

PROCEDURA OPERATIVA

ASSISTENZA ALLE UTENZE CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA (C.C.R.) DI FRATTAMAGGIORE

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura definisce il sistema integrato di azioni operative, comportamentali e relazionali che il personale del Centro Comunale di Raccolta (CCR) di Frattamaggiore deve adottare nell'assistenza a tutte le tipologie di utenze conferenti e alcune direttive relative al conferimento da parte degli utenti.

2. TIPOLOGIE DI UTENZE E MODALITÀ DI ACCESSO

Tipologia	Descrizione	Modalità di Accesso / Note
Utenze Domestiche (U.D.)	Nuclei familiari residenti nel Comune	Accesso libero negli orari di apertura; registrazione accesso con sistema informatizzato
Utenze Non Domestiche (U.N.D.)	Attività commerciali, artigianali, esercenti, ristoratori	Accesso con identificazione; compilazione Schedario (All. Ia D.M. 08/04/2008) obbligatoria: P.IVA, targa, quantitativo stimato
Utenze Straniere	Cittadini stranieri residenti nel territorio comunale	Assistenza dedicata, tempo aggiuntivo per la spiegazione
Utenze Fragili	Anziani, persone con disabilità motoria	Assistenza fisica attiva al conferimento; priorità di accesso

⚠ Nota per le Utenze Non Domestiche (U.N.D.): È obbligatorio compilare lo Schedario con P.IVA, denominazione azienda, targa del mezzo, tipologia di rifiuto (codice CER) e quantitativo conferito. Il documento deve essere firmato dall'addetto al CCR; la mancata compilazione costituisce inadempienza documentale

2. ELENCO CODICI EER GESTITI ALL'INTERNO DEL CDR

Codice EER	Descrizione Rifiuto
15.01.10*	Imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose
15.01.01	Imballaggi di carta e cartone
15.01.06	Imballaggi in materiali misti
15.01.07	Imballaggi in Vetro
20.01.23*	Frigoriferi / Climatizzatori
20.02.01	Sfalci e Potature

Codice EER	Descrizione Rifiuto
20.01.25	Oli e grassi commestibili
08.03.18	Toner
20.01.10	Abbigliamento
20.01.21*	Neon
20.01.32	Medicinali scaduti o inutilizzati non pericolosi
20.01.33*	Batterie e accumulatori pericolosi
20.01.34	Batterie e accumulatori, diversi da quelli di cui alla voce 200133 (Pile)
20.01.01	Carta e cartone
20.01.40	Metalli
16.01.03	Pneumatici fuori uso senza cerchio
20.01.39	Rifiuti in plastica
20.01.38	Legno
20.03.07	Ingombranti
20.03.07	Ingombranti (materassi)
20.01.36	apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) non pericolosi, esclusi quelli contenenti componenti pericolosi
20.01.35*	apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso (RAEE) contenenti componenti pericolosi

**Suddivisione RAEE – 5 raggruppamenti

Gruppo	Tipologia	Contenitore / Posizione	Note operative
R1	Grandi bianchi (lavatrici, lavastoviglie)	Piazzola delimitata / tettoia	Al coperto su pavim. impermeabile
R2	Freddo/Clima (frigoriferi, congelatori)	Al coperto su pavim. impermeabile	Pericolosi – no macchine ragno
R3	TV e monitor	Cassoni a sponde basse / gabbie metalliche al coperto	Non lanciare; rischio rottura tubi catodici
R4	Piccoli elettrodomestici	Cassoni scarrabili / contenitori pallettizzati / Big-Bags	Evitare schiacciamento eccessivo
R5	Sorgenti luminose (neon, lampade CER 20.01.21*)	Contenitori cilindrici rigidi al coperto	Vietato frantumare; rischio dispersione mercurio

⚠ Regola RAEE – Fondamentale

È VIETATO: disassemblare, smontare o manomettere qualsiasi RAEE; usare macchine tipo ragno per il sollevamento; aprire forzatamente sportelli. È OBBLIGATORIO: assicurare la chiusura degli sportelli; mantenere intatti i circuiti contenenti liquidi o gas; movimentare con cura per evitare rotture. (D.M. 08/04/2008)

3. FLUSSO OPERATIVO: PROTOCOLLO DI ASSISTENZA

Il protocollo si articola in 4 fasi sequenziali:

FASE 1 – ACCESSO E ACCOGLIENZA

1.1 Registrazione dell'accesso

1. Identificare l'utente
2. Per le U.D.: registrare nome, codice utente e data/ora.
3. Per le U.N.D.: compilare lo Schedario (All. Ia) con P.IVA, denominazione, targa mezzo, tipologia e quantitativo stimato del rifiuto; far firmare l'addetto.
4. Verificare che le U.N.D. siano autorizzate al conferimento delle tipologie di rifiuto dichiarate.

1.2 Accoglienza verbale e orientamento

Adottare tono cordiale e professionale. Alla prima interazione:

- Salutare l'utente e presentarsi brevemente.
- Chiedere quali frazioni di rifiuto si intende conferire.
- Illustrare brevemente la planimetria all'ingresso e indicare i percorsi pedonali/veicolari verso i contenitori di interesse.
- La segnaletica cromatica a pavimento guida l'utente verso il corretto punto di conferimento; richiamarla se l'utente sembra disorientato.
- Accompagnare fisicamente l'utente, se necessario (anziani, disabilità, primo accesso).

FASE 2 – VERIFICA E ASSISTENZA AL CONFERIMENTO

2.1 Identificazione e verifica del rifiuto

Prima di accettare il rifiuto, l'addetto effettua un esame visivo per verificare:

- che il rifiuto sia incluso nell'elenco dei codici CER autorizzati
- che le modalità di confezionamento siano adeguate (sacchi chiusi, liquidi in contenitori sigillati, RAEE integri);
- che i quantitativi siano compatibili con quelli consentiti per la tipologia di utenza;
- che i rifiuti pericolosi siano correttamente identificati e gestiti con i DPI appropriati.

ATTENZIONE: RIFIUTARIO (COSA NON INSERIRE NEI CODICI EER presenti nel CDR)

Codice EER	Descrizione Rifiuto	COSA NON INSERIRE
15.01.10*	Imballaggi contenenti residui di sostanze per.	Contenitori ancora pieni o quasi pieni, Materiali assorbenti, stracci o DPI contaminati, imballaggi puliti o non pericolosi
15.01.01	Imballaggi di carta e cartone	Carta oleata, scontrini (carta chimica), nylon, residui di cibo, nastro adesivo in eccesso.
20.01.01	Carta e cartone	Stessi divieti del 15.01.01. Evitare assolutamente l'inserimento di carta bagnata.
15.01.06	Imballaggi in materiali misti	Oggetti in plastica non da imballaggio (es. giocattoli, bacinelle), rifiuti organici, residui pericolosi.
15.01.07	Imballaggi in Vetro	Ceramica, porcellana, specchi, cristallo, pirex, lampadine, vetri di finestre (lastre).
20.01.39	Rifiuti in plastica	Plastiche sporche di sostanze pericolose (vernici, solventi), RAEE con scocche in plastica.
20.01.40	Metalli	Bombolette spray non vuote o etichettate come pericolose (T/F), contenitori con resti di vernice/olio, RAEE metallici.

20.01.23*	Frigoriferi / Climatizzatori	Apparecchiature prive di componenti essenziali o contenenti rifiuti vari.
20.01.35*	RAEE con componenti pericolosi	Schermi frantumati o componenti rimossi in modo non sicuro.
20.01.36	RAEE non pericolosi	Apparecchiature a cui non sono state rimosse batterie gonfie o danneggiate, toner o schede pericolose.
20.01.21*	Neon e sorgenti luminose	Lampadine a incandescenza o alogene, tubi neon frantumati.
20.03.07	Ingombranti / Materassi	Macerie edili, pneumatici (se non da utenze domestiche), scarti industriali,
20.01.38	Legno	Legno trattato con sostanze pericolose, rami e potature fresche.
16.01.03	Pneumatici fuori uso	Pneumatici con il cerchione ancora attaccato, pneumatici di mezzi pesanti/agricoli (se non autorizzati dal regolamento CCR).
20.02.01	Sfalci e Potature	Sassi, terra, vasi di plastica, tronchi di grandi dimensioni, ceppi con radici terrose, deiezioni animali.
20.01.25	Oli e grassi commestibili	Olio motore minerale (va nel codice 20 01 26*), acqua, residui grossolani di cibo.
20.01.10	Abbigliamento	Abiti sporchi di solventi/vernici/olio, stracci industriali, scarpe spaiate o gravemente danneggiate/ammuffite.
20.01.33*	Batterie e accumulatori pericolosi	Batterie gravemente danneggiate con sversamento di liquidi/acidi non contenuti in sicurezza, apparecchi interamente non smontati.
20.01.34	Batterie e accumulatori (Pile)	Pile che presentano fuoriuscite di liquido non isolate; accumulatori al piombo (da auto).
20.01.32	Medicinali scaduti non pericolosi	Siringhe con ago scoperto o bisturi, farmaci citotossici/citostatici (chemioterapici),
08.03.18	Toner	Toner non esauriti contenenti polveri pericolose, stampanti intere (vanno nei RAEE).

FASE 3 – REGOLE GENERALI OPERATIVE

3.1 Deposito nei contenitori

- Guidare l'utente al corretto contenitore; non accettare mai depositi fuori dai contenitori preposti.
- Evitare l'accatastamento di rifiuti e il deposito fuori dagli orari di apertura.
- Evitare sversamenti di oli o altri liquidi; in caso di sversamento intervenire immediatamente con il materiale assorbente in dotazione.
- Evitare il sollevamento di polveri e la creazione di emissioni odorigene.
- Per gli ingombranti: utilizzare i cassoni con portellone posteriore o le rampe carrabili per agevolare il conferimento senza sforzi eccessivi per l'utente.
- Per la carta/cartone: verificare che il materiale venga inserito nel cassone coperto; carta bagnata perde valore di mercato.

3.2 Regole generali di stoccaggio

- **Aree distinte:** separare sempre i rifiuti pericolosi da quelli non pericolosi.
- **Copertura obbligatoria:** rifiuti pericolosi, liquidi e carta/cartone devono stare al coperto, protetti dagli agenti atmosferici.
- **Pavimentazione:** la zona dei rifiuti pericolosi deve essere su superficie impermeabilizzata.
- **Etichettatura:** ogni contenitore deve riportare il codice CER, la descrizione e, per i pericolosi, HP e ('R')
- **Limiti temporali:** la durata del deposito non deve superare 3 mesi per nessuna frazione.

3.3 Informazione e sensibilizzazione

Durante l'assistenza il personale svolge un ruolo attivo di sensibilizzazione:

- Spiegare il corretto metodo di differenziazione con riferimento ai colori dei contenitori.
- Informare sugli altri servizi disponibili (es: ritiro ingombranti)

FASE 4 – CHIUSURA DELL'INTERAZIONE E USCITA

Al termine del deposito, l'addetto procede alla registrazione informatizzata (APP EcoCentroApp / sistema gestionale CCR):

- Selezionare la tipologia di rifiuto conferita e il relativo codice CER.
- Registrare il quantitativo (peso tramite sistema digitalizzato di pesatura, o stima volumetrica documentata)

Nei confronti dell'utente dovrà:

1. Ringraziare per la corretta differenziazione e per il conferimento.
2. Indicare il percorso di uscita
3. Verificare che nell'area di conferimento non siano rimasti materiali fuori posto; se sì, procedere alla rimozione immediata.
4. Aggiornare il registro degli accessi se richiesto dal sistema gestionale.
5. Segnalare al responsabile di turno eventuali anomalie, conferimenti sospetti o situazioni critiche riscontrate durante l'interazione.

DIVIETI

Ai fini del rispetto della normativa ambientale e delle procedure aziendali, all'interno del CCR è vietato: (Corso Base CdR Parte 3 – § Divieti | Istruzioni Operative ATI)

- Conferire rifiuti non compresi nell'elenco dei codici CER autorizzati.
- Asportare rifiuti dal CCR senza le autorizzazioni e la documentazione previste (FIR).
- Miscelare o mescolare rifiuti di diversa tipologia o di diversa classificazione (pericoloso / non pericoloso).
- Effettuare operazioni che alterino la natura del rifiuto.
- Depositare rifiuti fuori dai contenitori preposti o fuori dagli orari di apertura.
- Abbandonare il presidio del CCR durante le ore di esercizio.
- Spostare contenitori all'interno del CCR senza specifica indicazione del referente aziendale.
- Introdurre strumenti, macchine o dotazioni di qualsiasi tipo senza la specifica autorizzazione del referente aziendale.
- Disassemblare, smontare, tritare o manomettere rifiuti (in particolare ingombranti e RAEE).
- Sollevare polveri, creare emissioni sonore o odorigene non necessarie.