



*Direzione Ricerca Innovazione Sviluppo*

DRIS-DT0077

*Servizio Progettazione*

*ps-rf-gb*

Servizi di mediazione territoriale per lo sviluppo della raccolta differenziata per la durata di 12 mesi

## Disciplinare Tecnico

R2  
Maggio 2020



**A.S.I.A. • Azienda Servizi Igiene Ambientale - Napoli S.p.A.**

Società soggetta alla attività di direzione e coordinamento del Comune di Napoli.

**Sede Legale e Direzionale:** 80146 NAPOLI • via Ponte dei Francesi 37/D

Tel. +39 081 73515xx • Fax +39 081 7351577 • e-mail: [info@asianapoli.it](mailto:info@asianapoli.it) • [www.asianapoli.it](http://www.asianapoli.it) • C.F. e P.Iva 07494740637



|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <b>Servizi mediazione territoriale per lo sviluppo della raccolta differenziata</b> | <b>DRIS</b><br><i>Servizio Progettazione</i>       |
|  | maggio 2020   | <i>DRIS-DT0077</i><br><i>r2</i><br><i>ps-rf-gb</i> |


## Sommario

|   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | Premessa e definizioni  | 3  |
| 2 | Generalità e descrizione del servizio   | 3  |
| 3 | Requisiti ed identificazione del personale addetto alla mediazione territoriale | 12 |
| 4 | Consuntivazione delle prestazioni   | 13 |
| 5 | Qualità delle prestazioni   | 13 |
| 6 | Modalità e tempi di esecuzione del servizio                                     | 14 |
| 7 | Norme sulla sicurezza del lavoro  | 15 |
| 8 | Presentazione dell'offerta tecnica  | 16 |
| 9 | Parametri a punteggio e modalità di attribuzione dei punteggi                   | 16 |



CERT. N. 2851/4      CERT. N. 0795A/0



|   |   |   |
|---|---|---|
|  | Servizi mediazione territoriale per lo sviluppo della raccolta differenziata<br>maggio 2020 | <b>DRIS</b><br><i>Servizio Progettazione</i><br>DRIS-DT0077<br>r2<br>ps-rf-gb |
|---|---|---|

## 1 Premessa e definizioni

La Centrale di Committenza, costituita in data 6 settembre 2017 ai sensi dell'art. 37, comma 10, del D. Lgs n. 50/2016 e sue modifiche ed integrazioni, tra il Comune di Napoli e ASIA Napoli S.p.A. con il presente disciplinare tecnico definisce i requisiti e le modalità di erogazione di un servizio integrato di comunicazione a supporto della raccolta differenziata da erogarsi sul territorio del Comune di Napoli, e fissa i risultati attesi ed i criteri di valutazione degli stessi.

Ai fini del presente documento si intende per:

**Stazione appaltante:** la centrale di committenza

**ASIA:** ASIA Napoli SpA, leggesi gestore dei servizi di raccolta rifiuti ed igiene ambientale nel territorio del Comune di Napoli

**DT:** disciplinare tecnico

**Concorrente:** ogni Impresa che presenta offerta

**RD:** raccolta differenziata

**PaP:** raccolta differenziata domiciliare

**Agenzia:** l'impresa vincitrice della gara

**Mediazione territoriale:** attività di comunicazione diretta sul territorio

**Materiale illustrativo:** tutti gli elaborati grafici (opuscoli, pieghevoli, volantini, adesivi) elaborati per la distribuzione diretta all'utenza


## 2 Generalità e descrizione del servizio

La mediazione territoriale consiste in un'attività di comunicazione, mediazione ed informazione in supporto ai servizi di RD eseguiti da ASIA, onde agevolare il perseguimento degli obiettivi di incremento della quantità e della qualità della RD con conseguente riduzione dei materiali non riciclabili.

L'informazione e l'istruzione dei cittadini, intesi come clienti/utenti, su cambiamenti/integrazioni delle modalità di RD nella zona di residenza, deve avvenire mediante l'esecuzione di attività di comunicazione diretta al cliente/utente, di distribuzione materiali informativi/illustrativi, di





|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <p>Servizi mediazione territoriale per lo sviluppo della raccolta differenziata</p> <p>maggio 2020</p> | <p>DRIS</p> <p>Servizio Progettazione</p> <p>DRIS-DT0077<br/>r2<br/>ps-rf-gb</p> |
|---|--|--|

verifica della soddisfazione del cliente/utente (famiglie, attività produttive, grandi utenze quali pubbliche amministrazioni, banche, fondazioni, aziende private, etc.) sui servizi erogati; tali attività devono raggiungere, per ogni area interessata, almeno il 90% delle utenze. Ad ogni contatto deve essere dedicato un tempo minimo medio di 10 minuti e l'avvenuta comunicazione deve essere registrata in forma elettronica ai fini di consuntivazione.

Sono previste inoltre attività di rilevamento e censimento delle varie tipologie utenze, propedeutiche alla pianificazione delle attività di mediazione territoriale.

Per la natura stessa delle attività, legate ai piani di attivazione dei servizi Porta a Porta, l'impegno delle risorse può avere delle oscillazioni nel corso dell'anno.

Per l'erogazione della mediazione territoriale l'agenzia dovrà disporre di una sede logistico-operativa nel comune di Napoli o nella sua provincia.

L'aggiudicataria deve indicare un proprio responsabile quale referente per il DEC per tutte le comunicazioni inerenti l'esecuzione delle attività; il referente deve essere munito di un proprio recapito telefonico presso cui deve essere rintracciabile durante gli orari di esecuzione del servizio e di un indirizzo di posta elettronica per le comunicazioni relative al servizio ed alla procedura.

Al referente competerà, anche:

- l'organizzazione e la gestione delle squadre sul territorio in funzione delle attività da svolgere e dei profili professionali richiesti per ciascuna attività;
- il coordinamento con ASIA per la pianificazione delle attività, il recepimento delle linee guida, la definizione degli impegni;
- il coordinamento tra ASIA e le squadre durante l'esecuzione delle attività per la gestione di eventuali variazioni, integrazioni o correzioni ai piani di lavoro dettate da sopravvenute esigenze.

Di seguito sono dettagliate le varie attività che potranno essere richieste al personale impiegato sul territorio.


## 2.1 Comunicazione territoriale (Attività M1)

Le attività di comunicazione sono finalizzate in particolare a:

1. illustrare i fondamenti della RD (regole e modalità) secondo delle specificità di ciascun cliente/utente;
2. condurre degli esempi pratici di separazione dei materiali riciclabili;





|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <p>Servizi mediazione territoriale per lo sviluppo della raccolta differenziata</p> <p>maggio 2020</p> | <p>DRIS</p> <p>Servizio Progettazione</p> <p>DRIS-DT0077<br/>r2<br/>ps-rf-gb</p> |
|---|--|--|

3. sollecitare l'attenzione e la sensibilità del cliente/utente verso la RD;
4. comunicare i fondamenti sui benefici della buona pratica della RD e le possibilità di impiego futuro dei materiali recuperati;
5. consegnare il materiale informativo a supporto e l'eventuale dotazione iniziale così come definito al successivo punto 2.2;
6. evidenziare, in fase di attivazione, le criticità presenti sul territorio segnalandole ad ASIA;
7. facilitare il processo di introduzione, verso il cliente/utente, dei nuovi sistemi di RD, mediando gli eventuali conflitti.

Prima dell'inizio di ciascuna campagna di mediazione territoriale, ASIA provvederà a informare, formare e istruire il personale dell'Agenzia sulle specifiche attività da svolgere sul territorio interessato.

Nell'illustrare le modalità del nuovo servizio, il personale dell'agenzia dovrà:


- particolareggiare l'informazione in funzione dell'utenza contattata: famiglie, attività produttive e grandi utenze: nel caso dei condomini, il personale dovrà comunicare con l'amministratore di condominio, con il portiere, ovvero, con il caposcala o l'inquilino referente; nel caso di attività produttive l'azione informativa sarà rivolta al titolare dell'esercizio o ad un lavoratore referente; nel caso delle grandi utenze bisogna individuare il referente della struttura ovvero dell'azienda (dirigente o funzionario), raccogliergli i dati (email, telefono, etc.), rilasciare informazioni di carattere generico; le informazioni specifiche saranno somministrate in un successivo incontro con referenti ASIA;
- provvedere a compilare un modulo di avvenuta attività di mediazione, da far controfirmare al cliente/utente;
- redigere, aggiornare e inviare quotidianamente un database delle utenze contattate; la redazione deve avvenire mediante l'utilizzo dei dispositivi e dei programmi messi a disposizione da ASIA per tale attività; eccezionalmente, previa autorizzazione del RUP, la rendicontazione giornaliera può avvenire secondo la struttura dati comunicata da ASIA almeno in formato xls;
- se richiesto, provvedere alla verifica della qualità della RD all'interno dei contenitori.

## 2.2 Comunicazione con consegna dotazioni iniziali (Attività M2)

Nelle attivazioni di nuovi servizi di RD domiciliare è prevista la comunicazione con consegna delle dotazioni iniziali, fornite da ASIA. Tali dotazioni vanno consegnate porta a porta ad ogni





|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <p>Servizi mediazione territoriale per lo sviluppo della raccolta differenziata</p> <p>maggio 2020</p> | <p>DRIS</p> <p>Servizio Progettazione</p> <p>DRIS-DT0077<br/>r2<br/>ps-rf-gb</p> |
|---|--|--|

famiglia; laddove non è possibile la consegna all'utente, la dotazione viene lasciato fuori l'uscio, rilasciando sotto l'uscio stesso una cartolina di cortesia per la notifica dell'avvenuta consegna. Le dotazioni iniziali sono, in via generale, costituite da:

- una bio-pattumiera microforata in plastica riciclata;
- un rotolo di sacchi per la raccolta dell'umido in materiale compostabile;
- un calendario dei servizi di raccolta;
- un opuscolo informativo;
- una cartolina di cortesia;
- sacchi per le frazioni secche.

Il trasporto dei materiali dai magazzini ASIA al territorio interessato sarà gestito da ASIA stessa. La distribuzione alle famiglie sarà condotta da una squadra composta da un comunicatore (profilo P1) e da un operatore generico (profilo P2); il comunicatore illustra il contenuto della dotazione e comunica tutte le informazioni necessarie sulle modalità di utilizzo, rimandando per approfondimenti ai punti informativi ovvero ai canali istituzionali di ASIA; l'operatore generico provvede allo scarico degli automezzi ed al trasporto fino alle abitazioni.

Le attività di consegna dovranno essere rendicontate, quotidianamente, con un riepilogo informatico riportante, per ciascun civico, il numero di dotazioni consegnati ed il numero di contatti diretti avuti, mediante l'utilizzo dei dispositivi e dei programmi messi a disposizione da ASIA per tale attività; eccezionalmente, previa autorizzazione del RUP, la rendicontazione giornaliera può avvenire secondo la struttura dati comunicata da ASIA almeno in formato xls.

### 2.3 Censimento per RD Porta a Porta (Attività M3)

Le attività di censimento sono finalizzate a rilevare quantità, tipologia e riferimenti delle varie utenze presenti in un determinato territorio, al fine di evidenziare peculiarità ed eventuali criticità. L'obiettivo è fornire elementi utili per le successive attività di progettazione esecutiva del servizio di raccolta.

Per ciascuna delle utenze devono essere riportate:

- via;
- civico.

#### Inoltre per utenze domestiche

*nel caso trattasi di condomini*


- nominativo e recapiti del referente (amministratore, portiere, capo scala,...);
- numero di famiglie;



CERT. N. 2851/4

CERT. N. 0795A/0



|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <p>Servizi mediazione territoriale per lo sviluppo della raccolta differenziata</p> <p>maggio 2020</p> | <p>DRIS</p> <p>Servizio Progettazione</p> <p>DRIS-DT0077<br/>r2<br/>ps-rf-gb</p> |
|---|--|--|

- possibilità di allocare attrezzature per la raccolta, rilevandone gli spazi con un'informazione di natura qualitativa;
- accessibilità (presenza di scale, cancelli, etc.).

*nel caso di terranei (i cosiddetti "bassi")*

- eventuale condominio di riferimento.

Per le utenze non domestiche:

*nel caso di piccoli esercizi commerciali, di studi professionali, etc.*

- ragione sociale;
- nominativo e recapiti del referente (amministratore, proprietario, gestore,...);
- indirizzo email;
- eventuale condominio di riferimento;
- fabbisogni particolari;
- orari di apertura;
- possibilità di allocare attrezzature per la raccolta;
- accessibilità (presenza di scale, cancelli, etc.);
- tipologia di rifiuto prodotto.


*nel caso di grandi utenze (supermercati, istituti, ospedali,...)*

il personale dell'agenzia deve individuare, in un primo livello di informazione, il referente della struttura, recuperarne i dati (nome, cognome, numero di telefono, email, etc.), informarlo sull'obiettivo della visita, rimandando ad un successivo incontro per la pianificazione dei servizi di RD.

Le attività di censimento vengono condotte utilizzando applicazioni specificatamente sviluppate da ASIA ed installate su dispositivi portatili (tablet, smartphone od altri); i dispositivi sono forniti in dotazione, per ciascuna specifica attività di censimento, da ASIA secondo quanto contenuto nel paragrafo 2.7; la modalità di utilizzo dell'applicazione sarà illustrata alle risorse dell'aggiudicataria in occasione del primo censimento da condurre, unitamente a concetti generali per la redazione del censimento; le peculiarità di ciascun censimento, quali estensione territoriale e modalità di servizio ipotizzata, saranno invece illustrate all'avvio di ogni specifica azione. Eccezionalmente può essere richiesta la compilazione "a mano" del censimento, nel qual caso devono essere comunicate giornalmente attraverso l'invio, a mezzo posta elettronica, di un documento in formato xls che riporti le informazioni acquisite secondo una struttura dati che sarà





|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <p>Servizi mediazione territoriale per lo sviluppo della raccolta differenziata</p> <p>maggio 2020</p> | <p>DRIS</p> <p>Servizio Progettazione</p> <p>DRIS-DT0077<br/>r2<br/>ps-rf-gb</p> |
|---|--|--|

comunicata da ASIA preventivamente.

A chiusura delle attività di censimento l'agenzia deve produrre una relazione riassuntiva che, ad integrazione del database delle utenze generato, illustri le peculiarità e le criticità rilevate durante le attività svolte.

#### 2.4 Supporto durante la distribuzione delle attrezzature di raccolta (Attività M4)

L'attività di supporto durante la distribuzione consta nell'affiancamento e nel supporto delle squadre ASIA, o di aziende terze, durante la fase di posizionamento e distribuzione domiciliare delle attrezzature per la raccolta, nell'ambito dell'attivazione di un nuovo modello di servizio ovvero di richiamo di uno precedente; la suddetta attività di supporto consiste nell'integrare ed approfondire le informazioni precedentemente veicolate nei confronti degli utenti che ne facciano richiesta, mediante l'illustrazione più accurata delle informazioni e del materiale di comunicazione sulla raccolta differenziata, eventualmente rimandando ai punti informativi presenti sul territorio e/o sul sito internet di ASIA ([www.asianapoli.it](http://www.asianapoli.it)) per ulteriori approfondimenti.

L'attività di verifica della qualità della RD è finalizzata a monitorare la risposta del cliente/utente in termini di partecipazione, al fine di valutare eventuali ripassi dell'attività di comunicazione oppure di controlli; essa consta nel:

- verificare la qualità della RD depositata all'interno dei contenitori (stradali, condominiali e quelli messi a disposizione delle attività produttive e grandi utenze), presidiando a campione i punti di raccolta;
- segnalare ai referenti ASIA le eventuali irregolarità, applicando sulle attrezzature gli adesivi colorati (messi a disposizione da ASIA) di monito per errata separazione dei materiali e/o errata esposizione rispetto al calendario.


Le attività di controllo devono essere rendicontate mediante l'utilizzo dei dispositivi e dei programmi messi a disposizione da ASIA per tale attività; eccezionalmente, previa autorizzazione del RUP, la rendicontazione giornaliera può avvenire secondo la struttura dati comunicata da ASIA almeno in formato xls; il rapporto deve contenere:

- descrizione dell'utenza;
- via;
- civico;
- referente (se contattato);







|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <p>Servizi mediazione territoriale per lo sviluppo della raccolta differenziata</p> <p>maggio 2020</p> | <p>DRIS</p> <p>Servizio Progettazione</p> <p>DRIS-DT0077<br/>r2<br/>ps-rf-gb</p> |
|---|--|--|

- tipo di anomalia riscontrata;
- azione di contrasto intrapresa;
- rilevatore dell'anomalia.

ASIA si riserva di integrare il tracciato record sopra indicato oltre che di fornire supporti informatici integrati con il proprio sistema informativo.

## 2.5 Punti info-distributivi sul territorio (Attività M5)

Ad integrazione delle precedenti attività, è prevista la presenza di punti informativi sul territorio finalizzati alla fornitura di istruzioni e informazioni sui servizi di RD ed alla consegna di materiale informativo e, su richiesta, dell'eventuale dotazione iniziale. I punti informativi, su indicazione di ASIA, saranno aperti per un numero minimo di 4 ore giornaliere, prevalentemente in orario diurno.

Le attività dei punti info-distributivi devono essere rendicontate mediante l'utilizzo dei dispositivi e dei programmi messi a disposizione da ASIA per tale attività; eccezionalmente, previa autorizzazione del RUP, la rendicontazione giornaliera può avvenire secondo la struttura dati comunicata da ASIA almeno in formato xls; il rapporto deve contenere:

- nominativi del personale impiegato;
- ubicazione del punto informativo (via, civico);
- numero di starter kit distribuiti;
- numero di utenti che hanno visitato la struttura.

ASIA si riserva di integrare il tracciato record sopra indicato oltre che di fornire supporti informatici integrati con il proprio sistema informativo.

I materiali per l'allestimento del punto informativo saranno forniti da ASIA e saranno affidati all'agenzia secondo la pianificazione delle giornate di presenza sul territorio di volta in volta comunicata; durante tale periodo la custodia e la movimentazione dei materiali, oltre che l'allestimento e lo smontaggio del punto informativo sono a cura ed onere dell'agenzia.


## 2.6 Confezionamento delle dotazioni iniziali (Attività M6)

Alla bisogna ASIA può chiedere la preparazione delle dotazioni iniziali da consegnare alle famiglie in occasione dell'avvio di un Porta a Porta.

Le attività si svolgono presso il Magazzino Generale di ASIA e consistono nell'inserimento dei rotoli di sacchi previsti per la particolare azione all'interno della biopattumiera; le stesse così preparate vanno poi impilate nel furgone destinato alla distribuzione; separatamente devono





|   |   |   |
|---|---|---|
|  | Servizi mediazione territoriale per lo sviluppo della raccolta differenziata<br>maggio 2020 | DRIS<br>Servizio Progettazione<br>DRIS-DT0077<br>r2<br>ps-rf-gb |
|---|---|---|

essere fascicolati i materiali illustrativi.

## 2.7 Gestione dei dispositivi informatici

Per la conduzione delle attività di censimento o di consegna ASIA affiderà, per il tempo necessario all'attività da svolgere, i dispositivi informatici di acquisizione delle informazioni sul territorio corredati della relativa applicazione.

La consegna dei dispositivi avverrà al referente dell'aggiudicatario a mezzo di sottoscrizione di apposito verbale.

Il personale dell'agenzia incaricato e affidatario dei dispositivi ha l'obbligo di custodire ed adoperare con diligenza i dispositivi stessi e di restituirli al termine delle attività pianificate, integri e funzionanti, fatto salvo il deterioramento risultante dal normale uso del bene.

Eventuali rotture dovute ad impiego negligente e/o per mancata cura saranno addebitate all'agenzia.

In caso di furto del bene infine, sarà cura dell'agenzia, per tramite del proprio referente ovvero del dipendente a cui il dispositivo era stato consegnato, procedere tempestivamente alla denuncia dell'evento alla pubblica autorità giudiziaria, per poi trasmetterne copia ad ASIA in quanto proprietario del bene.

## 2.8 Automezzo a supporto

Per l'esecuzione delle attività richieste l'Agenzia dovrà disporre di un adeguato numero (almeno 3) di furgoni e/o autovetture per il trasporto di cose e persone, con cui garantire:

- il ritiro presso le sedi ASIA e il trasporto dei materiali di comunicazione necessari alle attività sul territorio e di quanto necessario (dotazioni iniziali, gazebo, tavoli, sedie, etc.) all'allestimento dei punti informativi (attività A6).
- il trasporto dei materiali per i punti informativi ovvero supporto nella *Consegna dotazioni iniziali* (attività A2).
- la logistica sul territorio del personale nelle fasi di censimento e di mediazione.


Le attività di consegna possono interessare anche tre territori distinti contemporaneamente, quindi può essere richiesto l'impiego anche di tre automezzi contemporaneamente.

Nella consegna il furgone deve essere gestito e gestibile in modo da rientrare, a fine turno di lavoro, con il carico di dotazioni utile per l'avvio delle attività nella giornata successiva.

È cura ed onere dell'aggiudicataria provvedere autonomamente a richiedere le autorizzazioni al transito nelle ZTL ricadenti nei territori serviti, provvedendo ad inoltrare adeguata domanda ai preposti uffici del Comune di Napoli, siti in Piazza Dante Alighieri, Napoli; la domanda dovrà





|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <p>Servizi mediazione territoriale per lo sviluppo della raccolta differenziata</p> <p>maggio 2020</p> | <p>DRIS</p> <p>Servizio Progettazione</p> <p>DRIS-DT0077<br/>r2<br/>ps-rf-gb</p> |
|---|--|--|

essere corredata da copia del contratto sottoscritto con ASIA.

Si precisa che gli oneri ordinari e straordinari, derivanti dalla messa disposizione e dall'utilizzo dell'automezzo a supporto sono a carico della aggiudicataria e quindi compresi nell'importo a base di gara.

Gli automezzi devono essere equipaggiati, durante l'esecuzione del servizio, di una tabella magnetica, minimo formato A4 orizzontale, riportante le seguenti diciture:



Servizio di mediazione territoriale  
(estremi della procedura di gara)


Eseguito da (dati affidatario)  
per conto di Comune di Napoli e ASIA Napoli SpA

In ossequio ai CAM (Criteri Ambientali Minimi) per gli acquisti verdi della Pubblica Amministrazione, per quanto applicabili, l'automezzo deve essere di classe di emissioni almeno euro 5.



CERT. N. 2851/4 CERT. N. 0795A/0



|   |   |   |
|---|---|---|
|  | Servizi mediazione territoriale per lo sviluppo della raccolta differenziata<br>maggio 2020 | DRIS<br>Servizio Progettazione<br>DRIS-DT0077<br>r2<br>ps-rf-gb |
|---|---|---|

### 3 Requisiti ed identificazione del personale addetto alla mediazione territoriale

#### 3.1 Generalità

La platea di potenziali soggetti che interagiranno con il personale dell'agenzia impegnato nella mediazione territoriale è notevolmente diversificata, essendo rappresentata dalla intera cittadinanza. Per tale motivo, il personale addetto alla mediazione territoriale dovrà essere capace di confrontarsi e di trasmettere contenuti ed informazioni nei vari ambiti territoriali e ambienti sociali, accertandosi del risultato ottenuto, con tutte le varie tipologie di clienti/utenti contattati.

Il personale che sarà impiegato nelle attività di mediazione territoriale per conto di ASIA dovrà avere adeguati professionalità ed esperienza, in funzione dei ruoli ricoperti.

Sebbene non sia richiesto personale dedicato in maniera esclusiva ad ASIA, in funzione anche della variabilità che potrebbe avere l'impegno richiesto, la qualità della mediazione da effettuare consiglia l'impiego di comunicatori con una certa fidelizzazione ed a ridotto avvicendamento.

Durante la campagna il personale della aggiudicataria sarà dotato di un badge di riconoscimento e di un gilet personalizzato ad alta visibilità sempre in condizioni di ordine e pulizia ed inoltre dovrà mantenere il decoro nell'abbigliamento utilizzato.

#### 3.2 Comunicatore (Profilo P1)

##### • Ruolo

Il comunicatore è chiamato a svolgere le attività di comunicazione, monitoraggio e censimento delle utenze, avvalendosi di personale proprietà dei meccanismi della comunicazione e approfondita conoscenza dei temi sulla sostenibilità ambientali e della RD, oltre che di dimestichezza e padronanza nell'uso dei moderni sistemi tecnologici.

##### • Formazione ed esperienza


- Minimo diploma di scuola media-superiore.
- Patente B.
- Padronanza dei dispositivi mobili (tablet e smatphone) con OS Android e Windows.
- Almeno tre anni di comprovata esperienza in attività di comunicazione sul territorio in contesti simili.

#### 3.3 Operatore generico (Profilo P2)

##### • Ruolo





|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <p>Servizi mediazione territoriale per lo sviluppo della raccolta differenziata</p> <p>maggio 2020</p> | <p>DRIS</p> <p>Servizio Progettazione</p> <p>DRIS-DT0077<br/>r2<br/>ps-rf-gb</p> |
|---|--|--|

Gli operatori generici sono destinati all'espletamento di attività logistiche e manuali, senza nessun contatto con l'utenza; operano presso la sede ASIA del Magazzino Generale di via Volpicella 315, Napoli.

- **Formazione ed esperienza**
  - Diploma di scuola media inferiore
  - Patente B

### 3.4 Individuazione, informazione e selezione del personale

Prima della stipula del contratto l'Agenzia deve comunicare ad ASIA i nominativi, i curricula ed i profili del personale che costituisce la lista da cui attingere nell'erogazione delle attività.

Il personale rientrante nei profili P1 e P2 preventivamente all'inizio delle attività dovrà sostenere una giornata formativa ed informativa su ASIA (mission, obiettivi, organizzazione) e, soprattutto, sulla RD e sui contenuti dei messaggi da veicolare, oltre che sull'utilizzo dei dispositivi informatici.

A valle di tale formazione il personale rientrante nel profilo P2 è soggetto ad una valutazione di apprendimento, motivazione ed esposizione da parte di una commissione ASIA, il cui esito è vincolante.

Le ore di formazione del personale dell'agenzia, tenuta da esperti di ASIA, non saranno contabilizzate ai fini della fatturazione e, pertanto, saranno a carico dell'Agenzia.

## 4 Consuntivazione delle prestazioni

L'impiego del personale sarà consuntivato in ora/uomo.


Varrà il conteggio delle ore effettive di prestazione consuntivate sulla base dell'Ordine di Lavoro comunicato da DEC; eventuali variazioni in incremento per chiusura delle attività dovranno essere concordate preventivamente, e poi ratificate per iscritto, tra il DEC ed il coordinatore dell'agenzia; i corrispettivi delle prestazioni saranno conteggiate in ore intere e frazioni di 30 minuti.

## 5 Qualità delle prestazioni

La CdC si riserva di procedere alla verifica della qualità delle prestazioni effettuate con controlli a campione.





|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <p>Servizi mediazione territoriale per lo sviluppo della raccolta differenziata</p> <p>maggio 2020</p> | <p>DRIS</p> <p>Servizio Progettazione</p> <p>DRIS-DT0077<br/>r2<br/>ps-rf-gb</p> |
|---|--|--|

Relativamente alla comunicazione erogata, si procederà alla somministrazione di questionari di verifica.

Nell'ambito dei censimenti eseguiti, si procederà ad interviste a campione; inoltre si terrà conto degli scostamenti tra i dati risultanti dal censimento e quelli delle successive attività di consegna, che non dovranno differire per oltre 1%.

## 6 Modalità e tempi di esecuzione del servizio

Il servizio sarà richiesto, e quindi svolto, per lotti territoriali, a seconda della pianificazione e delle necessità di ASIA; le attività da effettuare, le estensioni territoriali, la durata della singola campagna di mediazione territoriale, gli impegni richiesti in termini di giornate/uomo ed i contenuti della comunicazione saranno di volta in volta trasmessi da ASIA.

ASIA si riserva la facoltà di richiedere la conduzione di uno o più progetti contemporaneamente, con un impegno giornaliero fino a 12 persone contemporaneamente impegnati sul territorio, di cui fino a n° 4 addetti di profilo P2.

Il programma delle attività sarà comunicato il venerdì per la settimana successiva. ASIA si riserva di variare il programma delle attività con un giorno di preavviso rispetto a quello già programmato senza alcun addebito per ASIA, circa le attività pianificate e non più eseguite.

La giornata/uomo è da intendersi, a seconda dell'attività richiesta, di 4, 6 o 9 ore lavorative.

Le attività saranno svolte prevalentemente in orario diurno per 6 giorni settimana dal lunedì al sabato, senza escludere la possibilità di interventi pomeridiani o serali e di attività anche in giornate festive.


La tabella seguente riporta una suddivisione di massima delle attività con i corrispondenti impegni previsti per i vari profili, conteggiate in ore uomo per ogni anno di contratto.

| codice | attività                               | h/giorno | giornate/uomo/anno | h/anno |
|--------|--|----------|--------------------|--------|
| M1     | Comunicazione territoriale             | 6        | 800                | 4800   |
| M2     | Comunicazione con consegna kit         | 6        | 800                | 4800   |
| M3     | Censimento PaP                         | 6        | 500                | 3000   |
| M4     | Supporto alla distribuzione carrellati | 6        | 200                | 1200   |
| M5     | Punti informativi                      | 4        | 300                | 1200   |
| M6     | Preparazione kit                       | 6        | 200                | 1200   |



CERT. N. 2851/4 CERT. N. 0795A/0



|   |   |   |
|---|---|---|
|  | Servizi mediazione territoriale per lo sviluppo della raccolta differenziata<br>maggio 2020 | DRIS<br>Servizio Progettazione<br>DRIS-DT0077<br>r2<br>ps-rf-gb |
|---|---|---|

|        |      |       |
|--------|------|-------|
| Totale | 2800 | 16200 |
|--------|------|-------|

Le quantità indicate sono orientative e non vincolanti per la CdC.

## 7 Norme sulla sicurezza del lavoro

L'agenzia è tenuta ad osservare tutte le norme di legge che regolano la previdenza e l'assistenza sociale e il rispetto di tutti gli obblighi connessi alle disposizioni in materia di sicurezza protezione ed igiene dei lavoratori, in particolare deve adempiere a tutti gli obblighi previsti dal D. Lgs. 81/2008 e ss. mm. ii.


Non rientrando i luoghi di svolgimento delle attività dell'appalto nella disponibilità giuridica di ASIA è cura delle imprese appaltanti verificare e valutare i rischi lavorativi derivanti dalle operazioni svolte nell'ambito del contesto urbano nonché negli impianti di conferimento ed inserirli nel Documento della Valutazione dei Rischi.

L'agenzia provvederà inoltre, a proprie spese ed a propria piena e totale responsabilità:

1. a formare ed informare i propri dipendenti relativamente ai rischi connessi allo svolgimento del servizio oggetto della presente gara, ed alle misure di prevenzione e protezione da attuare per eliminare o ridurre tali rischi;
2. a controllare ed a pretendere che i propri dipendenti rispettino le norme vigenti di sicurezza ed igiene, nonché le disposizioni che l'appaltatrice ha definito in materia;
3. a dotare i propri dipendenti di tutti i dispositivi di protezione individuale e collettiva previsti ed adottati dalla Aggiudicataria stessa per i rischi connessi agli interventi da effettuare;
4. a disporre che i propri dipendenti usino tutti i dispositivi di protezione individuale e collettiva previsti;
5. a disporre e controllare che i propri dipendenti esponano la tessera di riconoscimento, corredata di fotografia contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro, secondo quanto previsto dall'art. 26 comma 8 del D. Lgs. 81/08 (TU);
6. ad accertare l'idoneità psico-fisica dei propri dipendenti in funzione dei compiti loro assegnati;
7. ad adottare, comunque, ogni misura necessaria per assicurare la tutela della salute dei lavoratori, come prescritto dalla vigente normativa in materia.
8. a produrre apposita autodichiarazione, rilasciata ai sensi del D.P.R. 445/2000, circa l'avvenuto adempimento di quanto richiesto dalla vigente normativa in materia di sicurezza





|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <p>Servizi mediazione territoriale per lo sviluppo della raccolta differenziata</p> <p>maggio 2020</p> | <p>DRIS</p> <p>Servizio Progettazione</p> <p>DRIS-DT0077<br/>r2<br/>ps-rf-gb</p> |
|---|--|--|

ed igiene del lavoro e di quanto richiesto ai punti precedenti del presente paragrafo.

## 8 Presentazione dell'offerta tecnica

In fase di gara ciascun concorrente dovrà presentare una relazione tecnico-illustrativa come di seguito richiesto.

La relazione tecnica di offerta, in formato A4 con stampa fronte/retro, di non più di 8 facciate (allegati esclusi), carattere Times New Roman, corpo 12, interlinea 1 ½, margini normali, deve riguardare invece la struttura proposta per le attività di mediazione territoriale, e deve essere articolata nei seguenti punti:

1. presentazione della struttura destinata alla mediazione territoriale;
2. numero di addetti che saranno resi disponibili (almeno 12 contemporaneamente distribuiti tra i vari profili nel seguente modo: n° 10 profilo P1, n° 2 profilo P2);
3. CV degli addetti, anche in forma anonima ma circostanziata (cioè CV reali resi anonimi) (in allegato);
4. referenze di mediazione territoriale condotta in settori simili (in allegato);
5. proposta di un sistema informatico di commissione e consuntivazione delle attività, messo a disposizione di ASIA;
6. descrizione del sistema di monitoraggio della qualità delle prestazioni;
7. numero degli automezzi messi a disposizione;
8. classe di emissione degli automezzi.

## 9 Parametri a punteggio e modalità di attribuzione dei punteggi

Durante la gara, la commissione giudicatrice all'uopo nominata dalla stazione appaltante provvederà ad analizzare le offerte tecniche presentate, al fine della attribuzione dei punteggi ai parametri premianti.

Le attività saranno condotte sulla base dei contenuti dell'offerta tecnica presentata da ciascun concorrente.


La attribuzione dei punteggi avviene definendo per ciascun parametro di valutazione un coefficiente moltiplicativo del punteggio massimo previsto per tale parametro; tale coefficiente è variabile tra 0 (zero) ed 1 (uno).

La determinazione dei coefficienti avviene come di seguito illustrato.








|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <p>Servizi mediazione territoriale per lo sviluppo della raccolta differenziata</p> <p>maggio 2020</p> | <p>DRIS</p> <p>Servizio Progettazione</p> <p>DRIS-DT0077<br/>r2<br/>ps-rf-gb</p> |
|---|--|--|





|   |   |   |
|---|---|---|
|  | Servizi mediazione territoriale per lo sviluppo della raccolta differenziata<br><br>maggio 2020 | DRIS  |
|   |   | Servizio Progettazione<br><br>DRIS-DT0077<br>r2<br>ps-rf-gb |

### 9.1 Tabella dei punteggi

| Parametro | descrizione                         | riferimento  | peso      | modalità     |
|-----------|-------------------------------------|--------------|-----------|--------------|
| A         | Presentazione della struttura       | punto 8 - 1  | 10        | qualitativa  |
| B         | Numero di addetti                   | punto 8 - 2  | 30        | quantitativa |
| C         | Referenze                           | punto 8 - 4  | 10        | qualitativa  |
| D         | Sistema informatico                 | punto 8 - 5  | 10        | qualitativa  |
| E         | Sistema qualità                     | punto 8 - 6  | 10        | qualitativa  |
| F         | Classe di emissione degli automezzi | punto 8 - 80 | 10        | quantitativa |
|           | Totale                              |              | <b>80</b> |              |

### 9.2 Definizione della graduatoria

La graduatoria viene determinata con il metodo aggregativo compensatore:

$$P_i = C_{ai} \cdot P_a + C_{bi} \cdot P_b + \dots + C_{ni} \cdot P_n$$

dove

**P<sub>i</sub>** punteggio concorrente i

**C<sub>ai</sub>** coefficiente criterio a, del concorrente i

**C<sub>ni</sub>** coefficiente criterio n, del concorrente i

**P<sub>a</sub>** peso criterio a


**P<sub>n</sub>** peso criterio n

### 9.3 Parametri qualitativi

I parametri di natura qualitativa verranno valutati come di seguito descritto. Ciascun commissario potrà attribuire, discrezionalmente, un coefficiente il cui valore è compreso tra 0 (zero) e 1 (uno) secondo la seguente scala (con possibilità di attribuzione di coefficienti intermedi in caso di giudizi intermedi):





|   |   |                                    |
|---|---|------------------------------------|
|  | Servizi mediazione territoriale per lo sviluppo della raccolta differenziata<br><br>maggio 2020 | DRIS<br><br>Servizio Progettazione |
|   |   | DRIS-DT0077<br>r2<br>ps-rf-gb      |

| Giudizio      | Valori coefficiente | Criterio di giudizio della proposta                            |
|---------------|---------------------|--|
| Eccellente    | 1,0                 | è ragionevolmente esclusa la possibilità di soluzioni migliori |
| Ottimo        | 0,8                 | aspetti positivi elevati                                       |
| Buono         | 0,6                 | aspetti positivi evidenti ma inferiori a soluzioni ottimali    |
| Discreto      | 0,4                 | aspetti positivi apprezzabilmente di qualche pregio            |
| Sufficiente   | 0,2                 | aspetti positivi minimi  |
| Insufficiente | 0,0                 | nessuna apprezzabile migioria                                  |

Una volta che il singolo commissario ha attribuito il coefficiente a ciascun concorrente, viene calcolata la media dei coefficienti attribuiti; quindi si procederà a riparametrizzare a uno i coefficienti ottenuti dalla media: i coefficienti definitivi saranno ottenuti assegnando il valore 1 al coefficiente più elevato e, di conseguenza, proporzionando ad esso il valore conseguito dagli altri concorrenti, mediante interpolazione lineare, secondo la formula:

$$V_i(a) = P_i / P_{max}$$

dove:

$V_i(a)$  è il coefficiente della prestazione dell'elemento dell'offerta (a) relativo a ciascun elemento (i), variabile da zero a uno;

$P_i$  è la somma dei punteggi attribuiti dai commissari all'elemento dell'offerta in esame;

$P_{max}$  è la somma più alta dei punteggi attribuiti dai commissari all'elemento tra tutte le offerte.

Qualora dovesse pervenire una sola offerta non si procederà al calcolo dei coefficienti definitivi.

Ad ogni concorrente per ciascun elemento sarà attribuito il punteggio derivante dal prodotto del coefficiente determinato in base al metodo sopra descritto per il peso attribuito al medesimo elemento.

## 9.4 Parametri quantitativi

I coefficienti relativi ai parametri quantitativi saranno determinati come di seguito.

9.4.1 Elemento B: numero degli addetti contemporaneamente impiegabili (punto 8 - 2) il coefficiente viene valutato rispetto al numero di addetti che possono essere impiegati





|  |   |   |
|--|---|---|
|  | Servizi mediazione territoriale per lo sviluppo della raccolta differenziata<br><br>maggio 2020 | DRIS  |
|  |   | Servizio Progettazione<br><br>DRIS-DT0077<br>r2<br>ps-rf-gb |

contemporaneamente per le attività di mediazione territoriale; i coefficienti vengono assegnati come in tabella.

| numero addetti P1 in più rispetto a 12 | coefficiente |
|--|--------------|
| 1                                      | 0,1          |
| 2                                      | 0,3          |
| 3                                      | 0,5          |
| 4                                      | 0,6          |

| numero addetti P2 in più rispetto a 12 | coefficiente |
|--|--------------|
| 1                                      | 0,2          |
| 2                                      | 0,4          |

Il coefficiente  $C_B$  è dato dalla somma dei coefficienti assegnati per i due profili.

Ad esempio, nel caso di un'offerta che preveda 10 addetti P1 e 3 addetti P2, si ha

$$C_B = 0,3 + 0,2 = 0,5$$

#### 9.4.2 Elemento F: Classe di emissione degli automezzi

Il parametro F è volto a premiare l'adeguamento ai requisiti ambientali del parco automezzi, con particolare riferimento alla tutela dell'ambiente in termini di emissioni.

Viene assegnato il coefficiente 0,5 al parco veicolare con tutti esemplari Euro 5.

Viene assegnato il coefficiente 1 (uno) al parco veicolare con tutti esemplari Euro 6.

Per situazioni intermedie, detto T il totale degli automezzi del parco, il coefficiente  $C_{Ai}$  da attribuire all'i-esimo automezzo è così valutato:

$$C_{Fi} = \begin{cases} \frac{1}{2T} & \text{se Euro 5} \\ \frac{1}{T} & \text{se Euro 6} \end{cases}$$


Il valore del coefficiente del parco offerto è dunque determinato come sommatorie dei singoli coefficienti di ciascun automezzo componente il parco:

$$C_F = \sum C_{Fi}$$



CERT. N. 2851/4      CERT. N. 0795A/0



|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <p>Servizi mediazione territoriale per lo sviluppo della raccolta differenziata</p> <p>maggio 2020</p> | <p>DRIS</p> <p>Servizio Progettazione</p> <p>DRIS-DT0077<br/>r2<br/>ps-rf-gb</p> |
|---|--|--|

