni, anche secondo la necessità di:

- far fronte ai quantitativi prodotti nei giorni di interruzione programmata del servizio;
- far fronte ai quantitativi prodotti fra uno svuotamento ed il successivo;
- considerare una quota di tolleranza necessaria a coprire le oscillazioni di produzione e le situazioni di emergenza ritenute ragionevoli rispetto alla media.

Lo standard medio adottato dovrà essere sottoposto a revisioni regolari.

- c) **Grado massimo di riempimento contenitori:** Minimo standard 70% del volume utile

La capacità ricettiva del sistema in termini di frequenza di raccolta deve essere pianificata in funzione della necessità di garantire una certa volumetria di sicurezza rispetto alla media dei rifiuti prodotti. Tale margine ha lo scopo di garantire la riduzione al minimo del fenomeno del conferimento "fuori cassonetto", riconducibile al verificarsi di conferimenti occasionali.

- d) Obbligo dell'azienda a effettuare una **pesatura puntuale dei rifiuti prodotti**

SCHEDA 8: PARAMETRI E STANDARD DI EFFICIENZA E DI PRODUTTIVITÀ

Di seguito vengono richiamati i parametri e gli standard di efficienza che possiedono caratteristiche quantitative tali da rappresentare indicatori minimi di produttività.

- a) Costi/abitante Valore Massimo: **€/ab 115 euro (iva esclusa)**

È espresso dal rapporto fra il totale dei costi sostenuti per quel servizio e il numero complessivo di abitanti (non solo quelli serviti).

- b) Costi/kg raccolto Valore Massimo: **150 €/tonnellata (iva esclusa)**

È espresso dal rapporto fra i costi sostenuti per il servizio e il totale dei kg raccolti dal servizio.

- c) Costi/contenitore stradale svuotato

È espresso dal rapporto fra i costi sostenuti per il servizio e il numero di operazioni elementari effettuate durante l'arco dell'anno (svuotamento dei contenitori).

- Valore Massimo: **€/svuotamento bidone umido 4 euro**
- Valore Massimo: **€/svuotamento cassonetto carta 12 euro**
- Valore Massimo: **€/svuotamento cassonetto plastica/metalli 12 euro**
- Valore Massimo: **€/svuotamento vetro bidone 5 euro**

- d) Contenitori stradali svuotati per turno di raccolta

Valore Minimo: n. contenitori/turno **70 contenitori**

È un indice di produttività della squadra di raccolta.

SCHEDA 9: STANDARD DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEL VERDE PUBBLICO

Il servizio di manutenzione del verde pubblico si configura per gran parte delle proprie sotto attività come un servizio a misura più che a corpo e pertanto il concetto di standard può essere utilizzato solo in parte in quanto il livello di erogazione delle prestazioni è commisurato in funzione delle richieste dell'amministrazione.

Pur tuttavia per rendere omogenee le prestazioni del gestore e le attese dell'utente si individuano i seguenti parametri:

- a) Numero minimo di sfalci annui per aree verdi: 7 sfalci all'anno
- b) Numero minimo di potature ad alberi alto fusto: una potatura ogni due anni
- c) Numero minimo di potature siepi: una potatura ogni anno
- d) Numero minimo di interventi di diserbo aree pubbliche e cigli: 2 interventi all'anno
- e) Numero minimo di decespugliamento cigli: 3 interventi all'anno
- f) Numero minimo di decespugliamento e spollonatura cigli: 5 interventi all'anno
- g) Numero minimo di potature sieponi: una potatura ogni anno
- h) Numero minimo di sfalci per aree vaste con braccio: 3 sfalci all'anno
- i) Svuotamento cestini parchi: una volta a settimana
- j) Pulizia fontane parchi: una volta a settimana