



ARO TARANTO 2

Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO ORGANIZZATIVA



PROGETTO ESECUTIVO

R.4. – MF – COMUNE DI MARTINA FRANCA

R.4 – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati

Data: marzo 2015

COSTITUENDO RTI:



CONSORZIO NAZIONALE COOPERATIVE DI PRODUZIONE E LAVORO «CIRCO MENOTTI» S.p.A. Coop. P.A.





Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

SOMMARIO

PREMESSA	4
PIANO DI COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE AMBIENTALE	4
PROGETTAZIONE DELLA LINEA GRAFICA COORDINATA TESTUALE E VISIVA	5
TABELLE RIEPILOGATIVE E BOZZE GRAFICHE	7
COMUNICAZIONE ED INFORMAZIONE AMBIENTALE ALL'AVVIO DEL SERVIZIO DI RACCOLTA PORTA A PORTA. FASE DI START UP.....	27
Coinvolgimento Enti e Istituzioni (uffici pubblici, scuole)	38
Coinvolgimento Associazioni territoriali e Parrocchie	40
AZIONI RIVOLTE A UTENZE DIVERSAMENTE ABILI	42
COMUNICAZIONE ED INFORMAZIONE AMBIENTALE SUCCESSIVA ALL'AVVIO DEL SERVIZIO DI RACCOLTA PORTA A PORTA. FASE DI MESSA A REGIME.....	42
Strumenti e attività di Educazione ecologica rivolti alle scuole di ogni ordine e grado per tutta la durata dell'Appalto.....	43
Strumenti e attività di incentivazione e premialità dell'utenza	45
Azioni rivolte alla promozione della riduzione dei rifiuti per le utenze domestiche e non domestiche	46
Coinvolgimento Associazioni territoriali e Parrocchie	51
Monitoraggio dei conferimenti	52
Diffusione dei risultati raggiunti.....	52
Isole Ecologiche/Centri Comunali di Raccolta.....	52
SERVIZI PER I RAPPORTI CON L'UTENZA.....	53
FASE DI FOLLOW UP - ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE A SERVIZIO AVVIATO	57
Eco-concorso il "Rifiuto diventa BUONO"	57
Raccolte Differenziate itineranti	58
Eco-Concorso "Il mio quartiere è differente"	58

Costituendo R.T.I.

2 di 64

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti"
Soc. Coop.

Monteco S.r.l.
AMMINISTRATORE UNICO



CICLAT AMBIENTE Soc. Coop.
Via Romagnoli, 13 - 48123 Ravenna



CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
«CIRCO MENOTTI» Soc. Coop. P.A.



Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

Il Baratto on line.....	59
Biblioteca dei Libri Rifiutati	59
Eco Shop. Circuiti virtuosi di utenze non domestiche e produttori locali.....	59
Gestione e manutenzione dello spazio web – POSTA ELETTRONICA.....	60
Numero Verde a servizio dei cittadini.....	61
Assistenza da parte del personale selezionato	62
CONTROLLO SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO E MONITORAGGIO DEL SODDISFACIMENTO DELL'UTENZA.....	63

Costituendo R.T.I.

3 di 64

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro “Ciro Menotti”

Soc. Coop.

MONTECO S.r.l.
AMMINISTRATORE UNICO

CICLAT AMBIENTE Soc. Coop.
Via Romagnoli, 13 - 48123 Ravenna

CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
«CIRÒ MENOTTI» Soc. Coop. P.A.



Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

PREMESSA

Nel presente elaborato è descritta la campagna di comunicazione finalizzata al corretto avvio dei Servizi di Igiene Urbana e al raggiungimento degli obiettivi di raccolta differenziata in conformità a quanto previsto dall'art. 45 del Capitolato Speciale d'Appalto, del Piano dei Servizi di Igiene Urbana con le migliorie introdotte rispetto ai requisiti a base di gara e i canali di comunicazione/informazione/sensibilizzazione con l'utenza.

PIANO DI COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE AMBIENTALE

Il servizio di raccolta domiciliare crea un rapporto diretto e personalizzato con ciascuna utenza che diventa il centro di un percorso che parte dall'indagine del territorio e prosegue nelle attività di riesame, revisione, progettazione, attivazione del servizio e monitoraggio dei dati. La comunicazione e la sensibilizzazione sono fondamentali in ogni step perché veicolano le informazioni necessarie sia per chi riceve il servizio sia per chi lo fornisce in un percorso che punta al miglioramento continuo.



Schema 1

E' indispensabile una strategia di progettazione puntuale, partecipata e condivisa durante dei **tavoli tecnici** tra Comune, Azienda ed Esperti di comunicazione per condividere tempi, modi, strumenti, linguaggi, rischi e opportunità, punti deboli e di forza. Per riuscire a raggiungere l'utenza nella sua interezza è necessario catalizzare strumenti di comunicazione "a

Costituendo R.T.I.

4 di 64

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti"
Soc. Coop.

AMMINISTRATORE UNICO

CICLAT AMBIENTE Soc. Coop.
Via Romagnoli, 13 - 48123 Ravenna

CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
"CIRO MENOTTI" - Soc. Coop. P.A.



Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

rete" fra Amministrazioni Pubbliche, comunità locali e servizi, strutture, personale e competenze per lo sviluppo dell'educazione ecologica e dei percorsi di partecipazione e progettazione locale. L'obiettivo è di creare un'alternativa reale allo smaltimento in discarica dei rifiuti prodotti condizionando l'uso del servizio al fine di:

- diminuire la quantità dei rifiuti da smaltire in discarica;
- recuperare la frazione umida e verde da inviare agli impianti compostaggio;
- recuperare la frazione secca da inviare ai consorzi di filiera per il riciclo.

Le finalità alla base del piano di comunicazione ed informazione sono le seguenti:

- informazione dettagliata dell'utenza sulle concrete modalità attuative del nuovo sistema di gestione del rifiuto domestico e non domestico (giorni e orari di raccolta, attrezzature da utilizzare, contenitori stradali, sacchetti, etc.);
- sensibilizzazione dell'utenza rispetto alla problematica dei rifiuti in generale e della raccolta differenziata in particolare, attraverso l'illustrazione dei processi di recupero dei rifiuti raccolti in modo differenziato e delle conseguenze dell'indiscriminato conferimento in discarica e dell'abbandono dei rifiuti;
- coinvolgimento dell'utenza al fine della partecipazione attiva della stessa nella riduzione, riuso e corretta differenziazione dei rifiuti;
- assistenza e accompagnamento dell'utenza nel passaggio al nuovo sistema di gestione del rifiuto domestico;
- promozione di iniziative per la riduzione della produzione dei rifiuti alla fonte;
- attività pratiche per illustrare le modalità di separazione dei rifiuti per ottimizzare la qualità dei rifiuti differenziati alla fonte.

Progettazione della linea grafica coordinata testuale e visiva

Lo scrivente RTI, interfacciandosi con l'ARO TA/2 e l'Amministrazione in ragione di un utile confronto, provvederà alla progettazione dell'intera grafica coordinata relativamente a tutte le

Costituendo R.T.I.

5 di 64

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti"
Soc. Coop.


S.r.l.
AMMINISTRATORE UNICO


CICLAT AMBIENTE Soc. Coop.
Via Romagnoli, 13 - 48123 Ravenna


CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
«CIRIO MENOTTI» Soc. Coop. P.A.



Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

azioni di comunicazione previste e necessarie (concept, logo, slogan, claim, leaflet, flyers, layout stampa, layout web, etc.). La linea grafica sarà facilmente riconoscibile, caratterizzata da uno standard grafico uniforme con messaggi e declinazioni semplici, immediati, chiari e al tempo stesso fortemente coinvolgenti in grado di aiutare l'utente a cogliere rapidamente i nuovi servizi, il suo ruolo, gli obiettivi quali-quantitativi da raggiungere, i benefici economici ed ambientali raggiungibili, i risultati raggiunti. Non si trascurerà nessun canale di comunicazione, anche nella scelta dei formati, degli spazi e dei canali.

Ogni materiale sarà specifico per singolo Comune e su tutti i supporti saranno presenti logo, slogan, intestazione dell'Appaltante e dell'Appaltatore, Numero Verde, sito aziendale, e-mail aziendale, canali Social Network.

Ogni comunicazione cartacea sarà stampata su **carta ecologica certificata FSC (Forest Stewardship Council)**. L'organizzazione FSC Italia nasce nel 2001 come associazione no-profit, in armonia con gli obiettivi di FSC Internazionale. Anche in Italia il marchio FSC ha assunto un ruolo di primo piano nel marketing dei prodotti forestali quali legno, carta e prodotti non legnosi (come ad esempio il sughero), collocando il nostro paese al quinto posto nella classifica internazionale di certificazioni FSC della Catena di Custodia. FSC si propone non solo come sinonimo di qualità ed innovazione, ma anche come punto di riferimento nella legalità e sostenibilità della filiera legno-carta, in accordo con i più attuali standard di gestione responsabile della risorsa forestale.

Ogni intervento e materiale, di seguito dettagliato, potrà essere variato con altri che abbiano lo stesso valore, di concerto tra le parti, in funzione delle necessità che si riscontreranno "in itinere" allo scopo di ottenere i migliori risultati dagli interventi e per raggiungere un miglioramento quali-quantitativo del Servizio con particolare riferimento alla raccolta differenziata.

Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti"
Soc. Coop.

MONTESCO S.r.l.
AMMINISTRATORE UNICO

CICLAT AMBIENTE Soc. Coop.
Via Romagnoli, 13 - 48123 Ravenna



6 di 64

CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
"CIRO MENOTTI" Soc. Coop. P.A.



Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

TABELLE RIEPILOGATIVE E BOZZE GRAFICHE

Per facilità di lettura si specifica che le seguenti tabelle riprendono i colori riportati nei diagrammi di Gantt relativi a ciascuna delle fasi previste dal crono programma di svolgimento delle attività.

I ANNO

Tutti i supporti cartacei saranno prodotti su carta FSC certificata

quantità/ numero	attività/materiale	
2	tavolo tecnico tra Stazione Appaltante e scrivente RTI	
20 + 20 + 20	cappellini per eco-informatori, pettorine per eco-informatori e cartellini identificativi per eco-informatori	
Fase di Start up: attività preparatoria		
	1	tavolo tecnico tra Stazione Appaltante, scrivente RTI e Associazioni territoriali
	1	conferenza stampa di presentazione del nuovo Servizio di Igiene Urbana
	1	spot televisivo in onda sulle emittenti televisive locali e sui giornali on line n. 5 spot/g per 3 mesi
	1	spot radiofonico in onda sulle principali emittenti locali e regionali n. 5 spot/g per 3 mesi

Costituendo R.T.I.

7 di 64

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti"
Soc. Coop.





Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

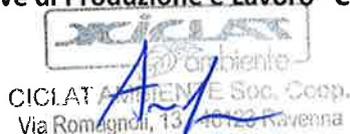
R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

1	bando sonoro n. 2 passaggi/g (mattina e sera) per 1 mese una volta a settimana
6	pubblicazione n. 6 inserti annui sui principali quotidiani (uno ogni due mesi): mezze pagine a colori con modalità nuovo Servizio e pubblicizzazione dei canali di comunicazione dello scrivente RTI
6	acquisto di top banner sui principali giornali on line con modalità nuovo Servizio e pubblicizzazione dei canali di comunicazione dello scrivente RTI
20	assemblee/incontri pubblici informativi con la cittadinanza a rotazione in varie zone del territorio comunale
2	incontri pubblici informativi per singolo condominio
10	incontri pubblici informativi con le utenze non domestiche
1	attivazione Numero Verde
1	realizzazione Sito Aziendale, e-mail e App
1	creazione profili su Social Network

Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti"
Soc. Coop.



CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
«CIRCO MENOTTI» Soc. Coop. P.A.



ARO TARANTO 2

Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

<p>3</p>	<p>allestimento Front Office (uno nel Centro Storico, uno nel Centro Urbano, uno nella Zona Rurale)</p>
<div style="text-align: center;"> <h1 style="background-color: green; color: white; padding: 10px;">front Office</h1> <p>Info: www.montecosrl.it - comunicazione@montecosrl.it N. Verde 800 80.10.20 (dal lun. al ven. dalle 8 alle 19 e sab. dalle 8 alle 16)</p> <p>Rev. 0 del 03 marzo 2015</p> </div>	
<p>35.000</p>	<p>lettera dell'Amministrazione ai cittadini e distribuzione buca a buca</p>

Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti"

Soc. Coop.

9 di 64

CONSORZIO NAZIONALE COOPERATIVE DI PRODUZIONE E LAVORO «CIRO MENOTTI» Soc. Coop. PA.





ARO TARANTO 2

Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA



COMUNE DI MARTINA FRANCA



Gentile Concitadina/o,

a breve nella nostra amata Lecce partirà il nuovo servizio di raccolta differenziata porta a porta "spinta" che andrà a sostituire il tradizionale metodo con cassonetti stradali: una positiva rivoluzione delle nostre quotidiane abitudini con l'obiettivo di ridurre la produzione di rifiuti e raggiungere gli obiettivi di raccolta differenziata previsti dalla vigente normativa. Il materiale raccolto separatamente verrà poi conferito nelle piattaforme CONAL, riciclato e riutilizzato sul mercato. Amministrazione Comunale e IRTI, al fine di organizzare al meglio la raccolta e ridurre al minimo i disagi dell'utenza, stanno avviando un'attività di pre-informazione tramite incontri pubblici informativi, sopralluoghi congiunti presso tutti i condomini, distribuzione delle attrezzature necessarie per l'espletamento del servizio, etc. In alcune zone della città ad alta densità abitativa, per ottimizzare i percorsi di raccolta, verrà attivato un sistema "di prossimità" consistente nella creazione di "isole ecologiche informatizzate" con accesso tramite eco-card, al servizio di un ristretto numero di utenti.

Da 26 aprile 2015 sarà avviata la distribuzione porta a porta del kit di raccolta e del materiale informativo a cura di eco-informatori riconoscibili dal tesserino identificativo. Sarà necessario esibire codice fiscale e copia dell'ultima bolletta della tassa comunale sui rifiuti o dichiarazione di avvenuta iscrizione presso l'ufficio tributi del Comune. Coloro i quali non saranno in casa durante la distribuzione del materiale riceveranno una cartolina con la quale potranno recarsi presso un ecosportello, appositamente allestito, a ritirare direttamente il kit. Le persone che non potessero procedere al ritiro del kit potranno delegare un'altra persona compilando e firmando il modulo sul retro della presente.

Il kit che verrà consegnato sarà composto da:

- 1 calendario con guida sulla corretta raccolta differenziata
- 1 sacchello sottovetale e 1 rotolo di sacchi biodegradabili per l'organico
- 1 rotolo di buste GIALLE per gli imballaggi in plastica e inoltre:
- 1 bidoncino ovvero 1 contenitore carrellato condominiale di colore MARRONE per l'organico
- 1 bidoncino ovvero 1 contenitore carrellato condominiale di colore BLU per le carte ed il cartone
- 1 bidoncino ovvero 1 contenitore carrellato condominiale di colore VERDE per il vetro/metallo (se l'utenza risiede nel centro storico)
- 1 bidoncino ovvero 1 contenitore carrellato condominiale di colore GRIGIO per il secco residuo.

Questa Amministrazione confida nella partecipazione e nell'aiuto reciproco di tutti i cittadini. Per questo raccoglieremo tutti i suggerimenti e non sottovaluteremo le difficoltà e i disagi che si presenteranno. L'obiettivo è alla nostra portata e avremo modo di apprezzarne i benefici dopo un primo periodo di adattamento.

Info: www.montecosrl.it - comunicazione@montecosrl.it
N. Verde 800.80.10.20 (dal lun. al ven. dalle 8 alle 19 e sab. dalle 8 alle 16)



Rev. 0 del 03 marzo 2015

100 + 5 + 5

manifesti 70x100, poster 6x3 (o 4x3) in quadricromia e striscioni stradali 6x1 in quadricromia su PVC bifacciali e con occhielli laterali da affiggere negli spazi comunali contenenti informazioni circa l'imminente avvio del nuovo Servizio e i canali di comunicazione attivati dallo scrivente RTI



1.000

lettera dell'Amministrazione agli Amministratori di condominio e Capi Scala e distribuzione buca a buca

3.000

lettera dell'Amministrazione alle utenze commerciali e distribuzione buca a buca

100

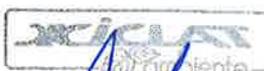
lettera dell'Amministrazione ai bancarellisti del mercato settimanale e distribuzione banco a banco

Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti"

Soc. Coop.



CICLAT AMBIENTE Soc. Coop.
Via Romagna, 13 - 48123 Ravenna



10 di 64

CONSORZIO NAZIONALE COOPERATIVE DI PRODUZIONE E LAVORO "CIRIO MENOTTI" - Soc. Coop. P.A.



ARO TARANTO 2

Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

10 + n. di adesivi pari al numero dei contenitori stradali presenti sul territorio comunale

supporti a bandiera e totem stradali, adesivi per contenitori riportanti data di scomparsa dei vecchi cassonetti e avvio dei nuovi servizi, le modalità di distribuzione del kit porta a porta e i canali di comunicazione attivati dallo scrivente RTI

**GLI ECO-INFORMATORI
TI CONSEGNERANNO A DOMICILIO
KIT DI RACCOLTA E ISTRUZIONI**

Info: www.montecosrl.it - comunicazione@montecosrl.it
N. Verde 800.80.10.20 (dal lun. al ven. dalle 8 alle 19 e sab. dalle 8 alle 16)

Rev. 0 del 03 marzo 2015

100

adesivi (formati variabili in base al supporto) su PVC plastificato con laminazione in quadricromia sulle fiancate dei mezzi riportanti tipologia del rifiuto trasportato e canali di comunicazione attivati dallo scrivente RTI

Servizio di Igiene Urbana
se separi correttamente ogni rifiuto prende la *strada giusta!*

ORGANICO → recupero → smaltimento → SECCO RESIDUO

Info: www.montecosrl.it - comunicazione@montecosrl.it
N. Verde 800.80.10.20 (dal lun. al ven. dalle 8 alle 19 e sab. dalle 8 alle 16)

Rev. 0 del 03 marzo 2015

Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti"

Soc. Coop.

11 di 64

CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
«CIRCO MENOTTI» Soc. Coop. P.A.

MONTECO S.r.l.
AMMINISTRATORE UNICO

CICLAT Ambiente
CICLAT AMBIENTE Soc. Coop.
Via Romagnoli, 13 - 48123 Ravenna



ARO TARANTO 2

Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

I ANNO

Tutti i supporti cartacei saranno prodotti su carta FSC certificata

Fase di Start up: attività operativa	quantità/ numero	attività/materiale
	37.000	brochure con calendario di raccolta e descrizione delle modalità del nuovo servizio (giorni e orari di conferimento, corretta differenziazione dei rifiuti, etc.) f.to A3 su cartoncino in quadricromia e foro centrale per utenze domestiche e non domestiche

Costituendo R.T.I.
Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –
Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti"
Soc. Coop.

monteco
AMMINISTRATORE UNICO

CICLAT
CICLAT AMBIENTE Soc. Coop.
Via Romagnoli, 13 - 48123 Ravenna

12 di 64
CONSORZIO NAZIONALE COOPERATIVE DI PRODUZIONE E LAVORO "CIRIO MENOTTI" Soc. Coop. P.A.



ARO TARANTO 2

Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

COMUNE DI MARTINA FRANCA **ARO TARANTO 2**

monteco
CICLAT AMBIENTE

NOVITÀ **NUOVO CALENDARIO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA PORTA A PORTA CENTRO URBANO**

	LUN	MAR	MERC	GIOV	VEN	SAB
SECCO RESIDUO NEI CONTENITORI GRIGI (raccolta porta a porta)						
ORGANICO NEI CONTENITORI MARRONI (raccolta porta a porta)						
CARTA NEI CONTENITORI BLU (raccolta porta a porta)						
PLASTICA-METALLI NEI CONTENITORI GIALLI (raccolta porta a porta)						
VETRO NEI CONTENITORI VERDI (raccolta porta a porta)						
OLIO VEGETALE ESAUSTO NELLE TANICHE (raccolta porta a porta)						
SFALCI, RAMAGLIE E POTATURE (raccolta porta a porta)						
INGOMBRIANTI E BENI DUREVOLI (raccolta porta a porta)						

Info: www.montecosrl.it - comunicazione@montecosrl.it
N. Verde 800.80.10.20 (dal lun. al ven. dalle 8 alle 19 e sab. dalle 8 alle 16)

COMUNE DI MARTINA FRANCA **ARO TARANTO 2**

monteco
CICLAT AMBIENTE

NOVITÀ **NUOVO CALENDARIO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA PORTA A PORTA UTENZE NON DOMESTICHE**

	LUN	MAR	MERC	GIOV	VEN	SAB	DOM
SECCO RESIDUO NEI CONTENITORI GRIGI (raccolta porta a porta)							
ORGANICO NEI CONTENITORI MARRONI (raccolta porta a porta)							
CARTA NEI CONTENITORI BLU (raccolta porta a porta)							
IMBALLAGGI IN CARTONE (raccolta porta a porta)							
PLASTICA-METALLI NEI CONTENITORI GIALLI (raccolta porta a porta)							
VETRO NEI CONTENITORI VERDI (raccolta porta a porta)							

PER LE UTENZE NON DOMESTICHE "FOOD"

OLIO VEGETALE ESAUSTO NELLE TANICHE (raccolta porta a porta)							
--	--	--	--	--	--	--	--

Info: www.montecosrl.it - comunicazione@montecosrl.it
N. Verde 800.80.10.20 (dal lun. al ven. dalle 8 alle 19 e sab. dalle 8 alle 16)

GUIDA ALLA CORRETTA RACCOLTA DIFFERENZIATA

SECCO RESIDUO
Nylon, carta plastificata, carta carbone, carta oleata, posate in plastica usa e getta, CD, DVD, VIS, aerogel (con l'apposito cappuccio a protezione dell'agge), assorbenti, pettini e spazzole, spazzolini, chewing gum, cicche di sigaretta spente, lamette usa e getta, spugne, elastici, lettere sintetiche, cerotti, grucce appendibili, pannolini, pannolini, traverse, ceramica, porcellana, specchi, cristalli, plex, articoli da cancelleria, vasi e sottovasi, giocattoli.

ORGANICO
Resti di pietanze, scarti di verdura, bucce della frutta, gusci di uova, fondi del caffè, filtri di the, caramella e silano, cenere spenta, fiori e piante secche, zucchero, trucioli in legno, tovaglioli e fazzoletti di carta, cartone della pizza sporco (ridotto in piccoli pezzi), gusci di cozze, vongole, etc., lettere naturali, fibre naturali.

CARTA
Carta, imballaggi in cartone, cartoncino, cartoni per bevande in Tetrapak, giornali, quaderni, libri, riviste, volantini pubblicitari, album e fogli da disegno, sacchetti in carta, scatole in carta e cartoncino.

PLASTICA E METALLI
Tappi e coperchi in plastica, bottiglie e flaconi, vasetti per creme, salse e yogurt, film d'imballaggio (per es. per raggruppare più bottiglie per bevande), shopper (sacchetti/buste), vaschette, pellicole e confezioni per alimenti pulite, reti per frutta e verdura, piatti e bicchieri in plastica (privi di residui organici), contenitori in plastica per alimenti, flaconi per detersivi, nastri per rilegatura pacchi. Tutti i contenitori devono essere completamente svuotati, sbruciati e ridotti di volume, vaschette e fogli in alluminio puliti, imballaggi in metallo, contenitori metallici ed in banda stagnata, tappi in metallo, lattine in alluminio, carta stagnola, scatolame.

VETRO
Bottiglie, bicchieri, vasi e vasetti in vetro.

INDUMENTI E ACCESSORI
Abiti usati, scarpe, coperte, lenzuola, cinture, cappelli, borse, zaini, quant purché in buono stato: **conferire nei contenitori gialli ubicati** sul territorio comunale e presso i Centri sono ubicati alla via Sacco, 5 (Borgo S. Nicola), in Viale Francesco Marzano (Zona Industriale), in Viale dello Stadio e in viale Grassi negli orari di apertura.

INGOMBRIANTI, OLI VEGETALI E POTATURE
Rifiuti ingombranti, apparecchiature elettriche ed elettroniche, sedie, tavoli, materiali legnosi e ferrosi, piccoli e grandi elettrodomestici, sfalci e potature, oli vegetali esausti. **Privi di domicilio** su appuntamento prenotando al sito www.montecosrl.it o telefonando al N. verde 800.80.10.20 dal Lun. al Ven. dalle 8.00 alle 19.00 e Sabato dalle 8.00 alle 16.00. Negli orari non preadattati da operatore sarà attiva la segreteria telefonica.

RIFIUTI TOSCHI E/O INFAMMABILI
Pile esauste, medicinali scaduti, contenitori o bombole con etichetta T o F: **conferire negli appositi contenitori** ubicati sul territorio comunale.

PAZZOLINI, PANNOLINI, TRAVERSI, SACCHI DI CEMENTO, ETC.
Gli utenti produttori di grosse quantità di questa tipologia di rifiuti potranno utilizzare le isole ecologiche interrate in fase di allestimento. Le ubicazioni delle stesse saranno prontamente comunicate alla cittadinanza. Successivamente sarà possibile richiedere la chiave d'accesso presso il Centro di Raccolta Comunale ubicato alla via Sacco, n. 5 negli orari di apertura.

ISOLE DOMESTICHE
Si possono conferire: umido, carta, cartone, plastica, metallo, vetro, indumenti, potature, ingombranti, legno, elettrodomestici e apparecchiature elettroniche, lampade al neon, pile, batterie, contenitori T/F, medicinali scaduti, toner e cartucce stampanti, oli vegetali e minerali, piccole quantità di inerti di provenienza domestica.
Non si possono conferire: i rifiuti non riciclabili, rottami o parti di autovettura o motociclo, gli pneumatici, tutti i rifiuti speciali.
I Centri sono ubicati alla via Sacco, 5 (Borgo S. Nicola), in Viale Francesco Marzano (Zona Industriale), in Viale dello Stadio e in viale Grassi.

Apertura al pubblico: dal Lunedì al Sabato ore 10.00/13.00 e 17.00/18.00
Domenica ore 10.00 - 13.00

35.000

disco orario con dizionario dei rifiuti

Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti" Soc. Coop.



13 di 64

CONSORZIO NAZIONALE COOPERATIVE DI PRODUZIONE E LAVORO «CIRIO MENOTTI» Soc. Coop. P.A.



ARO TARANTO 2

Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

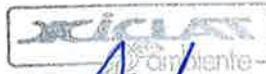
OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

35.000 | carta dei servizi

Costituendo R.T.I.

**Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –
Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti"
Soc. Coop.**



CICLAT AMBIENTE Soc. Coop.
Via Romagnoli, 13 - 48123 Ravenna



14 di 64

CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
«CIRO MENOTTI» Soc. Coop. P.A.



ARO TARANTO 2

Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

CARTA DEI SERVIZI

COMUNE DI MARTINA FRANCA

i tuoi diritti

i nostri doveri

INDICE

INTRODUZIONE	3
ATTI D'INDIRIZZO	4
Principi fondamentali	4
a) Equagliezza di trattamento	4
b) Imparzialità	4
c) Continuità	5
d) Partecipazione	5
e) Efficacia ed efficienza	5
Completezza e accessibilità all'informazione	6
Informazione dell'utenza	6
Valutazione della qualità del servizio	7
Rapporto con i Clienti	8
La tutela degli Utenti	8
La gestione dei reclami	8
I controlli esterni	9
La validità della Carta dei Servizi	9
Continuità e regolarità dell'erogazione	10
Continuità e servizio di emergenza	10
Tempi di preavviso per interventi programmati	10
Durata delle sospensioni programmate	10
Pronto intervento	11
Modalità del servizio raccolta	12
Raccolta rifiuti solidi urbani e raccolte differenziate	12
Raccolta della frazione organica (FORSU)	16
Raccolta della frazione verde	17
Raccolta della carta e del cartone	17
Raccolta della plastica e dei metalli	17
Raccolta del vetro	17
Raccolta del rifiuto indifferenziato (residuale non riciclabile)	17
Raccolta dei rifiuti urbani pericolosi (rup)	18
Raccolta dei rifiuti urbani non pericolosi (frazioni residuali)	19
Centri Comunalì di Raccolta	20
Gestione del servizio	22
Igienicità del servizio	22
Materiali da riciclo e materiali da recupero	23
Raccolta dati	23
Garanzia del riciclo	23
Spaziamento stradale	24
Cestini porta-rifiuti	24
Lavaggio strade e marciapiedi	24
Singhe abbandonate	25
Completezza e accessibilità all'informazione	26
Informazione all'utenza	26
Semplificazioni delle procedure	27
Livello minimo dei servizi	27
Criteri di gestione	28
Continuità del servizio	28
Crisi impiantistica	28
Servizio informazioni	28
Accesso agli sportelli	29
Informazione agli utenti	30
Reclami	30
Ulteriori impegni dell'A.T.I.	30
FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO E STANDARD	31
Considerazioni generali	31
I servizi erogati nell'Ambito di Raccolta Ottimale 1 Binidoli Ovest	32
ALLEGATO 1. TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD DI SERVIZIO	36

all'uopo

cartolina per utenti non presenti al momento della consegna del kit

CIAO! Siamo passati da casa tua per consegnarti il kit di raccolta ma non abbiamo trovato nessuno.

Ritiralo direttamente dal nostro ecosportello portando con te questa cartolina e i documenti specificati sul retro:

in Piazza Roma

dal lunedì al venerdì
dalle 12.00 alle 18.00
e sabato
dalle 10.00 alle 16.00

SE NON PUOI FARLO DIRETTAMENTE DELEGA UN'ALTRA PERSONA COMPILANDO E FIRMANDO LA RICEVUTA SUL RETRO

COMUNE DI MARTINA FRANCA

CARTOLINA PER IL RITIRO DEL MATERIALE PER LA RACCOLTA DEI RIFIUTI

SE HAI RICEVUTO QUESTA CARTOLINA PORTALA CON TE ALL'ECOSPORTELLO PER RITIRARE IL KIT. COLORO CHE NON POSSONO RITIRARE PERSONALMENTE IL KIT POTRANNO DELEGARE ALTRA PERSONA COMPILANDO E FIRMANDO LA PRESENTE RICEVUTA. OCCORRONO COPIA DEL DOCUMENTO D'IDENTITÀ, DELL'ULTIMA BOLLETTA DELLA TARIFFA SUI RIFIUTI E IL CODICE FISCALE

IO SOTTOSCRITTA/O

INTESTATARIO/O DELL'UTENZA SITA ALLA VIA N.

CODICE FISCALE

DELEGO AL RITIRO DEL KIT

LA SIG.RA /IL SIG.RE

DATA FIRMA LEGGIBILE

**31.000 per tipologia +
5.600 per tipologia**

**adesivi per contenitori per utenze domestiche e non domestiche -
differenziati per frazione merceologica**

Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti"

Soc. Coop.



15 di 64

CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
"CIRO MENOTTI" Soc. Coop. P.A.





ARO TARANTO 2

Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

 <p>SERVIZIO DI IGIENE URBANA INSERIRE SOLO CARTA</p>  <p>Info: www.monteco.it - comunicazione@monteco.it N. Verde 800 90.10.20 (dal lun. al ven. dalle 9 alle 19 e sab. dalle 9 alle 14) Per il 2013 marzo 2013</p>	 <p>SERVIZIO DI IGIENE URBANA INSERIRE SOLO ORGANICO</p>  <p>Info: www.monteco.it - comunicazione@monteco.it N. Verde 800 90.10.20 (dal lun. al ven. dalle 9 alle 19 e sab. dalle 9 alle 14) Per il 2013 marzo 2013</p>	 <p>SERVIZIO DI IGIENE URBANA INSERIRE SOLO SECCO RESIDUO</p>  <p>Info: www.monteco.it - comunicazione@monteco.it N. Verde 800 90.10.20 (dal lun. al ven. dalle 9 alle 19 e sab. dalle 9 alle 14) Per il 2013 marzo 2013</p>
 <p>SERVIZIO DI IGIENE URBANA INSERIRE SOLO VETRO (senza buste o involucri aggiuntivi)</p>  <p>Info: www.monteco.it - comunicazione@monteco.it N. Verde 800 90.10.20 (dal lun. al ven. dalle 9 alle 19 e sab. dalle 9 alle 14) Per il 2013 marzo 2013</p>	 <p>SERVIZIO DI IGIENE URBANA INSERIRE SOLO PLASTICA E METALLI</p>  <p>Info: www.monteco.it - comunicazione@monteco.it N. Verde 800 90.10.20 (dal lun. al ven. dalle 9 alle 19 e sab. dalle 9 alle 14) Per il 2013 marzo 2013</p>	
<p>36.000</p>	<p>adesivi per taniche raccolta olii vegetali esausti (utenze domestiche e non domestiche)</p>	

Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti" Soc. Coop.

Monteco S.r.l.
MINISTRI UNICO

CICLAT AMBIENTE Soc. Coop.
Via Romagnoli, 13 - 40125 Ravenna

16 di 64

CONSORZIO NAZIONALE COOPERATIVE DI PRODUZIONE E LAVORO «CIRIO MENOTTI» Soc. Coop. P.A.



ARO TARANTO 2

Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA



COMUNE DI MARTINA FRANCA



UTENZE NON DOMESTICHE
INSERIRE SOLO
OLII VEGETALI ESAUSTI
NELLE APPOSITE TANICHE
(ritiro su prenotazione)



Info: www.montecosrl.it - comunicazione@montecosrl.it
N. Verde 800 80.10.20 (dal lun. al ven. dalle 8 alle 18 e sab. dalle 8 alle 18)



Rev. 0 del 02 marzo 2015

35

adesivi per contenitori per deiezioni canine



COMUNE DI MARTINA FRANCA



SE AMI IL TUO CANE
NON FARLO ODIARE DAGLI ALTRI...

RACCOGLI LE SUE DEIEZIONI

e-mail: comunicazione@montecosrl.it - Web: www.montecosrl.it



ogni lasciata è pestata!



Ai trasgressori verranno applicate le sanzioni previste dalla normativa vigente

310

adesivi per contenitori stradali per rifiuti urbani pericolosi

Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti"

Soc. Coop.

Monteco S.r.l.
AMMINISTRATORE UNICO

CICLAT
Ambiente
CICLAT AMBIENTE Soc. Coop.
Via Romagnoli, 13 - 47123 Ravenna



17 di 64
CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
"CIRIO MENOTTI" Soc. Coop. P.A.



ARO TARANTO 2

Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

<p>INSERIRE SOLO PILE ESAUSTE</p>	<p>INSERIRE SOLO MEDICINALI (privi di scatole in cartone, foglietti illustrativi, etc.)</p>	<p>INSERIRE SOLO PRODOTTI TOSSICI E/O INFIAMMABILI</p>
<p>35</p>	<p>adesivi per contenitori per il cimitero - differenziati per frazione merceologica</p>	
<p>INSERIRE SOLO FIORI E PIANTE</p>	<p>INSERIRE SOLO CERI, VASI E ALTRI RIFIUTI NON RICICLABILI</p>	<p>Info: www.montecosrl.it - comunicazione@montecosrl.it SE, Verde 800 99.19.29 (dal lun. al ven. dalle 9 alle 19 e sab. dalle 9 alle 14) Tel. 0541 210000 (2015)</p>
<p>18</p>	<p>adesivi per contenitori per indumenti usati</p>	

Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti" Soc. Coop.

Monteco S.r.l.
AMMINISTRATORE UNICO

Ciclat Ambiente
CICLAT AMBIENTE Soc. Coop.
Via Romagnoli, 13 - 48123 Ravenna



18 di 64
CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
«CIRIO MENOTTI» Soc. Coop. P.A.



Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA



COMUNE DI MARTINA FRANCA



RACCOLTA INDUMENTI E ACCESSORI USATI

**INSERIRE SOLO
ABITI USATI, SCARPE, COPERTE, LENZUOLA,
CINTURE, CAPPELLI, BORSE, ZAINI, GUANTI
PURCHÉ IN BUONO STATO**

Info: www.montecosrl.it - comunicazione@montecosrl.it
N. Verde 800 80.10.20 (dal lun. al ven. dalle 8 alle 19 e sab. dalle 8 alle 16)



Rev. 0 del 03 marzo 2015

730

adesivi per cestini getta carte



COMUNE DI MARTINA FRANCA



**SERVIZI DI
IGIENE URBANA
CESTINO GETTA CARTE**

Info: www.montecosrl.it - comunicazione@montecosrl.it
N. Verde 800 80.10.20 (dal lun. al ven. dalle 8 alle 19 e sab. dalle 8 alle 16)



Rev. 0 del 03 marzo 2015

1

Green Feast con momenti di spettacolo interattivo

all'uopo

adesivo per segnalazione non conformità

Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti"

Soc. Coop.



10 di 64
CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
<<CIRO MENOTTI>> Soc. Coop. P.A.



ARO TARANTO 2

Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

	<p>il contenitore non è stato svuotato per</p> <h2>RIFIUTO NON CONFORME</h2> <div style="border: 1px dashed red; padding: 5px;"> <input type="checkbox"/> GIORNO DI ESPOSIZIONE NON CORRETTO <input type="checkbox"/> SACCO/CONTENITORE NON CONFORME </div> <p>ATTENZIONE la miscelazione dei rifiuti o l'uso non conforme del contenitore o la mancata selezione dei rifiuti</p> <div style="background-color: red; color: white; padding: 2px; text-align: center;">È SANZIONABILE</div> <p><small>Info: www.monteco.it - comunicazione@monteco.it N. Verde 800 80 10 20 dal lun. al ven. dalle 8 alle 18 e sab. dalle 8 alle 18 N. verde 800 80 10 20</small></p>
<p>all'uopo</p>	<p>segnaletica stradale sul Servizio di Igiene Urbana</p>
	<div style="background-color: green; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>ATTENZIONE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE OGNI LUNEDÌ, GIOVEDÌ E SABATO</p> </div> <p>DIVIETO DI PARCHEGGIO SUL LATO DESTRO DALLE ORE 05.00 ALLE ORE 08.00 SUL LATO SINISTRO DALLE ORE 08.00 ALLE ORE 11.00</p> <div style="text-align: right;"> <p>CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA → Piattaforma conferimento rifiuti</p> </div>
<p>100 + 100</p>	<p>manifesti f.to 70x100 in quadricromia negli spazi comunali e locandine f.to A3 su cartoncino in quadricromia con foro centrale da affiggere nelle attività commerciali e nelle scuole riportanti informazioni sul Servizio</p>
<p>min. n. 2 incontri per classe</p>	<p>incontri con tutte le classi di ordine e grado (parte teorica e pratica) e sviluppo di campagne di educazione ecologica da concordarsi con Dirigenti Scolastici e Referenti per l'Ambiente</p>
<p>da concordarsi con Dirigenti e Referenti Scolastici</p>	<p>visite guidate presso piattaforme di valorizzazione dei rifiuti per tutte le classi di ogni ordine e grado</p>

Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti"
Soc. Coop.

Monteco S.r.l.
AMMINISTRATORE UNICO

CICLAT AMBIENTE Soc. Coop.
Via Romagnoli, 13 - 48125 Ravenna



20 di 64

CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
«CIRCO MENOTTI» Soc. Coop. P.A.



Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

I ANNO

Tutti i supporti cartacei saranno prodotti su carta FSC certificata

Fase di messa a regime	quantità/ numero	attività/materiale
	min. n. 8/anno	incontri informativi sulle corrette modalità di utilizzo della compostiera domestica e assistenza periodica
	2	tavolo tecnico tra Stazione Appaltante e scrivente RTI
	1	tavolo tecnico tra Stazione Appaltante, scrivente RTI e Associazioni territoriali
	min. n. 4/anno	tavoli tecnici con commercianti e produttori locali per la riduzione dei rifiuti alla fonte
	100 + 35.000	manifesti 70x100 in quadricromia da affiggere negli spazi comunali e volantini informativi in quadricromia riportanti i risultati raggiunti e i nuovi obiettivi da raggiungere, il ciclo integrato dei rifiuti, etc.
min. n. 2 incontri per classe	incontri con tutte le classi di ordine e grado (parte teorica e pratica) e sviluppo di campagne di educazione ecologica da concordarsi con Dirigenti Scolastici e Referenti per l'Ambiente	
da concordarsi con Dirigenti e Referenti Scolastici	visite guidate presso piattaforme di valorizzazione dei rifiuti per tutte le classi di ogni ordine e grado	
all'uopo	manuali informativi sul corretto utilizzo della compostiera	

Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti"

Soc. Coop.



CICLAT AMBIENTE Soc. Coop.
Via Romagnoli, 13 - 47023 Ravenna



CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
«CIRIO MENOTTI» Soc. Coop. P.A.



Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

**COMPOSTAGGIO DOMESTICO
manuale d'uso**



100

manifesti 70x100 in quadricromia da affiggere negli spazi comunali sul compostaggio domestico

1

spot sul compostaggio domestico

100 + 100

manifesti f.to 70x100 in quadricromia negli spazi comunali e locandine f.to A3 su cartoncino con foro centrale da affiggere nelle attività commerciali e nelle scuole sui tempi di decomposizione dei rifiuti e riciclo

Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti" Soc. Coop.



22 di 64
CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
«CIRO MENOTTI» Soc. Coop. P.A.



ARO TARANTO 2

Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA



quantità/ numero	attività/materiale
	12

Fase di progettazione e realizzazione mini isole ecologiche

COMUNE DI MARTINA FRANCA
ACCESSO PERSONALIZZATO

MINI ISOLA ECOLOGICA INFORMATIZZATA

PER ACCEDERE SEGUI LA SEGUENTE PROCEDURA:

- 1) INSERISCI IL BADGE NEL LETTORE
- 2) SELEZIONA IL TIPO DI RIFIUTO
- 3) POSIZIONA I RIFIUTI SULLA PESA E PREMI "OK"
- 4) CONFERISCI IL RIFIUTO NEL CONTENITORE CHE SI È APERTO AUTOMATICAMENTE
- 5) RIPETI L'OPERAZIONE PER OGNI RIFIUTO

Imballaggi in cartone

Carta

Imballaggi in plastica

Metallo

Vetro

Fannolini e pannolini

FRAZIONE SECCA RESIDUA: CONFERISCE NEGLI AUTOMEZZI CHE STAZIONANO NEI PRESSI DELLA MINI ISOLA DA OTTOBRE A MAGGIO: OGNI LUNEDÌ E GIOVEDÌ DALLE 7 ALLE 13 DA GIUGNO A SETTEMBRE: OGNI LUNEDÌ, MERCOLEDÌ, VENERDÌ E SABATO DALLE 7 ALLE 13 E DALLE 15 ALLE 21

Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti" Soc. Coop.

23 di 64

CONSORZIO NAZIONALE COOPERATIVE DI PRODUZIONE E LAVORO <<CIRO MENOTTI>> Soc. Coop. P.A.

Monteco S.r.l.
AMMINISTRATORE UNICO

Ciclat Ambiente Soc. Coop.
Via Romagnoli, 10 - 47033 Ravenna





Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

12

pannelli di controllo per l'accesso alle mini isole ecologiche



Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti"

Soc. Coop.

Monteco S.p.A.
AMMINISTRATORE UNICO

Ciclat Ambiente
CICLAT AMBIENTE Soc. Coop.
Via Romagnoli, 13 - 48125 Ravenna

24 di 64

CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
«CIRO MENOTTI» Soc. Coop. P.A.





Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

II ANNO IN POI

Tutti i supporti cartacei saranno prodotti su carta FSC certificata

I Piani annuali saranno preventivamente concordati con la Stazione Appaltante

Fase di Follow up	quantità/ numero	attività/materiale
	n. 100 per attività	manifesti 70x100 da affiggere negli spazi comunali in quadricromia riportanti, volta per volta, le attività organizzate in accordo con la Stazione Appaltante
		 <p>ECO-CONCORSO PORTA, PESA E VINCI... A MARTINA FRANCA</p> <p>SCOPRI I VANTAGGI DELLA DIFFERENZIATA PORTA I TUOI RIFIUTI IN CARTA E CARTONE, PLASTICA E METALLI, CORRETTAMENTE DIFFERENZIATI, E VINCERAI DEI BUONI SPESA DI EURO 50,00 CADAUNO!</p>  <p>SABATO 21 MARZO C/O PARCO SAN PIO DALLE 09:30 ALLE 12:30 SABATO 27 MARZO C/O I GIARDINI DI VIA ROMA DALLE 16:00 ALLE 19:00 SABATO 28 MARZO C/O I GIARDINI ANTISTANTI LA STAZIONE DALLE 9:30 ALLE 12:30 SABATO 4 APRILE C/O IL MERCATO COMUNALE DALLE 9:30 ALLE 12:30 SABATO 11 APRILE C/O PARCO PIGNA DALLE 16:00 ALLE 19:00</p> <p>Troverai ad attenderti gli addetti che peseranno i tuoi rifiuti. I primi 5 classificati vinceranno i premi in pallo.</p> <p>www.comune.martinafranca.aprilia.it  </p>
	1	spot televisivo in onda sulle emittenti televisive locali e sui giornali on line n. 3 spot/g per 3 mesi
	1	spot radiofonico in onda sulle principali emittenti locali e regionali n. 3 spot/g per 3 mesi
	1	bando sonoro n. 2 passaggi/g (mattina e sera) per 1 mese una volta a settimana
	6	pubblicazione n. 6 inserti annui sui principali quotidiani (uno ogni due mesi): mezza pagine a colori con modalità nuovo Servizio e pubblicizzazione dei canali di comunicazione dello scrivente RTI
	6	acquisto di top banner sui principali giornali on line con modalità nuovo Servizio e pubblicizzazione dei canali di comunicazione dello scrivente RTI
	20	assemblee/incontri pubblici di monitoraggio con la cittadinanza a

Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro “Ciro Menotti”
Soc. Coop.


AMMINISTRATORE UNICO


CICLAT AMBIENTE Soc. Coop.
Via Romagnoli, 13 - 48123 Ravenna



CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
«CIRIO MENOTTI» Soc. Coop. P.A.



ARO TARANTO 2

Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

	rotazione in varie zone del territorio comunale
2	incontri pubblici di monitoraggio sull'andamento dei servizi per singolo condominio
10	incontri pubblici di monitoraggio con le utenze non domestiche
min. n. 2 incontri per classe	incontri con tutte le classi di ordine e grado (parte teorica e pratica) e sviluppo di campagne di educazione ecologica da concordarsi con Dirigenti Scolastici e Referenti per l'Ambiente
all'uopo	totem bifacciali su forex f.to 100x60 riportanti informazioni su raccolta differenziata e riciclo dei rifiuti per Enti, uffici pubblici, Scuole e Associazioni
<p>Differenzia i rifiuti. Darai loro una nuova vita</p>	
<p>Differenzia i rifiuti. Darai loro una nuova vita</p>	
da concordarsi con Dirigenti e Referenti Scolastici	visite guidate presso piattaforme di valorizzazione dei rifiuti per tutte le classi di ogni ordine e grado

Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti" Soc. Coop.



CONSORZIO NAZIONALE COOPERATIVE DI PRODUZIONE E LAVORO «CIRIO MENOTTI» Soc. Coop. P.A.



Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

COMUNICAZIONE ED INFORMAZIONE AMBIENTALE ALL'AVVIO DEL SERVIZIO DI RACCOLTA PORTA A PORTA. FASE DI START UP

IN MIGLIORATIVA:

Lo scrivente RTI si rende disponibile, sin dalla data di aggiudicazione definitiva, se autorizzato dalla Stazione Appaltante, ad avviare le attività previste nella fase di Start Up al fine di ridurre i tempi di messa a regime dei servizi descritti nell'offerta tecnica.

Dette attività saranno, altrimenti, implementate alla data di sottoscrizione del Contratto.

Le attività di comunicazione, informazione e sensibilizzazione sono state suddivise in fasi distinte a partire dal momento della **aggiudicazione definitiva** del contratto di servizio e per **tutta la durata dell'appalto** con una articolazione per step e pluriennale (Start up-Monitoraggio, messa a regime-Monitoraggio, Follow up-Monitoraggio). La prima fase, definita di **START UP**, è essenziale in quanto l'avvio di un nuovo sistema di Raccolta Differenziata, soprattutto se di tipo domiciliare spinto, comporta un cambiamento radicale sia per quanto concerne la gestione del ciclo dei rifiuti a livello locale sia per quanto riguarda le abitudini quotidiane dell'intera cittadinanza relativamente alle nuove modalità di conferimento e differenziazione dei rifiuti. Le comunicazioni predisposte dallo scrivente RTI saranno capillari e in grado di coinvolgere tutti gli attori. Gli obiettivi sono:

- organizzare una conferenza stampa per presentarsi e informare la cittadinanza relativamente alle nuove modalità di conferimento dei rifiuti in accordo con le Amministrazioni Comunali;
- promuovere cambiamenti negli atteggiamenti e nei comportamenti individuali e collettivi nei confronti della questione rifiuti (riduzione, riuso, riciclo, valorizzazione, compostaggio, trattamento del secco residuo, biostabilizzazione, produzione di CDR, CSS).
- distribuire porta a porta il Kit e materiali informativi tramite gli eco-informatori;

Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti"
Soc. Coop.

Monteco S.r.l.
AMMINISTRATORE UNICO

CICLAT AMBIENTE Soc. Coop.
Via Romagnoli, 13 - 47123 Ravenna



27 di 64
CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
«CIRIO MENOTTI» Soc. Coop. P.A.



Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

- organizzare pubblici incontri informativi con le utenze domestiche, non domestiche, Amministratori di condominio, Scuole di ogni ordine e grado, Associazioni territoriali, bancarellisti del mercato settimanale durante i quali saranno spiegate le modalità del nuovo Servizio e distribuiti i materiali informativi.

Nella fase preparatoria lo scrivente RTI provvederà all'approvvigionamento dei **beni previsti**, all'attivazione di **Numero Verde, Sito Internet, e-mail** aziendale, **App** e profili su **Social Network**, all'individuazione e allestimento del **Front Office**, alla selezione e formazione degli **eco-informatori** e dei **Tutor** (personale addetto allo Start up), alla elaborazione dei **materiali informativi di supporto al contatto** con l'utenza e alla organizzazione di:

- studio preliminare e mappatura degli interlocutori (composizione urbanistica, demografica, sociale, culturale);
- bozza lettera dell'Amministrazione ai cittadini (la versione definitiva sarà concordata con l'Amministrazione che la sottoscriverà);
- bozza lettera dell'Amministrazione agli Amministratori di condominio e/o Capi scala (la versione definitiva sarà concordata con l'Amministrazione che la sottoscriverà) e materiale informativo espressamente dedicato a queste utenza per le bacheche condominiali;
- bozza lettera dell'Amministrazione alle utenze commerciali (la versione definitiva sarà concordata con l'Amministrazione che la sottoscriverà);
- bozza lettera dell'Amministrazione alle utenze diverse (la versione definitiva sarà a cura dell'Amministrazione che la sottoscriverà);
- bozze grafiche calendario, brochure, adesivi, totem, poster, etc. contenenti tutte le informazioni sul nuovo Servizio.

Per le attività di distribuzione del kit alla cittadinanza si disporranno le seguenti attrezzature e dispositivi in dotazione ai facilitatori/eco-informatori:

Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti" Soc. Coop.

Monteco S.r.l.
AMMINISTRAZIONE UNICO

Ciclat
ambiente
CICLAT AMBIENTE Soc. Coop.
Via Romagnoli, 13 - 48123 Ravenna



28 di 64

CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
<<CIRO MENOTTI>> Soc. Coop. P.A.



Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

- cartellini, cappellini e pettorine per il riconoscimento degli eco-informatori addetti allo Start up;
- manuale delle procedure;
- database consegna attrezzature e dimensionamento volumetrico;
- scheda rilevamento dati e dimensionamento per utenze commerciali;
- scheda rilevamento dati e dimensionamento per altre utenze;
- scheda rilevamento dati e dimensionamento per utenze domestiche;
- registro presenze;
- schede di organizzazione del lavoro ed ordini di servizio;

IN MIGLIORATIVA:

- **ricevute consegna kit precompilate in doppia copia su carta chimica con etichette adesive removibili;**
- **TAG RFID, smartphone e lettori.**

IN MIGLIORATIVA:

La fase di **START UP** avrà inizio fin dalla aggiudicazione definitiva della gara e sarà condotta in stretta sinergia con la Stazione appaltante. L'attivazione dei suddetti canali di comunicazione già nel periodo preparatorio, differenziati e facilmente accessibili, in una fase tanto delicata come è quella del cambio di Servizio, costituisce uno strumento efficace che permette di raggiungere obiettivi di assoluta valenza al contempo socio/politica e tecnica garantendo:

- supporto costante e sicura collaborazione da parte nuovo gestore infondendo nel cittadino una maggiore fiducia;
- massima disponibilità nei confronti dell'utente recependo con prontezza ogni reclamo o segnalazione di disfunzione tecnica o suggerimento;
- massima diffusione delle corrette modalità di conferimento e differenziazione dei rifiuti riducendo il più possibile gli errati conferimenti e, conseguentemente,

Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti" Soc. Coop.

Monteco S.r.l.
AMMINISTRATORE UNICO

CICLAT AMBIENTE Soc. Coop.
Via Romagnoli, 13 48023 Ravenna



29 di 64
CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
«CIRIO MENOTTI» Soc. Coop. P.A.



ARO TARANTO 2

Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

permettendo di incrementare il livello di qualità e quantità dei materiali raccolti separatamente;

- tempestiva correzione, in ogni caso possibile, del fattore scatenante un eventuale disfunzione del servizio segnalata dagli utenti;
- analisi e attivazione di variazioni o adattamenti del sistema di raccolta anche se non ancora previsti per riscontrare eventuali necessità ed esigenze comunicate dagli utenti.

Tutor ed eco-informatori saranno opportunamente formati e informati da personale esperto mediante lo studio dei seguenti moduli:

- *modulo 1* – ciclo integrato dei rifiuti;
- *modulo 2* – raccolta differenziata;
- *modulo 3* – nuovo Piano di raccolta porta a porta spinta;
- *modulo 4* – elementi di comunicazione ambientale e gestione del conflitto;

IN MIGLIORATIVA:

- *modulo 5* – visite guidate presso piattaforme e impianti di selezione, valorizzazione e trattamento rifiuti;
- *modulo 6* – attività di Start up.

Parallelamente lo scrivente RTI elaborerà il programma delle distribuzioni assegnando i carichi di lavoro a ciascuna squadra coordinata da un Tutor. Al termine del percorso formativo sarà distribuita la documentazione interna precedentemente predisposta ai facilitatori i quali saranno subitaneamente impegnati nelle seguenti attività:

- *predisposizione del kit completo di materiali informativi per le utenze domestiche (UD) - dimensionamento volumetrico;*
- *predisposizione dei carrellati, dei materiali informativi e del materiale di contatto per i condomini, le utenze non domestiche (UND) - dimensionamento volumetrico;*
- *assimilazione del programma di distribuzione.*

Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti" Soc. Coop.

Montecos.r.l.
AMMINISTRATORE UNICO

CICLAT
Ambiente
CICLAT AMBIENTE Soc. Coop.
Via Romagnoli, 13 - 48123 Ravenna

30 di 64



CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
«CIRO MENOTTI» Soc. Coop. P.A.



Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

Il cambiamento suscita nelle persone varie reazioni tra cui disorientamento, sorpresa, etc. Per abituarsi ed assimilare le innovazioni occorre tempo e coinvolgimento perpetuando delle strategie di partecipazione attiva e ascolto. Infatti, un nuovo servizio di igiene urbana ha sempre un notevole impatto sulla cittadinanza: in primo luogo cambiano colori, forme e posizioni dei contenitori e ciò comporta una variazione dei percorsi quotidiani e abitudinari di conferimento dei rifiuti; in secondo luogo occorre una riorganizzazione domestica che renda più agevole la differenziazione dei rifiuti in casa, l'uso corretto dei contenitori e il rispetto del calendario di ritiro domiciliare. Un nuovo sistema di raccolta provoca un "effetto sorpresa" nell'utente che solleva il velo dell'abitudine e desta l'attenzione su gesti e consuetudini divenuti quasi automatici. È proprio questo effetto che, inizialmente, accosta il cittadino al servizio, pertanto è necessario sfruttarlo esaltandolo e facendone durare il più possibile il fragore.

IN MIGLIORATIVA:

l'assegnazione del kit all'utenza sarà preceduta dalla distribuzione buca a buca delle lettere di pre-informazione precedentemente concordate con i referenti Comunali e da una Conferenza Stampa aperta organizzata in sinergia con le Amministrazioni che vedrà coinvolti stakeholder territoriali e nazionali. Oltre ad Amministratori, tecnici comunali e personale altamente specializzato dello scrivente RTI, al tavolo dei relatori saranno presenti anche rappresentanti di tutti i Consorzi Nazionali per il recupero degli Imballaggi (CONAI, COMIECO, COREPLA, COREVE, CIAL, RICREA, CIC), rappresentanti di Associazioni territoriali e di Parrocchie. Alla conferenza stampa saranno anche invitati rappresentanti di tv, radio e giornali (stampa e on line) ai quali verrà distribuito un Press Kit in materiale riciclato completo di tutti i materiali informativi.

Lo scrivente RTI predisporrà **Striscioni stradali** e **Poster** in punti di grande visibilità, **supporti a bandiera** nelle vie centrali del paese, **manifesti stradali e totem** da affiggere/posizionare in tutti i rioni riportanti le specifiche inerenti attivazione del nuovo Servizio, distribuzione del kit e canali di comunicazione attivati e preannunciati le novità: conterranno messaggi inerenti l'imminente cambiamento del servizio di raccolta rifiuti,

Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti"
Soc. Coop.

MONTESCO S.r.l.
AMMINISTRATORE UNICO

CICLAT
ambiente
CICLAT AMBIENTE Soc. Coop.
Via Romagnoli, 13 - 47103 Ravenna

31 di 64

CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
«CIRCO MENOTTI» Soc. Coop. P.A.



Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

saranno semplici ma efficaci per instillare curiosità e creare l'attesa nei cittadini. In questo modo, per tutta la fase di Start up, i cittadini verranno accompagnati dalla vista/presenza delle piccole novità che a breve modificheranno le loro abitudini.

Gli eco-informatori, divisi in squadre coordinate da un Tutor, riconoscibili grazie ai dispositivi preventivamente disposti dallo scrivente RTI, applicheranno **adesivi e paline informative** nei pressi dei contenitori stradali da rimuovere ed effettueranno un **censimento** per valutare le singole esigenze e il fabbisogno di attrezzature per condomini, utenze non domestiche e altre aziende/utenze (ospedali, uffici, scuole, grandi aziende). Contestualmente verrà avviata la **distribuzione del kit di raccolta e dei materiali informativi alle utenze domestiche** e, terminata la fase di censimento e valutazione dei fabbisogni, anche al resto dell'utenza (condomini, attività commerciale, etc.). Nello specifico il materiale informativo sarà così composto:

- o **Lettera di presentazione dell'Amministrazione Comunale.**
- o **Brochure con Calendario di raccolta** (quest'ultimo staccabile con foro centrale) recante giorni e orari di conferimento delle diverse frazioni merceologiche, contenitori e buste da adoperarsi per la raccolta, informazioni sul nuovo Servizio di Igiene Urbana e sulla corretta differenziazione, Numero Verde, Sito aziendale, Servizi on line, canali social (Facebook e Twitter), App, Front Office, informazione sui contenitori forniti su richiesta.
- o **Disco Orario con Dizionario dei Rifiuti** con l'elenco alfabetico dei rifiuti e le indicazioni sul corretto conferimento, facilmente consultabile e innovativo nella grafica e forma
- o **Adesivi per contenitori domestici** riportanti la tipologia di rifiuto da conferire, giorni e orari di raccolta e i canali di comunicazione attivati dallo scrivente RTI.
- o **Carta dei Servizi conforme al Piano Regionale di Gestione dei Rifiuti approvato con Deliberazione del Consiglio Regionale del 8 ottobre 2013 n. 204** per informare il cittadino sui propri diritti e doveri. Nella Carta dei Servizi saranno infatti riepilogati tutti i servizi e le informazioni pratiche (informazione sui contenitori forniti su richiesta, servizi on demand, spazzamento, pulizia caditoie, calendario delle

Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti"
Soc. Coop.

MONTECO S.r.l.
AMMINISTRATORE UNICO

CICLAT AMBIENTE Soc. Coop.
Via Romagnoli, 13 - 48123 Ravenna



32 di 64
CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
«CIRCO MENOTTI» Soc. Coop. P.A.



Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

disinfestazioni, n. di raccolte per frazione merceologica, giorni e orari di conferimento, etc.). Tale documento individua i principi, le regole, gli standard quali-quantitativi dei servizi al fine di tutelare i cittadini nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza, professionalità, cortesia, economicità. La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno che lo scrivente RTI effettua nell'erogazione dei servizi agli utenti e che si impegna a rispettare per tutta la durata dell'Appalto nel rispetto del principio del miglioramento continuo. Tramite questo strumento, infatti, l'utente avrà la possibilità di interagire con lo scrivente fornendo indicazioni sulla qualità del servizio reso indicando eventuali suggerimenti per il miglioramento dello stesso.

Contestualmente, previa approvazione della Stazione Appaltante, saranno predisposti e affissi/distribuiti i seguenti materiali informativi (adesivi sui contenitori, locandine presso i rivenditori e volantini da distribuire all'utenza):

- **raccolta pile esauste** (specificando le corrette modalità di conferimento)
- **farmaci scaduti** (specificando le corrette modalità di conferimento ad es. togliere il cartoncino e il foglietto illustrativo, separare il blister, etc.)
- **prodotti tossici e infiammabili** (specificando le corrette modalità di conferimento)
- **sfalci verdi** (specificando le modalità di prenotazione o conferimento diretto)
- **raccolta ingombranti e beni durevoli** (specificando le modalità di prenotazione o conferimento diretto)
- **oli vegetali esausti** (specificando le modalità di prenotazione o conferimento diretto)
- **cestini getta carta** (specificando le modalità di corretto utilizzo)
- **raccolta deiezioni canine** (specificando le modalità di corretto utilizzo)
- **adesivo per segnalazione non conformità** che l'operatore ecologico apporrà sui contenitori delle utenze che non differenzieranno in maniera corretta i loro rifiuti. Sull'adesivo sarà infatti riportata la motivazione (materiali non sono conformi al calendario di raccolta, conferimento non corretto, etc.).

Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti"
Soc. Coop.


MONTECO S.r.l.
AMMINISTRATORE UNICO


CICLAT AMBIENTE
Soc. Coop.

Via Romagnoli, 13 - 48123 Ravenna



33 di 64
CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
«CIRO MENOTTI» Soc. Coop. P.A.



Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

IN MIGLIORATIVA:

Tutti i suddetti materiali saranno peraltro scaricabili dal sito aziendale e saranno redatti anche in inglese.

Gli eco-informatori lasceranno una **cartolina** nella buca delle lettere per comunicare ai cittadini non presenti le modalità di ritiro del kit (indirizzi, giorni e orari di apertura) dai Front Office. Sul retro della cartolina saranno riportate le specifiche per la compilazione di una eventuale **delega** al ritiro.

IN MIGLIORATIVA:

Lo scrivente RTI garantirà la distribuzione del kit di raccolta corredato di materiali informativi per tutta la durata dell'Appalto. Gli addetti alla distribuzione avranno la possibilità di aggiornare costantemente la banca dati delle forniture garantendo il monitoraggio in continuo. L'attivazione dei Front Office è altresì da intendersi come punto di incontro/dialogo con l'utenza domestica e non domestica per accogliere segnalazioni, suggerimenti, risolvere eventuali criticità, rilevare l'evoluzione dei bisogni e l'adeguatezza dei Servizi attraverso sistemi di **customer satisfaction**.

Al termine della giornata lavorativa gli eco-informatori rientreranno negli uffici per consegnare le **ricevute di consegna kit** alle utenze contattate e riversare i dati di distribuzione e abbinamento del kit alle utenze nel database. **Le ricevute saranno precompilate con l'anagrafica degli utenti ricevuta dagli uffici comunali competenti tramite un software appositamente predisposto e saranno in doppia copia su carta chimica per poter rilasciare copia della ricevuta all'utente.** Tutto il lavoro sarà **informatizzato** e reso disponibile all'Ufficio Ambiente Comunale.

Gli eco-informatori **presenteranno il nuovo Servizio agli utenti nelle seguenti modalità:**

- o ai residenti in **abitazione mono o bifamiliari** in concomitanza con la consegna del kit;

Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti"
Soc. Coop.

AMMINISTRATORE UNICO

CICLAT AMBIENTE Soc. Coop.
Via Romagnoli, 13 - 48123 Ravenna



34 di 64
CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
"CIRIO MENOTTI" Soc. Coop. P.A.



Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

- ai residenti in **condomini fino a 5 utenze domestiche** singolarmente in concomitanza con la consegna del kit o durante le riunioni condominiali preventivamente concordate con gli Amministratori o Capi Scala.
- ai residenti in **condomini da 6 o più utenze** durante le riunioni condominiali preventivamente concordate con gli Amministratori o Capi Scala. **Nella fase di censimento e valutazione del fabbisogno** saranno opportunamente approfonditi i seguenti aspetti:
 - individuazione del punto in cui ubicare la batteria di contenitori carrellati all'interno dell'area condominiale e del materiale illustrativo appositamente predisposto per le bacheche condominiali;
 - modalità di utilizzo del carrellato condominiale (giorni ed orari di servizio);
 - individuazione della data in cui consegnare i contenitori ad uso esclusivo del condominio
 - misure da adottarsi in caso di conferimenti non conformi a giorni, orari e modalità di raccolta
- alle **utenze non domestiche in concomitanza con la fase di censimento e valutazione del fabbisogno e, successivamente, durante la fase di consegna**. L'attività di comunicazione e informazione sarà diversificata a seconda del settore merceologico (food, not food, produttori di SOA - Sottoprodotti di Origine Animale -, grandi utenze, produttori di rifiuti speciali, etc.) organizzando incontri preliminari con le **Associazioni di categoria**;
- ai **bancarellisti del mercato settimanale** in concomitanza con la consegna dei sacchi o di altri dispositivi per agevolare la raccolta dei rifiuti prodotti.

Il puntuale lavoro degli eco-informatori nelle fasi di Start up e messa a regime, contribuirà a governare l'iniziale disorientamento dell'utenza che, opportunamente fronteggiato, verrà gradualmente superato una volta che il sistema entrerà a regime. Precedenti esperienze dimostrano come il periodo di "assestamento" possa avere una durata di circa due mesi.

Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti"
Soc. Coop.

Monteco S.r.l.
AMMINISTRATORE UNICO

CICLAT AMBIENTE Soc. Coop.
Via Romagnoli, 13 - 48123 Ravenna



35 di 64

CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
<<CIRO MENOTTI>> Soc. Coop. P.A.



Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

Durante questo periodo i facilitatori a contatto con le utenze domestiche e non domestiche dovranno fornire le necessarie informazioni e trasmettere ai responsabili del servizio le necessità riscontrate anche in merito all'eventuale necessità di variazione delle volumetrie fornite inizialmente (soprattutto per quanto riguarda alcune utenze non domestiche che spesso sottovalutano il volume di rifiuti conferiti e richiedono poi ulteriori contenitori).

Inoltre, sarà predisposta, prodotta e dislocata su punti strategici del territorio comunale concordati con gli uffici comunali competenti, la **segnaletica stradale riportante calendario di raccolta, corretto conferimento delle frazioni merceologiche, ubicazione del Front Office e dei CCR, spazzamento, pulizia caditoie, disinfezioni, etc.**

Anche le **fiancate laterali dei mezzi** verranno adoperate come **canale informativo** in quanto riporteranno l'indicazione della tipologia di rifiuto trasportato e informazioni inerenti le attività di comunicazione ambientale congiuntamente concordate con la Stazione Appaltante.

L'avvio del Nuovo Servizio sarà preceduto da una **Green Feast** da organizzarsi congiuntamente all'Amministrazione Comunale in luoghi di particolare pregio e aggregazione. La Green Feast verrà organizzata il giorno precedente al passaggio di gestione e sarà utile per avere un avvio il più sereno possibile associando al cambio di servizio un'idea positiva e aggregante, mettendo in mostra le nuove attrezzature e i mezzi, dialogando con i cittadini e presentando le nuove modalità di raccolta. Alla presentazione pubblica alla cittadinanza dei servizi saranno accompagnati dai **momenti spettacolari interattivi** sui temi della raccolta differenziata, del riciclo e del consumo consapevole per la riduzione dei rifiuti. Lo spettacolo sarà realizzato da animatori/attori professionisti che, partendo dal gioco e dall'apprendimento attivo e nel rispetto delle regole di convivenza e ascolto, stimoleranno i presenti coinvolgendoli in attività ludico/espressive.

IN MIGLIORATIVA

Nella fase di Start up si procederà anche con l'organizzazione di incontri rivolti a particolari categorie e porzioni di territorio:

Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti"
Soc. Coop.

MONTECO S.r.l.
SOCIETÀ A RESPONSABILITÀ LIMITATA

CICLAT AMBIENTE Soc. Coop.
Via Romagnoli, 10 - 40123 Ravenna



36 di 64
CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
"CIRIO MENOTTI" Soc. Coop. P.A.



Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

- per **territori rurali**, si organizzeranno specifici incontri per gli agricoltori ed i rifiuti agricoli, (contenitori per fitofarmaci, sacchi in plastica, teli in plastica per colture etc.);
- nei Comuni dell'ARO TA/2 si producono elevate quantità di verde per cui saranno utili campagne di adesione al **compostaggio domestico**, accompagnate da forme di incentivazione efficaci preventivamente concordate con l'Amministrazione Comunale;
- nei Comuni dell'ARO TA/2 vi è un'elevata presenza percentuale di **turisti** e utenti non residenti e si rende quindi necessaria la definizione di campagne specifiche per questi gruppi maggiormente consistenti e la predisposizione di **materiale bilingue**; tutti i contenitori per il conferimento di rifiuti riceveranno adesivi bilingue (italiano – inglese) con la descrizione dei materiali conferibili.
- organizzazione di campagne specifiche dedicate alle **attività turistiche** (alberghi, agriturismo, etc.).

A tutto quanto sopra descritto si accompagnerà la pubblicazione di **articoli** su testate giornalistiche locali e regionali (stampa e web) e la messa in onda di **spot radiofonici e televisivi specifici**. E' indispensabile chiarire problemi, esigenze, opportunità e necessità del Nuovo Servizio principalmente a coloro che incidono sulla formazione delle opinioni puntando sulla trasparenza e l'accesso alle informazioni. Anche gli organi di informazione saranno inviati alle visite guidate presso piattaforme e impianti di selezione, valorizzazione e trattamento rifiuti con mezzi di trasporto messi a disposizione dallo scrivente RTI.

Al contempo si utilizzerà la **macchina pubblicitaria** (bando sonoro) al fine di raggiungere una fascia d'utenza rappresentata per la maggior parte da persone anziane per le quali tale forma comunicativa potrebbe risultare maggiormente efficace in quanto il messaggio auditivo li raggiunge direttamente "a domicilio".

Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti" Soc. Coop.

MONTESCO S.R.L.
MINISTRI, ORE UNICO

CICLAT AMBIENTE Soc. Coop.
Romagnoli, 13 - 48123 Ravenna



37 di 64

CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
"CIRO MENOTTI" SOC. COOP. P.A.



Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

Coinvolgimento Enti e Istituzioni (uffici pubblici, scuole)

Una considerevole attenzione si dedicherà a enti e istituzioni pubbliche presenti sul territorio comunale coinvolgendoli nell'attuazione del piano di comunicazione nelle diverse fasi (Start up, Messa a regime, Follow up, etc.). **Le giovani generazioni hanno uno straordinario ruolo che possono esercitare nell'assimilazione e progressiva diffusione dei comportamenti tesi alla raccolta differenziata; rappresentano i consumatori del futuro e sono un vettore di sensibilità ed informazione nei riguardi delle famiglie e della propria cerchia di amicizie. Una loro forte sensibilizzazione rappresenta, quindi, un'operazione di inestimabile valore, ecco perché si intende indirizzarli verso comportamenti eco-compatibili per promuovere l'acquisizione di una coscienza "ecologica" attraverso una metodologia ludico/pratico/educativa.** Le attività si svolgeranno su livelli distinti: singolarmente (all'interno delle scuole) e parallelamente (fra tutte le scuole di ogni ordine e grado del territorio Comunale). Si punterà sulla **partecipazione attiva**, sul **contatto diretto** con professori, studenti, personale ATA, personale addetto al servizio mensa, etc. I linguaggi adoperati saranno diversificati a seconda dell'età degli uditori. Personale specializzato, in collaborazione con l'Amministrazione, presenterà a Dirigenti Scolastici e Docenti i progetti di **Educazione Ecologica** per le Scuole di ogni ordine e grado pubbliche, private e parificate. I progetti potranno eventualmente essere modificati e adeguati in base alle singole esigenze.

Durante il periodo scolastico si organizzeranno:

◆ **Incontri/lezione** con un esperto in materia ambientale dello scrivente RTI in tutte le classi delle scuole del territorio Comunale. Si illustrerà il corretto conferimento dei materiali riciclabili secondo la nuova tipologia di Raccolta Differenziata con ausilio di materiale multimediale e audiovisivo e con **distribuzione di materiale informativo**.

I principali moduli da trattare saranno i seguenti:

- *inquinamento del suolo, dell'aria e dell'acqua;*
- *sviluppo sostenibile;*

Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti"
Soc. Coop.

Monteco S.r.l.
AMMINISTRATORE UNICO

Ciclat Ambiente
CICLATA AMBIENTE Soc. Coop.
Via Romagnoli, 13 - 72023 Ravenna



38 di 64

CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
«CIRIO MENOTTI» Soc. Coop. P.A.



Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

- *analisi dei materiali riciclabili e non riciclabili;*
 - *riduzione della produzione dei rifiuti e riuso;*
 - *raccolta differenziata;*
 - *piattaforme di selezione dei rifiuti;*
 - *consorzi di filiera per il riciclo dei rifiuti;*
 - *riciclo;*
 - *compostaggio;*
 - *impianti di trattamento - biostabilizzazione e produzione di CDR, CSS;*
 - *termovalorizzatori;*
 - *discariche di servizio/soccorso.*
- ◆ **Distribuzione di materiale informativo cartaceo e informatico.**
- ◆ **Incontri di formazione con personale ATA e addetti alla gestione delle mense per la corretta separazione dei rifiuti durante lezioni, ricreazioni e pasti a scuola.**
- ◆ **Giornate straordinarie di raccolta rifiuti a tema con il coinvolgimento attivo delle famiglie con premialità per le scuole e le classi in base alla qualità e quantità del rifiuto raccolto e al numero di studenti.** Tali iniziative, organizzate singolarmente e/o contemporaneamente in tutte le scuole coinvolte, presso plessi scolastici, isole ecologiche o aree Comunali appositamente allestite, permetteranno di creare un'**identità di sistema**, dando vita ad un tessuto relazionale a vari livelli poiché i partecipanti saranno coinvolti in un progetto comune ideato per raggiungimento di scopi comuni: salvaguardia del territorio, riduzione del rifiuto alla fonte, riuso, qualità e quantità della raccolta differenziata e riduzione dei rifiuti da smaltire in discarica.
- ◆ **Esperimenti in giardino** con rifiuti di vario genere per esaminarli "con occhio critico" e provare a differenziarli nel modo appropriato. Allo stesso tempo si attuerà una verifica del tempo di degradazione naturale dei materiali che usiamo giornalmente. L'esperimento servirà a focalizzare l'attenzione sul divario temporale che esiste tra il tempo di vita utile di un imballaggio (dal negozio a casa) e il tempo di permanenza inutile che avrà in discarica, evidenziando, invece, l'utilità della riduzione, del riuso, della raccolta differenziata e del riciclo.

Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti"

Soc. Coop.

Monteco S.r.l.
AMMINISTRATORE UNICO

CICLAT
Ambiente
CICLAT AMBIENTE Soc. Coop.
Via Romagna, 1 - 48123 Ravenna



39 di 64

CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
«CIRCO MENOTTI» Soc. Coop. P.A.



Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

- ◆ Promozione del **compostaggio domestico** tramite lezioni in tutte le scuole di ogni ordine e grado e consegna in comodato d'uso di **compostiere** e **manuali informativi**. Individuazione sul territorio Comunale di aree verdi trascurate in accordo con gli uffici comunali competenti e successivo **recupero a verde** con messa a dimora di vegetazione autoctona e utilizzo del **compost** prodotto durante l'Anno Scolastico in collaborazione con le Associazioni territoriali. Organizzazione di una **manifestazione** durante la quale gli studenti presenteranno l'aria adottata alla cittadinanza.
- ◆ Organizzazione di **visite guidate con pullman e guide professionali messe a disposizione dallo scrivente RTI presso piattaforme di valorizzazione dei rifiuti**.
- Organizzazione di **eventi e manifestazioni pubbliche** per la **socializzazione dei risultati**.

Presso le strutture pubbliche e nelle scuole sarà avviata la **raccolta differenziata in tutti gli uffici e nelle aule, nei pressi dei distributori automatici di bibite e snack, negli uffici scolastici, nei pressi di stampanti e fotocopiatori tramite il posizionamento di ECOBOX appositamente allestiti in linea con la grafica del piano di comunicazione**. Questa iniziativa avrà la doppia funzione di accostare alunni e dipendenti alla pratica della Raccolta Differenziata per riportarla successivamente in ambito domestico e recuperare materiale differenziato da avviare a recupero.

Negli uffici e nelle scuole verranno anche distribuiti dei **Totem informativi**, congiuntamente concordati, di facile intuizione e graficamente accattivanti tesi all'incentivazione delle **buone pratiche** e alla comprensione del **ciclo integrato dei rifiuti** (cosa sono, da dove provengono, in cosa si trasformano, etc.).

Coinvolgimento Associazioni territoriali e Parrocchie

Considerata l'enorme influenza che Associazioni di volontariato, ambientaliste, culturali, turistiche, sportive e religiose hanno sul territorio, Monteco, in sinergia con le

Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti"
Soc. Coop.

MONTECO S.r.l.
AMMINISTRATORE UNICO

CICLAT AMBIENTE Soc. Coop.
Via Romagnoli, 13 - 47023 Ravenna



CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
"CIRIO MENOTTI" Soc. Coop. P.A.

40 di 64



Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

Amministrazioni, coinvolgerà le stesse, tramite la stesura di un **protocollo d'intesa**, in tutte le attività di comunicazione, informazione e sensibilizzazione ambientale nonché, a monte, nella progettazione condivisa delle stesse.

La collaborazione con le Associazioni sarà fondamentale in tutta la durata dell'Appalto, infatti i soci sono sempre cittadini che nel territorio vivono, vi interagiscono e usufruiscono del nuovo Servizio. Il loro coinvolgimento attivo costituisce quindi una ulteriore forma di sensibilizzazione rivolta alle famiglie di appartenenza, alla cerchia di amicizie, al vicinato. In particolare nella delicata fase di **Start up** si coinvolgeranno le Associazioni per **diffondere**, presso tutte le utenze, le **corrette informazioni sul nuovo Servizio e sulla Raccolta Differenziata** ma anche per stimolare negli individui **comportamenti sostenibili volti alla riduzione della produzione del rifiuto e del riuso dei materiali** sfruttando la grande conoscenza del territorio a livello urbanistico e socio/culturale propria di tali organizzazioni. Si valuterà anche se coinvolgere i membri delle Associazioni, in particolare i membri maggiormente motivati e attivi per il benessere del territorio, anche nella fase di distribuzione del kit. **Prima di ogni cooperazione si effettueranno delle visite guidate presso gli impianti di trattamento rifiuti e dei corsi preparatori fra operatori delle Associazioni, personale tecnico dello scrivente RTI e Amministratori al fine di fornire adeguate e solide competenze e conoscenze in chi realizza gli interventi e per instaurare dialogo e scambio di opinioni.**

In sinergia con le Amministrazioni si organizzeranno **incontri presso le varie sedi** delle Associazioni aderenti al protocollo d'intesa. I Membri delle Associazioni (in particolare quelle Ambientaliste come Legambiente, WWF, etc.), inoltre, potranno coadiuvate Appaltatore e Appaltante come **guide** per accompagnare gli studenti in **viaggi di istruzione** all'interno di **aree naturali protette** italiane. Questo tipo di viaggi rappresentano uno tra i più efficaci strumenti didattici per l'educazione ambientale, un'occasione unica per suscitare nei ragazzi l'attenzione su diverse problematiche ecologiche, creando al tempo stesso un'atmosfera più libera tra studenti, insegnanti e guide.

Inoltre, lo scrivente RTI avvierà collaborazioni con la Federazione No Profit dei **Maestri del Lavoro d'Italia**, l'Ente Morale che raggruppa e organizza gli insigniti con la decorazione

Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti"
Soc. Coop.


AMMINISTRATORE UNICO


CICLAT AMBIENTE Soc. Coop.
Via Romagnoli, 13 - 46123 Ravenna



CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
«CIR MENOTTI» Soc. Coop. P.A.



Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati

COMUNE DI MARTINA FRANCA

della "Stella al Merito del Lavoro". Tra gli scopi principali della Federazione quello di promuovere ed elevare negli ambienti di lavoro il valore morale dell'apporto collaborativo dando ogni possibile contributo di esperienze per la soluzione di problemi tecnici, economici e sociali.

AZIONI RIVOLTE A UTENZE DIVERSAMENTE ABILI

Inedita in questo settore e socialmente all'avanguardia l'attenzione che lo scrivente RTI riserva alle esigenze dell'utenza **disagiata, anziana e diversamente abile adeguando strumenti e materiali di comunicazione e informazione e prevedendo servizi aggiuntivi e on demand**. In particolare, accanto alle esigenze del tutto speciali delle persone **cieche**, lo scrivente RTI considera anche le necessità delle persone **ipovedenti** che, avendo una grave riduzione della capacità visiva, non sono in grado di leggere caratteri tipografici di altezza inferiore ai 4-5 millimetri perciò, in collaborazione con l'**Unione Italiana dei Ciechi e Ipovedenti**, provvederà alla produzione di materiali informativi con scrittura in **Braille**. Particolare attenzione sarà profusa anche nell'allestimento dei contenitori, destinati alla raccolta differenziata dei rifiuti solidi urbani, con targhe recanti diciture in Braille o **ideogramma a rilievo** realizzati mantenendo livelli essenziali di igiene e sicurezza.

Per erogare informazioni sui servizi a utenti **sordo-muti**, lo scrivente RTI si avvarrà della collaborazione di persone che, nonostante tali handicap, hanno sviluppato capacità di socializzazione secondaria.

COMUNICAZIONE ED INFORMAZIONE AMBIENTALE SUCCESSIVA ALL'AVVIO DEL SERVIZIO DI RACCOLTA PORTA A PORTA. FASE DI MESSA A REGIME

Nella fase di messa a regime saranno organizzate attività che potranno realizzarsi anche negli anni successivi secondo programmazioni condivise con l'Amministrazione e ottimizzate in funzione degli obiettivi raggiunti o da raggiungere, dell'andamento dei Servizi, delle premialità da applicare alle utenze virtuose, dei risultati da diffondere e delle eventuali criticità

Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti" Soc. Coop.

MONTECO S.r.l.
AMMINISTRATORE UNICO

CICLAT AMBIENTE Soc. Coop.
Via Romagnoli, 13 - 40123 Ravenna



42 di 64

CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
«CIRO MENOTTI» Soc. Coop. P.A.



Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

riscontrate. Al fine di evitare disfunzioni nell'esecuzione dei servizi entro il 30 settembre di ogni anno, lo scrivente RTI redigerà il calendario del servizio per le utenze domestiche e non domestiche che inoltrerà alla Stazione Appaltante e al Comune in formato elettronico per l'approvazione prima della stampa e distribuzione.

Lo scrivente RTI, inoltre, garantirà il proprio pieno sostegno per la buona riuscita di iniziative organizzate dalla Stazione Appaltante e dall'Amministrazione Comunale come giornate formative a sfondo ecologico, mettendo a disposizione personale, mezzi e attrezzature. La strategia di comunicazione perseguirà i seguenti concetti chiave:

- **partecipazione** come azione sinergica tra gli attori coinvolti,
- **ascolto** costante delle utenze per rispondere a dubbi, perplessità, esigenze particolari;
- **semplificazione** per facilitare al massimo la comprensione delle informazioni erogate.

Strumenti e attività di Educazione ecologica rivolti alle scuole di ogni ordine e grado per tutta la durata dell'Appalto

Non si perderà mai di vista l'**Istituzione scuola** ritenuta fondamentale per diffondere sul territorio i comportamenti eco-compatibili attraverso gli studenti. Ogni anno verranno presentate della campagne di Educazione Ecologica ai Dirigenti Scolastici e ai Referenti per l'Ambiente dopo aver condiviso le idee progettuali con gli uffici comunali competenti.

Si procederà con:

- ◆ **lezioni/dibattito** con argomenti modulati in base all'età degli uditori e agli obiettivi da raggiungere;
- ◆ **compostaggio domestico**;
- ◆ **laboratori didattici** con realizzazione di oggetti con materiali di scarto (riuso creativo);
- ◆ **eco-concorso "Ribelli per Natura"** che ha le seguenti **obiettivi**:

Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti"
Soc. Coop.



43 di 64

CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
«CIRIO MENOTTI» Soc. Coop. P.A.



OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

- scoprire che l'ambiente è un bene prezioso che va protetto con comportamenti ecologici atti a promuovere una coscienza ecologico-ambientale;
- intuire la necessità di mettere in atto comportamenti ecologicamente adeguati;
- evitare atteggiamenti e comportamenti non ecologici;
- scoprire la necessità di effettuare la raccolta differenziata;
- favorire la crescita individuale attraverso la collaborazione e la condivisione di un'esperienza;
- esprimere la propria creatività attraverso la progettazione e la realizzazione di un prodotto con materiali diversi.

E i seguenti **finalità**:

- predisporre situazioni di esperienza che stimolino la curiosità e l'interesse per l'argomento;
- rilevazione delle problematiche inerenti il non rispetto dell'ambiente;
- rendere l'alunno consapevole di alcuni comportamenti corretti e scorretti nei confronti dell'ambiente;
- distinguere correttamente attraverso la manipolazione i vari materiali proposti: carta, vetro, plastica e metallo, rifiuto organico;
- sviluppare la capacità di partecipare attivamente ed in modo personale alle esperienze proposte.

Dopo una adeguata formazione/informazione a cura della scrivente, i partecipanti presenteranno le rispettive opere che saranno esposte in una **mostra** aperta alla cittadinanza; gli ideatori dei lavori più originali e con maggiore impatto comunicativo verranno **premiati** e le **opere realizzate saranno adoperate per le future campagne di comunicazione ambientale.**



Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

- ◆ **Indagine tramite questionario** con domande inerenti vari aspetti del servizio che gli studenti dovranno somministrare alle rispettive famiglie. I dati raccolti saranno elaborati da referenti dello scrivente RTI e presentati alla cittadinanza.
- ◆ **Visite guidate** presso impianti di selezione, trattamento e riciclo dei rifiuti per constatare in prima persona i processi che avvengono dopo la separazione dei rifiuti effettuata in casa e rendere concreto un mondo di lavorazioni sconosciuto ma estremamente interessante dando forza al concetto spesso astratto di Raccolta Differenziata.
- ◆ **Spettacoli Teatrali** a tema ambientale organizzati in accordo con i Consorzi di Filiera e realizzati da professionisti altamente qualificati. Gli spettacoli saranno rivolti principalmente ai giovani. I linguaggi adoperati saranno semplici e chiari ma mai banali, lo stile accattivante, in grado di suscitare curiosità e stimolare l'attenzione mediante un rapporto interattivo tra attori e platea.
- ◆ **Raccolte in costume** per incrementare il **rapporto positivo** e di fiducia tra utenza e operatori ecologici. Ad esempio durante il periodo natalizio o a carnevale, gli studenti durante i **laboratori di riuso creativo** organizzati a scuola, potranno liberare la loro fantasia creando costumi con materiale da recupero da usare durante le raccolte o durante sfilate all'uopo organizzate.

Strumenti e attività di incentivazione e premialità dell'utenza

L'utenza è maggiormente e direttamente coinvolta da problematiche connesse alla raccolta dei Rifiuti Solidi Urbani e allo spazzamento stradale dei cui risultati concreti è immediatamente testimone mentre, nel caso della Raccolta Differenziata l'utente, a fronte di vantaggi acquisibili su larga scala (salvaguardia delle risorse naturali, risparmio di materie prime non rinnovabili, risparmio energetico, riduzione dei costi "sociali" per la collettività, riduzione delle tariffe) si deve far carico di piccoli impegni quotidiani come la separazione accurata dei rifiuti. Per incentivare l'utenza ad usufruire in maniera **partecipata** ai Servizi, subito dopo l'avvio del nuovo Servizio, si predisporranno **azioni di incentivazione e sostegno** ai

Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti"
Soc. Coop.


MONTECO S.r.l.
UNICA AZIENDA A REPERE UNICO


CICLAT AMBIENTE S.r.l. Soc. Coop.
Via Romagnoli, 12 - 48123 Ravenna



45 di 64
CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
«CIRIO MENOTTI» Soc. Coop. P.A.



Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

Servizi di Igiene Urbana tramite l'organizzazione di **eco-concorsi "Porta, Pesa e Vinci"** in tutti i quartieri dei Comuni dell'Ambito di Raccolta TA/2 e, successivamente, presso i **Centri Comunali di Raccolta (opportunamente inaugurati)** al fine di **intensificare l'informazione rivolta all'utenza in merito alla possibilità di conferire i propri rifiuti, correttamente differenziati, presso i suddetti Centri**. Lo scrivente RTI attrezzerà una postazione mobile in luoghi e giorni da concordarsi congiuntamente. Il cittadino potrà conferire i propri rifiuti correttamente differenziati presso i presidi appositamente allestiti, dotati di pesa elettrica e registro conferimenti, e presidiati da personale addetto in **collaborazione con le Associazioni Territoriali**. Gli addetti peseranno i rifiuti conferiti dall'utenza ed annoteranno peso e tipologia, nome e recapiti del cittadino su un registro appositamente predisposto nel rispetto della privacy. Chiusa la fase di raccolta, si procederà alla verifica dei **quantitativi** conferiti nonché della **qualità**. A fine giornata, stilata la graduatoria, gli utenti che avranno conferito il maggior quantitativo di rifiuti meglio differenziati avranno diritto a dei **buoni spesa** da utilizzarsi presso i negozi convenzionati.

Azioni rivolte alla promozione della riduzione dei rifiuti per le utenze domestiche e non domestiche

Il **Compostaggio Domestico** rappresenta l'iniziativa più immediata ed incisiva verso la riduzione dei rifiuti alla fonte. A questo scopo si è previsto di consegnare apposite compostiere alle famiglie che posseggono un giardino o orto e a quelle residenti nell'agro. Ognuna di queste utenze potrà bioconvertire il proprio scarto organico in compost, senza farlo uscire dalla propria abitazione. Tale iniziativa permetterà di non produrre rifiuto organico – che è la frazione preponderante nel paniere dei rifiuti urbani – e di "fabbricarsi" in casa compost, ammendante agricolo per il proprio giardino.

È opportuno, tuttavia, disciplinare questa attività per assicurarsi la buona riuscita del processo. Il percorso da attivare, pertanto, seguirà le seguenti fasi di:

Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti"
Soc. Coop.

MONTECO S.r.l.
AMMINISTRATORE UNICO

CICLAT AMBIENTE Soc. Coop.
Via Romagnoli, 13 - 48123 Ravenna

46 di 64



CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
«CIRO MENOTTI» Soc. Coop. P.A.



Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

- 1) divulgazione dell'iniziativa mediante **manifesti, locandine, spot, social, sito aziendale**, etc.;
- 2) adesione al compostaggio domestico mediante compilazione di un **coupon** predisposti dallo scrivente RTI e condivisi con gli uffici comunali competenti;
- 3) Corso di formazione sul corretto utilizzo della compostiera;
- 4) **Verifica** sul corretto utilizzo delle compostiere con visita agli utilizzatori, non per punire l'uso scorretto ma per **premiare** (nel caso di buon utilizzo) l'utenza virtuosa o per dare consigli su come migliorare il processo di compostaggio.

Infine, al fine di poter verificare l'effettivo e corretto utilizzo delle compostiere e separazione delle frazioni organiche dei rifiuti, l'Amministrazione Comunale e il gestore metteranno in atto delle procedure di verifica periodica attraverso la richiesta di compilazione di specifiche schede informative (che verranno utilizzate anche allo scopo di effettuare delle analisi statistiche).

IN MIGLIORATIVA

ASSISTENZA TECNICA GRATUITA AL COMPOSTAGGIO DOMESTICO

Lo scrivente R.T.I., a titolo di proposta migliorativa di servizio, fornirà alle utenze dell'agro a bassa densità abitativa del Comune di Martina Franca, fruitrici delle compostiere domestiche, il seguente servizio di assistenza tecnica.

All'avvio dei servizi, saranno organizzativi appositi incontri formativi nei siti ove saranno realizzate le mini isole ecologiche nell'agro di Martina Franca durante i quali saranno consegnate le compostiere domestiche, insieme al manuale d'uso e al kit di enzimi attivatori del processo di compostaggio. Tali incontri saranno opportunamente pubblicizzati attraverso **spot, manifesti** e **materiali informativi**. L'adesione al compostaggio domestico avverrà mediante compilazione di un coupon che dà diritto alla compostiera e all'iscrizione nell'Albo Comunale Compostatori.

Lo scrivente R.T.I. assisterà le utenze nell'autogestione della compostiera attraverso ulteriori incontri che si svolgeranno nelle sedi delle mini isole alle seguenti date:

Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti" Soc. Coop.

MONTECO S.r.l.
AMMINISTRATORE UNICO

CICLAT AMBIENTE Soc. Coop.
Via Roma, 13 - 74011 Martina Franca



47 di 64
CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
«CIRCOLO MENOTTI» SPA



Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

- ogni metà ciclo di compostaggio, che ha durata di circa 3 mesi, (**n. 4 incontri all'anno**), durante i quali le utenze potranno ricevere opportune assistenza tecnica sulle modalità di gestione della compostiera;
- ogni fine ciclo di compostaggio, ossia dopo 3 mesi (**n. 4 incontri all'anno**), durante i quali saranno forniti i nuovi kit di enzimi attivatori.

Lo scrivente RTI, inoltre, garantirà un servizio "on demand" di **assistenza domiciliare gratuita** tramite prenotazione al numero verde aziendale ovvero al sito internet o tramite gli altri canali di comunicazione messi a disposizione (cfr. cfr. Elaborato R.4 – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati) da parte delle utenze che impiegano le compostiere.

Saranno previste premialità per gli utenti virtuosi.

Per tali attività saranno impiegate professionalità specializzate nel settore.

IN MIGLIORATIVA:

particolare attenzione sarà rivolta ai principali eventi comunali che rappresentano un importante momento di ritrovo per residenti e turisti. In particolare si fa riferimento alle feste patronali, alle sagre e agli eventi a grande coinvolgimento durante i quali si promuoverà il concetto di **Festa Ecologica** perché per divertirsi non occorre inquinare.

Le festività e le sagre, diventate nel tempo una tradizione consolidata del nostro territorio, hanno un loro **peso ambientale** che si manifesta anche attraverso la produzione di una considerevole mole di rifiuti – piatti e posate di plastica, cartoni, bottiglie, avanzi di cibo – che spesso, purtroppo, rischiano di essere raccolti in maniera indifferenziata e smaltiti in discarica. Promuovere **la gestione corretta e sostenibile** dei rifiuti durante feste, sagre e manifestazioni in genere è un punto fermo dell'attività aziendale. Continuare, quindi, a **divertirsi** durante questi eventi ma senza perdere di vista la **salvaguardia dell'ambiente**. Le feste, oltre che momento di svago, possono così divenire efficaci **strumenti di educazione, sensibilizzazione e informazione ambientale** e luogo ideale per condividere con i presenti esempi di **pratiche più sostenibili** dal punto di vista ambientale. Le principali finalità sono le seguenti:

Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti"
Soc. Coop.

Monteco S.r.l.
MINISTRA, ONE UNICO

CICLAT AMBIENTE Soc. Coop.
Via Romagnoli, 13 - 48123 Ravenna

48 di 64



CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
<<CIRCO MENOTTI>> Soc. Coop. PA.



Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

- ridurre i rifiuti prodotti durante le festività, gli eventi, le manifestazioni;
- minimizzare gli impatti ambientali e aumentare la raccolta differenziata;
- diminuire il ricorso a materie prime non rinnovabili;
- utilizzare le feste come veicolo per la sensibilizzazione e l'informazione ambientale dei partecipanti.

Il ruolo degli organizzatori e dei bancarellisti presenti durante gli eventi è indispensabile e senza il loro contributo la raccolta differenziata non potrebbe funzionare.

Durante i suddetti eventi perciò si procederà a:

- **Organizzare la Raccolta Differenziata nell'intera area gastronomica**, tramite la predisposizione di opportuni contenitori (per organico, plastica, vetro, metalli, olio vegetale utilizzato per le frittiture, etc.) da utilizzare durante la **preparazione delle vivande** e le opportune istruzioni per gli eco-informatori, i volontari e il personale;
- **Organizzare la Raccolta Differenziata in tutta l'area della festa** con opportuni contenitori, o attrezzando delle apposite **"isolette ecologiche"** con relativa segnaletica e presidio di **personale volontario** debitamente formato per indirizzare i visitatori;
- **Utilizzare catering biodegradabile e compostabile** (piatti, bicchieri, posate in amido di mais) nella zona di ristorazione piuttosto che stoviglie usa e getta in plastica non sempre recuperabili se eccessivamente sporche;
- Acqua rigorosamente di rubinetto con brocche a rendere, vino locale servito con bicchieri in vetro a rendere;
- Spiegare le modalità di gestione dei rifiuti agli avventori delle feste, attraverso semplici strumenti come le tovaglette usa e getta e poster posizionati nei pressi degli stand enogastronomici e delle casse.

Lo scrivente RTI, inoltre, predisporrà delle campagne di comunicazione focalizzate sul concetto di **green marketing** che incentivino consumatori e produttori a:

- ridurre gli imballaggi doppi e non essenziali e quelli **usa e getta**;

Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti"
Soc. Coop.

MONTECO S.r.l.
VIA STRADA, 109 - 47024 - CIVITANOVA (RN)

CICLAT AMBIENTE Soc. Coop.
Via Romagna, 13 - 48023 Ravenna



CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
«CIRO MENOTTI» Soc. Coop. P.A.

49 di 64



Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

- Promuovere l'utilizzo dei **pannolini/pannoloni lavabili** al posto di quelli usa e getta tramite l'organizzazione di incontri formativi rivolti ai neogenitori, ai genitori che frequentavano i corsi pre-parto, presso le case di riposo, etc.;
- usufruire del **vuoto a rendere**;
- adoperare **erogatori di prodotti alla spina** (dispenser per detersivi, acqua, latte, etc.);
- preferire **prodotti locali e di stagione a peso** evitando confezioni inutili.

Queste strategie di educazione al consumo ecosostenibile e consapevole di beni e servizi, affiancati alla raccolta differenziata, al riuso e al riciclo dei materiali garantiscono il raggiungimento di elevati standard sia in termini di percentuali di raccolta differenziata che in termini di riduzione della produzione pro-capite.

Lo scrivente RTI attuerà, inoltre, delle strategie di informazione, sensibilizzazione e coinvolgimento di piccoli e grandi produttori locali mirate a migliorare la consapevolezza dei problemi causati dalla mancata riduzione dei rifiuti a monte e dal loro mancato recupero a valle. I soggetti coinvolti saranno produttori, commercianti e consumatori. In collaborazione con gli enti locali e le Associazioni, si procederà con:

- indagini preliminari volte a definire le **azioni eco-sostenibili** per una riduzione dei rifiuti alla fonte e uno studio delle linee guida per conoscere la situazione territoriale e predisporre **accordi con commercianti e piccoli e grandi produttori locali**.
- **registrare le adesioni**
- stilare un **protocollo d'intesa**
- **pubblicizzare** gli accordi stipulati
- stampare e **distribuire** materiali informativi nelle varie attività
- verificare i **risultati** raggiunti congiuntamente
- **monitorare** in maniera costante l'evoluzione dei lavori
- consegnare un **bollino di qualità** alle attività virtuose

Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti"
Soc. Coop.

MONTECOS s.r.l.
AMMINISTRATORE UNICO

CICLAT
Ambiente
CICLAT AMBIENTE Soc. Coop.
Via Romagnoli, 13 - 48123 Ravenna



50 di 64
CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
«CIRO MENOTTI» Soc. Coop. P.A.



Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

- **divulgare i risultati raggiunti** alla collettività usufruendo di tutti i possibili canali di comunicazione.

Coinvolgimento Associazioni territoriali e Parrocchie

Nella fase di **messa a regime** e di **Follow up** si svilupperanno forme di collaborazione durante gli **eventi a grande coinvolgimento comunale e quelli a tema ambientale organizzati dallo scrivente RTI**; il personale delle Associazioni avrà funzione di raccordo e rappresenterà un punto di **riferimento stabile e costante** per i cittadini.

Si svilupperà, inoltre, il **"Mercato del Baratto"**, in siti da stabilire in accordo tra le parti, per riaffermare la vecchia pratica del baratto ed allungare la vita di oggetti in disuso portati dai cittadini. Questa iniziativa nasce con l'obiettivo di stimolare la riflessione dei cittadini sulle possibilità che ognuno di noi ha nel ridurre la quantità di rifiuti da smaltire prolungandone il ciclo di vita. L'utente viene sensibilizzato sugli sprechi che quotidianamente possono essere ridotti, partendo da una riflessione semplice quanto poco considerata: a chiunque capita di avere in casa oggetti nuovi o usati che vengono scarsamente utilizzati, perché non piacciono o se ne hanno in eccesso. Che si tratti di suppellettili, piccoli oggetti di arredamento, abbigliamento, accessori o vecchi libri, cd e dvd, questi oggetti finiscono il più delle volte nel dimenticatoio, ad ammuffire negli scatoloni in garage finché un giorno non si decide di buttarli. E' possibile evitare tutto questo alimentando il circuito del riuso e del riciclo, restituendo nuova vita a questi oggetti che possono tornare utili e graditi ad altre persone.

Il Market Barter sarà al contempo un momento di incontro e di socialità tra azienda, Comune, Associazioni e cittadini, i quali saranno parte attiva nelle buone pratiche ecologiche e si troveranno in condizione di serenità per ricevere e scambiarsi informazioni circa le corrette azioni da adottare per la gestione dei propri rifiuti. Infatti, nelle varie sedi gli utenti troveranno anche il materiale informativo sul servizio di igiene urbana.

Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti"
Soc. Coop.



51 di 64



CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
«CIRCOLO MENOTTI» Soc. Coop. P.A.



ARO TARANTO 2

Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

Monitoraggio dei conferimenti

Nella fase di avvio dei Servizi è fondamentale aiutare l'utenza a comprendere in maniera semplice le corrette modalità di differenziazione dei rifiuti per ottenere risultati rilevanti non solo dal punto di vista quantitativo ma anche qualitativo. Oltre alle attività suddette, gli addetti alla raccolta, debitamente formati, monitoreranno i conferimenti e al verificarsi di eventuali errori lasceranno appositi **avvisi di "non corretto conferimento dei rifiuti"** ciò anche al fine di rendere sempre e comunque partecipe, coinvolta e ben informata l'utenza. Infatti, lo scrivente RTI, in accordo con gli uffici comunali competenti Vigili Urbani, organizzerà dei sopralluoghi presso le utenze per informarle sulle corrette modalità di c conferimento e correggere eventuali disattenzioni/errori

Diffusione dei risultati raggiunti

Sin dal primo mese dopo l'avvio del nuovo Servizio, l'utenza sarà informata sui risultati raggiunti in termini di **percentuali di raccolta differenziata e riduzione dei quantitativi conferiti in discarica**. Sarà questa una importante occasione di **gratificazione** per l'intera comunità. Nei mesi successivi sarà fondamentale completare tale messaggio con la descrizione dei **nuovi obiettivi** da raggiungere (riduzione dei rifiuti alla fonte, incentivazione del compostaggio domestico, riuso, aumento delle percentuali di raccolta differenziata).

Isole Ecologiche/Centri Comunali di Raccolta

Le Isole Ecologiche/Centri Comunali di Raccolta (CCR) diverranno un punto di riferimento stabile per le utenze non solo per conferire rifiuti urbani differenziati, ingombranti, beni durevoli, olii vegetali esausti, potature, etc. ma anche per un contatto diretto con il gestore, per acquisire le forniture annuali, richiedere informazioni, evidenziare dubbi, segnalazioni, necessità particolari. Gli addetti al CCR dotati delle idonee attrezzature informatiche precedentemente descritte, provvederanno al costante aggiornamento del database

Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti" Soc. Coop.

MONTECO S.r.l.
AMMINISTRATORE UNICO

CICLAT AMBIENTE Soc. Coop.
Via Romagnoli, 13 - 48125 Ravenna



52 di 64

CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
"CIRO MENOTTI" Soc. Coop. P.A.



Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

garantendo il monitoraggio continuo e costante delle forniture e dell'abbinamento dei tag RFID all'utenza.

SERVIZI PER I RAPPORTI CON L'UTENZA

Creare un efficace servizio per i rapporti con l'utenza è fondamentale per fornire, a chiunque ne faccia richiesta, informazioni semplici, chiare e complete.

I compiti affidati a questa sezione saranno i seguenti:

- Fornire riferimenti sulle principali norme in materia di comunicazione e di informazione ambientale.
- Fornire informazioni sulle strutture, le attività, i prodotti ed i servizi offerti.
- Accogliere richieste, suggerimenti e segnalazioni per migliorare i servizi e la comunicazione fra utenti, Amministrazioni locali e gestore.
- Promuovere attività a sostegno della gestione integrata dei rifiuti, a favore del consumo sostenibile e della riduzione dei rifiuti.
- Effettuare indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze.
- Concorrere alla predisposizione degli strumenti da utilizzarsi per le iniziative di pubblica utilità.
- Coinvolgere emotivamente la popolazione sui traguardi da raggiungere e sui risultati ottenuti.

Le notizie sui servizi saranno erogate adoperando **veicoli di informazione diversificati a seconda della fascia d'utenza e tramite un approccio multi -canale** servendosi di "contatto diretto" e "indiretto". Anche le tematiche saranno differenziate e variate poiché il cambiamento degli obiettivi pubblicitari rinnova l'interesse e l'attenzione dei cittadini.

IN MIGLIORATIVA:

Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti"
Soc. Coop.

MONTECO S.r.l.
AMMINISTRAZIONE UNICA

CICLAT
ambiente

CICLAT AMBIENTE Soc. Coop.
Via Romagnoli, 13 49123 Ravenna



53 di 64

CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
«CIRO MENOTTI» Soc. Coop. P.A.



ARO TARANTO 2

Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

a partire dall'aggiudicazione definitiva (già dalla fase di Start up) e per tutta la durata del servizio, sarà attivo uno sportello telefonico con Numero Verde per la prenotazione del ritiro gratuito a domicilio di beni durevoli e apparecchiature elettriche ed elettroniche, rifiuti ingombranti, potature, olii vegetali esausti, etc. e per la richiesta di informazioni o la segnalazione di dubbi, reclami. Il Numero Verde verrà pubblicato su tutti i materiali informativi e promozionali. Il Numero Verde sarà attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00 e sabato dalle ore 8.00 alle ore 16.00. Nei giorni e orari non presidiati dagli operatori sarà attivo il risponditore con Segreteria telefonica.

Lo scrivente RTI predisporrà un'applicazione per gestire la banca dati delle *chiamate* così strutturata:

- o la chiamata esprime una **richiesta formale** fatta a Monteco da terze parti. La creazione di una chiamata può essere fatta dagli utenti sia utilizzando il sistema informativo, sia in modo assistito mediante un operatore del call center.
- o Le tipologie di chiamate sono quattro e sono caratterizzate da **attributi comuni** e da **attributi specifici**. Gli attributi comuni sono: *data e ora della chiamata, nome e cognome* di chi ha effettuato la chiamata. Il contributo specifico è costituito dal *contenuto della chiamata* (tipologia del servizio richiesto, segnalazione, reclamo, etc.).
- o La prenotazione di attività genera un'*attività richiesta* che viene sottoposta ad una procedura di lavorazione caratterizzata da: un numero di protocollo, che contrassegna l'attività, uno stato (presa in carico, assegnata, chiusa) e un esito (eseguita, respinta, annullata).

Contenuto della chiamata:

- *Richiesta di Servizi.*
- *Richiesta di chiarimenti e informazioni sui servizi operativi:* è una chiamata effettuata dagli utenti per richiedere una notizia d'informazione o di chiarimento sulle problematiche connesse all'erogazione dei servizi.

Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti"

Soc. Coop.


MONTECOS.r.l.
AMMINISTRATORE UNICO


CICLAT AMBIENTE Soc. Coop.
Via Romagnoli, 40 - 48123 Ravenna



CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
«CIRIO MENOTTI» Soc. Coop. P.A.



Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

- *Solleciti e Reclami*: è una chiamata effettuata dagli utenti per sollecitare o reclamare eventuali abbassamenti della qualità dei servizi. Essa è caratterizzata dalla descrizione del sollecito o reclamo.
- *Suggerimenti* è una chiamata effettuata dagli utenti per fornire suggerimenti circa l'erogazione dei servizi di igiene ambientali rivolti tanto a Monteco quanto alle amministrazione comunale.

Le funzionalità comuni dell'applicazione **Call Center** sono:

- creazione/modifica/cancellazione di una chiamata
- visualizzazione delle chiamate per tipologia in formato tabellare
- esportazione di un elenco di chiamate.

L'utente avrà, inoltre, la possibilità di **inviare telematicamente le proprie richieste di prenotazione**, segnalazioni, etc. grazie alla piattaforma aziendale on line, innovativa e tecnologicamente avanzata. Il sito aziendale, infatti, non sarà un sito istituzionale sterile e puramente informativo come tutti quelli del suo genere ma uno spazio importante e utile che permetterà all'utenza di interagire direttamente con l'azienda e di prendere visione dei tanti eventi di sensibilizzazione organizzati in città. Il **Portale web** sarà inoltre **collegato ai siti comunali** per facilitare l'accesso a tutte le informazioni. In questo spazio sarà inserito in digitale tutto il materiale prodotto per la comunicazione del servizio, i dati, i contatti e ogni altra informazione utile:

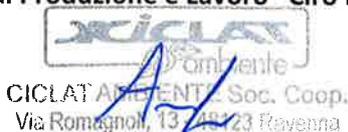
- Contesto normativo;
- Pubblicazioni, materiale informatico, contributi scientifici, etc.;
- Materiali illustrativi sul servizio di raccolta integrata dei rifiuti solidi urbani nei Comuni serviti (rifiuti e modalità di raccolta, calendario ed orari di servizio, materiali di consumo, etc.);
- Impianti di trattamento;
- Dati sulla raccolta dei rifiuti solidi urbani;
- Dizionario dei rifiuti: "**Cerca Rifiuto**";
- Regolamento di funzionamento e/o accesso al servizio;
- Regolamento comunale dei servizi di raccolta dei rifiuti solidi urbani ed assimilati;

Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti"

Soc. Coop.



55 di 64

CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
«CIRIO MENOTTI» Soc. Coop. P.A.



Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 - MF - Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati

COMUNE DI MARTINA FRANCA

- Regolamento di gestione del Centro Comunale di Raccolta;
- Delibere di assimilazione dei rifiuti speciali.

Al sito aziendale si affiancherà l'utilizzo di **Social Network**. Non può essere ignorata o non apprezzata l'utilità di strumenti che mettono istantaneamente in contatto l'utenza con il gestore. Tali canali telematici saranno adoperati anche per divulgare tutta l'attività industriale dell'azienda. Laddove qualcosa non dovesse risultare chiaro ci sarà sempre un addetto pronto a rispondere alle domande dei cittadini più confusi o insoddisfatti.

In concomitanza saranno operativi i Front Office territoriali presidiati dagli eco-informatori pronti ad accogliere l'utenza in maniera educata e professionale. Tutto quanto suddetto permetterà allo scrivente RTI di essere in strettissimo ed immediato contatto con l'utenza. Un Piano di comunicazione così strutturato presenta i seguenti vantaggi:

- **continuità** del messaggio informativo, rimodulato e rivisto seconda degli step e degli obiettivi da raggiungere;
- assidua **presenza** sul territorio di esperti in materia ambientale che non solo organizzano ma conducono in prima persona le varie attività;
- **ascolto, dialogo e confronto** continui;
- **visibilità** dei messaggi;
- possibilità di effettuare **indagini** periodiche e approfondite sul grado di informazione e soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e per monitorare l'evoluzione di bisogni ed esigenze;
- **analisi e diffusione** dei risultati raggiunti.

Infine, inedita nel settore locale, si programmerà una **App collegata alla piattaforma aziendale**. Per rendere i servizi sempre più fruibili e per coinvolgere maggiormente i cittadini sull'importante contributo che essi possono apportare per una corretta ed ecosostenibile gestione dei rifiuti l'app sarà interfacciabile in tutte le funzionalità offerte da **info e report**. In

Costituendo R.T.I.

56 di 64

Monteco S.r.l. - Ciclat Ambiente Soc. Coop. -

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti"

Soc. Coop.


MONTECO S.r.l.
AMMINISTRA. ORE UNICO


CICLAT AMBIENTE Soc. Coop.
Via Romagnoli, 3 - 48123 Ravenna



CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
«CIRIO MENOTTI» Soc. Coop. RA



ARCO TARANTO 2

Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

questo modo i cittadini non solo potranno interagire comodamente con Monteco e la propria Amministrazione, ma potranno ricevere notifiche, news e avvisi direttamente sui propri dispositivi portatili. Disponibile per tutti i dispositivi più utilizzati (Android, SmartPhone e Tablet, iPhone e iPad) consentirà un **contatto diretto e bi-direzionale** con il cittadino (Newsletter, feedback, segnalazione geolocalizzata). Conterrà una **guida multimediale ed innovativa per la raccolta dei rifiuti** dove trovare informazioni dettagliate su come selezionare ogni rifiuto. Completamente personalizzabile per ogni Comune. In particolare i valori aggiunti rispetto ai tradizionali canali di comunicazione saranno l'efficienza nella gestione aziendale (utilizzando il portale web geolocalizzato) e la **riduzione dell'utilizzo di materiale cartaceo**. Riduzione costi di stampa relativi a vademecum, avvisi e modulistica nell'ottica della riduzione del rifiuto alla fonte. **Sarà inoltre possibile inoltrare Segnalazioni, consultare il Calendario di raccolta ed esprimere le proprie valutazioni in merito al Servizio (feedback immediato)**. L'interfaccia grafica, in linea con il piano e condivisa con l'Amministrazione, sarà accattivante e chiara, semplice e personalizzabile.

FASE DI FOLLOW UP - ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE A SERVIZIO AVVIATO

In questa fase si prevedono le seguenti attività:

Eco-concorso il "Rifiuto diventa BUONO"

Dopo il periodo di assestamento si implementerà un sistema di punteggi attribuiti all'utenza in funzione del livello quali-quantitativo dei rifiuti conferiti al punto ecologico di raccolta. Ai cittadini che ne faranno richiesta verrà consegnata una **EcoCard** personalizzata per partecipare al concorso "Il Rifiuto diventa BUONO" dal grande risvolto ambientale e socio/economico. La tessera consentirà di **riconoscere l'utente e memorizzare la quantità di rifiuti conferiti per ogni tipologia** e maturare un **bonus economico**. La partecipazione all'eco-concorso è, infatti, incentivata da premialità concrete (per ogni kg conferito verranno

Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti"

Soc. Coop.


MONTECO S.r.l.
AMMINISTRATORE UNICO


CICLAT AMBIENTE Soc. Coop.
Via Romagnoli, 7 - 48123 Ravenna



57 di 64
CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
«CIRIO MENOTTI» Soc. Coop. R.A.



ARO TARANTO 2

Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

corrispondi dei buoni spesa da ritirare con cadenza mensile nei negozi convenzionati). L'iniziativa ha il duplice obiettivo di aumentare quantità e qualità dei rifiuti raccolti accrescendo la propensione della cittadinanza verso la corretta differenziazione delle varie frazioni. Maggiore sarà il rifiuto conferito più aumenterà il beneficio economico. Il rifiuto, differenziato nella maniera opportuna, diventa una risorsa preziosa, anche dal punto di vista economico. **Fare la spesa** grazie ai proventi guadagnati differenziando in modo corretto i rifiuti è possibile! Un modo ingegnoso per ridurre l'impatto disastroso che i nostri scarti hanno sull'**ambiente** e aiutare le persone a vivere e consumare in modo sempre più sostenibile e consapevole. Tutti i cittadini sono i protagonisti, tutti sono in grado di fare la differenza, di acquisire un comportamento nuovo, responsabile e decisamente vincente.

Raccolte Differenziate itineranti

Nella fase di Follow up, lo scrivente RTI, in stretta sinergia con Amministrazione e Associazioni territoriali, organizzerà delle **giornate di raccolta straordinaria itineranti** a turno nei diversi quartieri della città in siti da stabilire di concerto tra le parti. I cittadini potranno conferire rifiuti riciclabili differenziati, beni durevoli di provenienza domestica, rifiuti ingombranti, etc. Le postazioni saranno opportunamente **pubblicizzate e segnalate** con largo anticipo alla cittadinanza adoperando tutti i canali di comunicazione sopraelencati. Durante le giornate sarà possibile incontrare gli eco-informatori per richiedere informazioni, presentare segnalazioni, richiedere chiarimenti direttamente o imbucaando nelle eco-box presenti le proprie comunicazioni. Le giornate si organizzeranno preferibilmente di **domenica** e saranno in numero di **una al mese**.

Eco-Concorso "Il mio quartiere è differente"

Superata la fase di assestamento, sarà possibile monitorare separatamente i flussi di rifiuti provenienti dai diversi quartieri del Comune per mettere in competizione virtuosa i residenti. Il rione che si dimostrerà più attento alla modalità di separazione dei rifiuti riceverà come

Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti"
Soc. Coop.

Monteco S.r.l.
AMMINISTRATORE UNICO

CICLAT
Ambiente
CICLAT AMBIENTE Soc. Coop.
Via Romagnoli, 13 - 48123 Ravenna



58 di 64
CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
«CIRIO MENOTTI» Soc. Coop. P.A.



Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 - MF - Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

riconoscimento **degli elementi di arredo in plastica riciclata** (per allestimento di Piazze, parco giochi, condomini), consegnate durante una **serata evento** organizzata in collaborazione con l'Amministrazione. La serata diverrà momento di grande coinvolgimento e servirà per stimolare sempre più i comportamenti eco-sostenibili e una sana competizione.

Il Baratto on line

Il Baratto on line consiste in un piano dall'alto coinvolgimento socio/culturale ed economico. In accordo con l'Amministrazione Comunale e in stretta collaborazione con Associazioni e Parrocchie, lo scrivente RTI predisporrà una piattaforma telematica per il **Baratto on line**. Lo spazio web diventerà il luogo virtuale dello scambio dove ognuno potrà mettere a disposizione oggetti e materiali, nuovi o usati purché in buono stato, e scambiarli con altri gratuitamente. Per accedere al Servizio sarà necessario iscriversi sulla piattaforma compilando un **form** appositamente predisposto. Eventuali giacenze potranno essere adoperate da Associazioni o Parrocchie per persone bisognose.

Biblioteca dei Libri Rifiutati

Anche questo progetto ha alla base una forte componente sociale. L'idea sempre è quella di lavorare in rete coinvolgendo in maniera attiva Associazioni, centri anziani, scuole, cittadinanza. A molti capita di avere dei vecchi fumetti, libri di scuola, letteratura, etc. che non servono o non piacciono più. Piuttosto che farli diventare rifiuto, con la **Biblioteca dei Libri Rifiutati** sarà possibile portarli in una sede congiuntamente concordata dove il personale volontario addetto provvederà alla catalogazione e gestione del libero scambio.

Eco Shop. Circuiti virtuosi di utenze non domestiche e produttori locali

Continuando a lavorare sulla base dei progetti precedentemente illustrati, lo scrivente RTI intende mettere in relazione commercianti e produttori locali in un circuito virtuoso per

Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. - Ciclat Ambiente Soc. Coop. -

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti" Soc. Coop.

59 di 64

MONTECO S.r.l.
MANIFATTURA UNICO

CICLAT AMBIENTE
Via Romagnoli 47



CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE!
PRODUZIONE E LAVORO
«CIRO MENOTTI» Soc. Coop. P.A.



Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

implementare ulteriori misure per la riduzione dei rifiuti alla fonte. Grazie ad un loro forte coinvolgimento sarà possibile promuovere una maggiore consapevolezza ecologica nei consumatori durante la spesa e, viceversa, i commercianti e produttori saranno spronati a prendere in considerazione criteri ecologici nell'offerta dei prodotti. Si procederà con:

- indagini preliminari volte a definire le **azioni eco-sostenibili** per una riduzione dei rifiuti alla fonte e uno studio delle linee guida per conoscere la situazione territoriale e predisporre **accordi con commercianti e piccoli e grandi produttori locali**
- **registrare le adesioni**
- stilare un **protocollo d'intesa**
- **pubblicizzare** gli accordi stipulati
- stampare e **distribuire** materiali informativi nelle varie attività
- verificare i **risultati** raggiunti congiuntamente
- monitorare in maniera costante l'evoluzione dei lavori
- consegnare un **attestato di qualità** alle attività virtuose
- **divulgare i risultati raggiunti** alla collettività usufruendo di tutti i possibili canali di comunicazione.

Il protocollo d'intesa avrà la durata di **un anno** al termine del quale potrà essere integrato ed esteso in accordo tra le parti. I commercianti che non avranno posto in essere azioni concrete per la riduzione dei rifiuti alla fonte saranno esclusive dal Progetto.

Gestione e manutenzione dello spazio web – POSTA ELETTRONICA

IN MIGLIORATIVA:

Il **portale web** sarà attivato già dall'aggiudicazione definitiva e rimarrà attivo per tutta la durata dell'Appalto.

Sarà intuitivo e facilmente navigabile. Grazie ad un'interfaccia grafica accattivante e chiara e all'inserimento di contenuti dalla massima leggibilità, il sito risponderà in modo efficace alle

Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti"
Soc. Coop.

AMMINISTRATORE UNICO

CICLAT AMBIENTE Soc. Coop.
Via Romagnoli, 13 - 48123 Ravenna



60 di 64
CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
«CIRIO MENOTTI» SOC. COOP. RA



Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

esigenze dei suoi **tre pubblici: i Comuni, i cittadini ed i dipendenti stessi**. Puntando sull'innovazione e la tecnologia, Monteco si differenzia da altre realtà stantie del territorio, troppo spesso ancorate ai vecchi metodi, per intraprendere la strada della **completa informatizzazione**. Il modello aziendale infatti si fonda sull'**efficienza** e la **localizzazione**, integrando quelli che sono i valori etici attraverso l'**ascolto dell'utente** e la risoluzione delle sue problematiche. Lo spazio web sarà costantemente aggiornato diventando snodo per interazioni immediate e dirette specie e sarà progettato nel rispetto attuali standard del web.

Sul sito si darà evidenza dei risultati raggiunti, saranno predisposte delle apposite sezioni per agevolare l'utenza nella comunicazione immediata con lo scrivente RTI, nella prenotazione di servizi on line, nella consultazione del calendario di raccolta, nel reperire punti di interesse inerenti l'erogazione dei Servizi (ubicazione dei Centri Comunali di Raccolta, dei contenitori per farmaci, pile, T/F, etc.). Sarà inoltre creata un'apposita sezione denominata "**Cerca Rifiuto**" che aiuterà agli utenti a comprendere come conferire i rifiuti quotidianamente prodotti nella maniera corretta.

A disposizione dell'utenza sarà creato un apposito indirizzo e-mail curato da personale altamente specializzato e preparato pronto a rispondere a tutte le richieste dell'utenza.

Numero Verde a servizio dei cittadini

IN MIGLIORATIVA:

Il servizio di **Numero Verde** sarà attivato già dall'aggiudicazione definitiva e rimarrà attivo per tutta la durata dell'Appalto. Sarà attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00 e sabato dalle 8.00 alle 16.00, con operatori incaricati di dare supporto telefonico e di provvedere, nel caso, a fornire assistenza diretta (necessità di materiali, etc.) con più linee ed operatori dettagliati in apposito elaborato. Nei giorni e orari non presidiati da operatore sarà attiva la segreteria telefonica 24 ore su 24.

Costituendo R.T.I.

61 di 64

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti"
Soc. Coop.

Monteco S.r.l.
Via S. Maria, 10 - 74013 Martina Franca (TA)

CICLAT
Ambiente
CICLAT AMBIENTE Soc. Coop.
Via Romagnoli, 13 - 48123 Ravenna



CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
«CIRIO MENOTTI» Soc. Coop. P.A.



Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 - MF - Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati

COMUNE DI MARTINA FRANCA

Assistenza da parte del personale selezionato

Continuerà, sebbene con minore frequenza, l'attività di supporto diretto degli eco-informatori all'utenza. Ad esempio, nel caso di utenze refrattarie ad adeguarsi all'Ordinanza Sindacale, al Regolamento Comunale e al Servizio di Igiene Urbana, saranno organizzati incontri finalizzati ad illustrare i disagi per gli operatori riconducibili a tali comportamenti e le problematiche collegate al conferimento di rifiuti non conformi presso gli impianti di destinazione finale. Saranno inoltre chiariti gli obiettivi concreti e i benefici per l'utenza: contenimento dei costi, miglioramento della qualità della vita, etc.. Si scenderà sempre più in profondità cercando di "combattere" le cosiddette **cause anti-RD**, imputabili in prima battuta a: pigrizia di fondo dell'utente nel separare i rifiuti, incostanza nell'effettuare la separazione dei rifiuti giornalmente e sistematicamente, indolenza nel rispetto del calendario, etc. Da un'analisi approfondita, attraverso una ricerca di motivazioni plausibili e concrete, spesso emerge, da parte dell'utente, l'errata convinzione che pagando un servizio, la separazione dei rifiuti "a monte", ovvero in casa propria, non sia fondamentale. Inoltre, si può ragionevolmente presumere una difficoltà nel focalizzare l'attenzione su quello che non è sentito un "problema vicino" poiché, usufruendo di un regolare servizio, l'effettiva mole dei rifiuti prodotti dalla comunità non è visibile nell'immediato. In ultima analisi si è portati a pensare ad un vero e proprio ostacolo culturale: si parla di "immondizia", cioè materiale "immondo" e sporco da cui doversi liberare in fretta, invece di considerare le varie frazioni riciclabili una risorsa da utilizzare in un nuovo ciclo produttivo.

Proprio contro queste problematiche si lavorerà per sconfiggere alla base la resistenza dell'utenza:

- l'informazione rende partecipe la cittadinanza delle dinamiche e delle problematiche connesse ai rifiuti: i rifiuti non rappresentano più una cosa immonda di cui disfarsi ma sono frazioni di diversi materiali da consegnare a differenti cicli di recupero o smaltimento ecologicamente compatibile per preservare l'ambiente in cui viviamo e risparmiare materie prime non rinnovabili;

Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. - Ciclat Ambiente Soc. Coop. -

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti"
Soc. Coop.

MONTECO S.r.l.
AMMINISTRAZIONE UNICO

CICLAT AMBIENTE Soc. Coop.
Via Romagnoli, 1 - 48123 Ravenna



62 di 64
CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
«CIRCO MENOTTI» Soc. Coop. P.A.



Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

- il problema è vicino e visibile, basta partecipare ad una **visita guidata** presso discariche, piattaforme di valorizzazioni o impianti di trasformazione convenzionati con i Consorzi di Filiera con **pullman messi a disposizione gratuitamente** dallo scrivente RTI.

CONTROLLO SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO E MONITORAGGIO DEL SODDISFACIMENTO DELL'UTENZA

Enorme rilevanza sarà data al *controllo sulla qualità del servizio*. Si effettueranno molteplici **indagini** sul grado di soddisfazione dell'utenza per i **servizi** erogati e sull'evoluzione di bisogni ed esigenze ed una attività periodica di monitoraggio delle Raccolte Differenziata.

Nel rispetto delle procedure interne al proprio sistema di qualità, lo scrivente RTI ha come scopo quotidiano quello di fornire un servizio idoneo al contesto territoriale, farlo conoscere e apprezzare dall'utenza.

I canali adoperati per effettuare **indagini mirate** a conoscere le esigenze degli utenti su aspetti specifici del servizio e verificare qualità, efficienza ed efficacia dei servizi erogati saranno:

- interviste telefoniche;
- questionari cartacei e on line;
- sito aziendale;
- App;

Il monitoraggio avverrà anche durante:

- incontri informativi;
- manifestazioni ed eventi;
- mercati settimanali;
- presso i Front Office.

Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti"

Soc. Coop.

MONTESCO S.r.l.
MINISTRIALONE UNICO

CICLAT AMBIENTE Soc. Coop.
Via Romagnoli, 10 - 48123 Ravenna

CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
"CIRIO MENOTTI" Soc. Coop. P.A.

63 di 64



ARO TARANTO 2

Gara europea a procedura aperta per l'appalto dei servizi di igiene urbana e realizzazione di alcune strutture di servizio nei Comuni ricadenti nell'Ambito di Raccolta Ottimale n. 2 della Provincia di Taranto

OFFERTA TECNICO - ORGANIZZATIVA

R.4 – MF – Proposta di piano settennale di comunicazione/informazione a sostegno dei servizi attivati
COMUNE DI MARTINA FRANCA

Si condurranno inchieste presso tutte le utenze domestiche e non-domestiche e nelle scuole. Nelle attività saranno coinvolte le Associazioni Ambientali e di volontariato presenti nel territorio. Gli operatori delle varie Associazioni che effettueranno tali indagini parteciperanno ad un corso di formazione con il personale tecnico dello scrivente RTI per svolgere con la massima preparazione il delicato compito di verifica della qualità dei servizi e dell'evoluzione dei bisogni.

Tutte le suddette informazioni saranno analizzate da personale dello scrivente RTI, comunicate tempestivamente all'Amministrazione Comunale e utilizzate per migliorare il servizio. Si procederà con la **pubblicazione dei risultati** per comunicarli alla cittadinanza adoperando svariati canali tra cui tv locali e testate giornalistiche, sito Internet e lettere informative.

Per tutta la durata del servizio saranno, inoltre, attivo diversi canali di comunicazione (**numero verde, sito, e-mail, Social Network, Front Office, etc.**) per informazioni, suggerimenti, dubbi, perplessità, reclami, richiesta di servizi, etc. che verranno riportati su tutti i materiali informativi.

Costituendo R.T.I.

Monteco S.r.l. – Ciclat Ambiente Soc. Coop. –

Consorzio Nazionale Cooperative di Produzione e Lavoro "Ciro Menotti"
Soc. Coop.


Monteco S.r.l.
AMMINISTRAZIONE UNICA


CICLAT AMBIENTE Soc. Coop.
Via Ronagnoli, 13 - 48123 Ravenna

64 di 64


CONSORZIO NAZIONALE
COOPERATIVE DI
PRODUZIONE E LAVORO
«CIRCO MENOTTI» Soc. Coop. P.A.