

REGOLAMENTO PER IL CONTROLLO DELLA GESTIONE

Documento di Verifica del Contratto di Servizio (art. 19)
e
Rendiconto della Gestione (art. 20)

Approvato con Delibera dell'Assemblea N. 9 del 18.04.2019

Sommario

<u>1</u>	<u>INTRODUZIONE</u>	<u>4</u>
<u>2</u>	<u>REGOLAZIONE ORDINARIA DEL SERVIZIO</u>	<u>10</u>
2.1	FASE DI PIANIFICAZIONE	10
2.2	FASE DI PROGETTAZIONE	11
2.2.1	PROGETTO DEI SERVIZI ESECUTIVO	11
OGGETTO	11	
PROCEDURA DI INVIO		12
VERIFICA DA PARTE DELL'AUTORITÀ		14
EFFETTI VERIFICA DA PARTE DELL'AUTORITÀ		14
2.3	FASE DI ESECUZIONE – PIATTAFORMA GESTIONALE AD ACCESSO REMOTO	15
2.4	FASE DI RENDICONTAZIONE	17
2.4.1	RENDICONTAZIONE DI CONSUNTIVO PER DETERMINAZIONE DEL CORRISPETTIVO DEL SERVIZIO DI AMBITO DI CONSUNTIVO	18
OGGETTO	18	
PROCEDURA DI INVIO		18
DOCUMENTAZIONE DA PREDISPORRE		18
VERIFICA DA PARTE DELL'AUTORITÀ		19
2.4.2	RENDICONTO DELLA GESTIONE	20
2.5	PENALI IN CASO DI MANCATA/RITARDATA COMUNICAZIONE DEI DATI DI ESECUZIONE E DI RENDICONTAZIONE	20
<u>3</u>	<u>CONTROLLI DEI SERVIZI FUNZIONALI ALLA DETERMINAZIONE DEL CORRISPETTIVO O ALL'APPLICAZIONE DI PENALITÀ</u>	<u>21</u>
3.1	CONTROLLI "IN CAMPO" A CAMPIONE	21
3.2	VERIFICA SU RISPETTO TEMPI PRESTAZIONE SERVIZIO	24
3.3	SEGNALAZIONE DISSERVIZI AMMINISTRAZIONI COMUNALI	24
3.4	CONTROLLI SU VERIDICITÀ, COMPLETEZZA E TEMPESTIVITÀ DI AGGIORNAMENTO DELLA PIATTAFORMA GESTIONALE	25

4. ALTRI ELEMENTI DEL SISTEMA DI CONTROLLO	27
4.1 MONITORAGGI PROGRAMMATI AI FINI DELLA PROGETTAZIONE	27
4.2 MONITORAGGIO QUALITÀ DEL SERVIZIO E SET INDICATORI PER CONTROLLO ANDAMENTO GESTIONE	27
INDICATORI DI QUALITÀ	28
INDICATORI GESTIONALI	28
4.3 AUDIT SISTEMI GESTIONE QUALITÀ	29
4.4 REPORT PERIODICI PER AUTORITÀ E ALTRI ENTI	30
4.5 MONITORAGGIO DEI DATI DI RILEVAZIONI PREVISTE DA ENTI ESTERNI	30
DATI ARRR SUI QUANTITATIVI DI RIFIUTI PRODOTTI DAI SINGOLI COMUNI	30
DICHIARAZIONE ANNUALE (MUD)	30
ELENCO ALLEGATI:	31
ALLEGATO 2-A PROGETTO DEI SERVIZI ESECUTIVO	31
ALLEGATO 2-B PIATTAFORMA GESTIONALE	31
ALLEGATO 2-C RENDICONTO DELLA GESTIONE	31
ALLEGATO 2 – D PENALI	31
ALLEGATO 3-A CONTROLLI “IN CAMPO”	31
ALLEGATO 3-B VERIFICA RISPETTO TEMPI PRESTAZIONE SERVIZIO	31
ALLEGATO 3-C SEGNALAZIONI DISSERVIZI	31
ALLEGATO 3-D VERIDICITÀ, COMPLETEZZA E TEMPESTIVITÀ DI AGGIORNAMENTO DELLA PIATTAFORMA GESTIONALE	31
ALLEGATO 4-A MONITORAGGI PROGRAMMATI AI FINI DELLA PROGETTAZIONE	31
ALLEGATO 4-B MONITORAGGIO INDICATORI QUALITÀ E GESTIONALI	31
ALLEGATO 4-C REPORT PERIODICI PER AUTORITÀ ED ALTRI ENTI	31

1 Introduzione

1.1 Principi generali del controllo del servizio rifiuti

Le specifiche attribuzioni in materia di gestione dei rifiuti si traducono nell'obbligo di garantire agli utenti un servizio avente adeguate caratteristiche quali-quantitative, con accettabili livelli di costo. A tal fine, l'Autorità ed i Comuni, in reciproco raccordo e sinergia, sono chiamati a sviluppare, coerentemente con gli obiettivi fissati dalla pianificazione regionale, una forte azione regolatrice ed una costante attività di controllo sulle prestazioni del Gestore, in termini di efficacia, efficienza ed economicità dei servizi, rispetto ai livelli fissati di soddisfazione dell'utenza.

Già l'articolo 203 del d.lgs. 152/2006, così come confermato dal d.lgs. 205/2010, aveva stabilito che il contratto di servizio che regola i rapporti tra l'Autorità d'ambito ed il gestore del sistema di gestione integrata dei rifiuti deve prevedere, tra l'altro:

- i principi e le regole generali relativi alle attività ed alle tipologie di controllo, in relazione ai livelli del servizio ed al corrispettivo, le modalità, i termini e le procedure per lo svolgimento del controllo e le caratteristiche delle strutture organizzative all'uopo preposte;
- gli obblighi di comunicazione e trasmissione di dati, informazioni e documenti del gestore e le relative sanzioni;
- le penali, le sanzioni in caso di inadempimento e le condizioni di risoluzione secondo i principi del Codice civile, diversificate a seconda della tipologia di controllo;
- il livello di efficienza e di affidabilità del servizio da assicurare all'utenza, anche con riferimento alla manutenzione degli impianti.

All'Autorità ed ai Comuni, in reciproco raccordo e sinergia, viene pertanto richiesto di garantire, a tutela degli utenti, una costante e strutturata attività di controllo, finalizzata a verificare che, a seguito dell'affidamento del servizio, il Gestore assicuri, in concreto, il rispetto degli impegni assunti in sede di gara e il raggiungimento degli obiettivi fissati negli atti di programmazione, a partire dagli standard qualitativi del servizio.

Si tratta, dunque, di attivare un riscontro continuo delle performances delle attività del gestore, per monitorare come viene svolta la gestione, per verificare la presenza di eventuali scostamenti rispetto a quanto pianificato/programmato e per consentire l'individuazione e la successiva rimozione delle cause che hanno determinato tali scostamenti, permettendo di acquisire quegli elementi conoscitivi utili per una corretta pianificazione tecnica, economico-finanziaria e tariffaria.

La regolazione del processo di controllo della gestione del servizio ha altresì lo scopo:

- di definire ex-ante, con modalità trasparenti e rispettose dei principi del giusto procedimento, gli strumenti, il procedimento e le misure del sistema sanzionatorio, compresa l'applicazione di penali in caso di accertato inadempimento di obblighi contrattuali da parte del Gestore;
- di garantire all'Autorità, in concorso con le Amministrazioni Comunali, di poter esercitare la verifica dell'effettivo svolgimento della prestazione oggetto del pagamento, anche ai fini della liquidazione delle fatture emesse dal Gestore del servizio.

1.2. Il Controllo della gestione nel contratto di servizio della concessione rifiuti ATO TOSCANA SUD

Gli strumenti contrattuali di regolazione tra ATS e SEI Toscana prevedono un articolato sistema di controlli nonché regole generali relative alle tipologie ed alle modalità degli stessi al fine di:

- accertare il rispetto dei termini contrattuali da parte del Gestore;
- evidenziare criticità del servizio per definire miglioramenti da apportare allo stesso;
- verificare il raggiungimento degli obiettivi ed i livelli di servizio previsti dai documenti contrattuali;
- monitorare la qualità del servizio e la continuità operativa nella erogazione del medesimo;
- determinare le eventuali decurtazioni del corrispettivo risultanti dalla corretta applicazione del procedimento sanzionatorio.

L' Autorità è inoltre tenuta a promuovere iniziative volte a migliorare le modalità di erogazione dei Servizi di Igiene Urbana, anche secondo le indicazioni fornite dalle Amministrazioni Comunali, a definirne gli standard di qualità e il loro monitoraggio, ed il percorso di miglioramento continuo raccomandando eventualmente la modifica delle condizioni tecniche di svolgimento attraverso la formulazione di osservazioni e proposte.

La disciplina relativa alle attività di controllo prevista dall'affidamento è richiamata in particolare agli art. 18, art. 19 e art. 20 del Contratto di Servizio di cui si riportano alcuni stralci di seguito.

Rientrano tra gli obblighi del Gestore Unico, ai sensi dell'art. 18:

- *(vi) osservare tutte le indicazioni operative, di indirizzo e di controllo che potranno essere adottate dall'Autorità in ragione della sua attività istituzionale;*
- *(xiv) consentire alla Autorità, alla Regione Toscana e agli altri organismi competenti ai sensi di legge, l'effettuazione di tutti gli accertamenti, sopralluoghi, verifiche ispettive e richieste documentali ritenute opportune e/o necessarie in ordine a documenti, edifici, opere, dati, impianti attinenti i servizi oggetto di affidamento e comunque in relazione ad ogni ulteriore bene mobile e/o immobile utilizzato per il Servizio;*

Nell'art.19 del Contratto di Servizio, al primo comma si declinano gli obiettivi del sistema di controllo, affermando che *"L'Autorità di Ambito controlla la gestione dei servizi e l'attività del Gestore al fine di:*

- *(i) verificare l'osservanza delle disposizioni del Contratto;*
- *(ii) evidenziare le eventuali criticità del Servizio;*
- *(iii) definire nel complesso tutte le attività necessarie a verificare la corretta e puntuale attuazione degli atti di Vigente Pianificazione e Vigente Regolazione;*
- *(iv) assicurare la corretta applicazione del Corrispettivo del Servizio di Ambito in ragione dei servizi resi*
- *(v) assicurare il rispetto della Carta della Qualità dei Servizi ed il grado di soddisfazione degli utenti desunto dalle indagini svolte e dall'analisi dei reclami registrati in conformità a quanto previsto dalla Carta della Qualità dei Servizi."*

Al secondo comma dell'art. 19 si definiscono gli strumenti del controllo di gestione, disponendo che *"L'Autorità di Ambito eserciterà il controllo sull'applicazione di quanto previsto al precedente articolo 19.1, principalmente attraverso:*

1. *i dati del Servizio comunicati dal Gestore;*
2. *visite, ispezioni ed indagini a campione;*
3. *verifica del livello di morosità;*
4. *indagini ed analisi sul servizio;*
5. *indagini ed analisi sulla soddisfazione dell'utenza;*
6. *analisi di mercato anche utilizzando parametri di benchmark.*

Nel terzo comma dell'art. 19 si dà atto dell'impegno delle parti alla stipula del Regolamento sul Controllo della Gestione, definito contrattualmente *"documento di verifica del Contratto di Servizio", "da considerarsi parte integrante e sostanziale del presente Contratto, che definirà modalità e criteri di verifica da parte dell'Autorità del rispetto del Contratto, anche ai fini della determinazione del Corrispettivo del Servizio"*;

Infine, nel quarto comma dell'art. 19 si disciplina il controllo con accessi *"sul campo"*, riconoscendo che *"L'Autorità di Ambito potrà effettuare accertamenti e verifiche in ogni momento con preavviso scritto di almeno 15 (quindici) giorni, salvo il ricorrere di particolari circostanze d'indifferibilità ed urgenza. In tal caso il Gestore si impegna a consentire l'effettuazione da parte dell'Autorità di Ambito - entro tempi brevi, anche inferiori al termine di quindici giorni - di tutti gli accertamenti, sopralluoghi e verifiche ispettive che la stessa ritenga opportuno o necessario compiere in ordine a documenti, edifici, opere, impianti attinenti i servizi oggetto di affidamento e comunque in relazione ad ogni ulteriore bene mobile e/o immobile utilizzato per il Servizio. Nella richiesta di accesso saranno indicate le motivazioni della richiesta attività di ispezione o indagine, nonché - qualora ricorrenti - le ragioni di urgenza che giustificano eventuali termini ridotti di preavviso"*.

All'art. 20 del Contratto di Servizio è riportato il complesso degli elementi essenziali di rendicontazione ovvero *"l'insieme dei dati e documenti atti a monitorare e controllare annualmente il Servizio, verificare il rispetto del Contratto e contribuire alla definizione del Corrispettivo del Servizio di Ambito"*.

La disciplina del sistema sanzionatorio è riservata all'art. 66 (*Penali*) del Contratto di servizio, ove al primo comma si precisa che *"Fatto salvo il diritto dell'Autorità di Ambito a rivalersi sul Gestore per il risarcimento di danni e/o sanzioni derivanti da eventuali pretese di terzi ivi comprese Pubbliche Amministrazioni, l'Autorità di Ambito applicherà al Gestore le penali determinate secondo il seguente schema riepilogativo"*:

- *Mancata/Ritardata comunicazione di non esecuzione del Servizio, dei Servizi Opzionali e dei Servizi Accessori - Penale giornaliera pari a 1.000 euro;*
- *Mancata/Ritardata comunicazione degli elementi essenziali del Rendiconto di gestione rispetto ai termini previsti nel medesimo dalle Parti - Penale giornaliera pari a 1.000 euro;*
- *Mancata/Ritardata comunicazione degli elementi essenziali del documento di verifica del Contratto di Servizio - Penale giornaliera pari a 1.000 euro.*

Al secondo comma dell'art 66 si dispone che *"In ogni caso, prima di procedere all'applicazione delle penali, l'Autorità di Ambito provvederà alla contestazione per iscritto al Gestore dell'inadempimento che ha dato origine al procedimento sanzionatorio, con indicazione dell'ammontare della penale che intende applicare. Il*

Gestore, nel termine di 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della predetta contestazione, potrà formulare, sempre per iscritto, le proprie deduzioni e difese in merito.

L'Autorità di Ambito non potrà adottare il provvedimento sanzionatorio prima che siano trascorsi almeno 70 (settanta) giorni dall'invio della contestazione ed in tale provvedimento dovrà indicare le ragioni per le quali ha inteso accogliere o non accogliere, in tutto o in parte, le ragioni addotte dal Gestore a sua giustificazione.

Resta inteso che l'Autorità di Ambito, anche in caso di attivazione della Procedura Conciliativa di cui al successivo comma, potrà recuperare la somma corrispondente mediante escussione delle garanzie previste nel Contratto. Tali garanzie dovranno essere reintegrate nei successivi 30 (trenta) giorni.

E' in ogni caso fatto salvo il diritto dell'Autorità di Ambito al risarcimento del maggior danno subito nonché la risoluzione del Contratto per colpa del Gestore."

Dopo aver previsto al terzo comma dell'art. 66 che "Il Gestore potrà attivare, in caso di contestazione, la Procedura Conciliativa", si precisa all'ultimo comma che "le penali, cumulativamente considerate, non potranno superare l'importo massimo dell'1% (uno per cento) del valore dell'ultimo Corrispettivo del Servizio di Ambito."

1.3 I soggetti preposti al controllo del servizio rifiuti in ATO TOSCANA SUD

Premesso che ai sensi dell'art. 31 della LRT 69/2011, l'Autorità ATO Toscana Sud è l'ente rappresentativo di tutti i comuni appartenenti all'Ambito Territoriale Ottimale rifiuti TOSCANA SUD, il controllo del servizio rifiuti è esercitato congiuntamente dall'Autorità e dalle Amministrazioni Comunali, ciascuno con le proprie competenze, come di seguito illustrate.

All'Autorità spettano i compiti di:

- definizione complessiva del sistema dei controlli;
- verifica del Progetto dei Servizi Esecutivo predisposto dal Gestore d'intesa con le Amministrazioni comunali e della Rendicontazione di consuntivo per la determinazione del Corrispettivo;
- disegno generale dei contenuti e delle modalità di alimentazione ed accesso alla Piattaforma Gestionale dei dati per il controllo della gestione;
- strutturazione delle tipologie, modalità e valori di riferimento dei controlli da effettuare "in campo", secondo metodologie statistiche di verifica su campioni rappresentativi;
- individuazione degli indicatori di qualità del servizio e dei relativi valori standard;
- coordinamento dell'esercizio dei poteri di controllo da parte delle amministrazioni comunali;
- verifiche su rispetto tempi prestazioni servizio;
- monitoraggio indicatori di qualità e gestionali per controllo andamento della gestione;
- formalizzazione nei confronti del Gestore dell'applicazione degli effetti di decurtazione del corrispettivo e/o di penalità conseguenti ai procedimenti di contestazione attivati di iniziativa o a seguito di istanza delle Amministrazioni Comunali.

Alle Amministrazioni Comunali, in raccordo con l'Autorità, spettano invece l'esercizio dei:

- Controlli sulla veridicità, completezza e tempestività di aggiornamento della Piattaforma gestionale dei dati per il sistema dei controlli;

- Controlli “in campo” su campioni statisticamente rappresentativi;
- Poteri di segnalazione dei disservizi.

Per l'esercizio dei propri compiti in materia di controllo del servizio le Amministrazioni potranno avvalersi, oltretutto dei propri organi e delle proprie strutture, anche di terzi soggetti da essi appositamente incaricati, previa comunicazione all'Autorità e al Gestore.

Le Amministrazioni Comunali potranno esercitare i propri compiti anche in forma congiunta (ad es. con convenzioni a livello di AOR) e/o avvalendosi di uffici comuni quali ad esempio quelli incardinati nelle Unioni dei Comuni.

A sua volta il Gestore è tenuto a cooperare per il buon funzionamento del sistema dei controlli ed ha la facoltà di controdedurre alle contestazioni di mancato adempimento delle prestazioni contrattualmente previste avanzate dall'Autorità e dai Comuni.

1.4 Scopi e contenuti del Regolamento della gestione e controllo

Con il presente Regolamento le parti adempiono a quanto previsto dall'art. 19.3 del Contratto di Servizio ovvero che ai fini delle attività di controllo dell'Autorità, le parti procederanno alla definizione di:

- *di un documento di verifica del Contratto di Servizio, da considerarsi parte integrante e sostanziale del presente Contratto, che definirà modalità e criteri di verifica da parte dell'Autorità del rispetto del Contratto, anche ai fini della determinazione del Corrispettivo del Servizio;*
- *dei contenuti del Rendiconto della Gestione, da considerarsi parte integrante e sostanziale del presente Contratto, che conterrà - oltre ad ogni ulteriore elemento relativo ad oggetto, modalità, forma e termini di comunicazione definito dalle Parti – quanto previsto al successivo articolo 20*

All'interno del presente Regolamento sono stati sviluppati e dettagliati gli elementi riportati all'art. 20 del Contratto di Servizio.

Resta inteso che il presente Regolamento individua principi, obblighi e responsabilità gravanti sul Gestore Unico nonché su ogni soggetto, socio del gestore o terzo, sub-affidatario, subappaltatore o comunque incaricato che, a qualsiasi titolo, svolga - per conto del Gestore Unico - attività di servizio pubblico affidate con il Contratto di Servizio o con gli atti modificativi ed integrativi di questo.

Pertanto, ogni riferimento effettuato nel Regolamento al Gestore Unico è da intendersi riferito al soggetto materiale esecutore dell'attività di servizio pubblico espletata ed oggetto di verifica, controllo, monitoraggio, rendicontazione, etc., ferma restando comunque la piena responsabilità del Gestore negli obblighi assunti nel Contratto di Servizio qualsiasi sia la modalità di prestazione del servizio.

Il presente Regolamento si sviluppa secondo la seguente articolazione:

- Al Capitolo 2 sono riportate le disposizioni alle ordinarie attività di regolazione connesse all'espletamento dei servizi secondo le seguenti tre principali fasi:
 - o fase di pianificazione
 - o fase di progettazione

- o fase di esecuzione
 - o fase di rendicontazione
- al Capitolo 3 è riportata l'articolazione delle attività di controllo e verifica dello svolgimento e della qualità del servizio reso da parte del Gestore con i conseguenti effetti in termini di determinazione del corrispettivo di consuntivo;
- Al Capitolo 4 sono riportati altri elementi, tra cui attività di monitoraggio in campo e monitoraggio di indicatori prestazionali, funzionali a valutare il grado di efficienza ed efficacia del servizio al fine di individuare interventi organizzativi volti all'ottimizzazione e razionalizzazione del servizio;

Le parti concordano di procedere ad un aggiornamento del documento con cadenza periodica biennale, salvo diversi e successivi accordi.

2 Regolazione ordinaria del Servizio

Nella presente sezione vengono riportati i principali strumenti di regolazione relativi a tutte le attività connesse con l'ordinario svolgimento dei servizi di igiene urbana articolando l'analisi in quattro fasi principali:

- fase di pianificazione
- fase di progettazione
- fase di esecuzione
- fase di rendicontazione

2.1 Fase di Pianificazione

Nel presente paragrafo sono sintetizzati i principali riferimenti agli strumenti di pianificazione pluriennale e programmazione annuale del servizio rifiuti, così come previsto dalla normativa e dalla regolazione vigente, nonché come disciplinati dal Contratto di Servizio tra Autorità ATO Toscana Sud e il Gestore Unico (art. 11).

La pianificazione dei servizi, attività di competenza dell'Autorità per conto dei Comuni, consiste nella definizione delle modalità di erogazione dei servizi al fine di perseguire il raggiungimento degli obiettivi previsti dalla norma e dalla pianificazione sovraordinata valutandone la sostenibilità.

La stessa, nel riguardare modelli di servizio volti ad una progressiva omogeneizzazione ed industrializzazione al fine di perseguire obiettivi di efficacia, efficienza ed economicità, fornisce una stima dei fabbisogni tecnici ed economici a regime nonché una previsione temporale di realizzazione degli interventi.

La pianificazione pertanto costituisce il presupposto per il Gestore per la programmazione dei servizi, degli investimenti e delle risorse riguardando un arco temporale adeguato.

Ai sensi del Contratto di Servizio, la pianificazione pluriennale dei servizi si esprime nel Piano di Riorganizzazione dei Servizi e delle Infrastrutture Minori.

Sulla base del suddetto Piano di Riorganizzazione dei Servizi e delle Infrastrutture Minori, redatto ed approvato dall'Autorità, il Gestore Unico predispone, di concerto con Autorità e Amministrazioni Comunali, il relativo cronoprogramma di attuazione che costituirà il Progetto di Riorganizzazione dei Servizi e delle Infrastrutture Minori ai sensi dell'art. 11 del Contratto di Servizio.

Il Piano di Riorganizzazione dei Servizi e delle Infrastrutture Minori (identificabile anche come "Piano d'Ambito – Servizi e infrastrutture") costituirà base di riferimento per la stesura complessiva del Piano d'Ambito (comprensivo anche della parte impiantistica) redatto e approvato dall'Autorità nei contenuti, nei modi e nei tempi previsti dalla vigente normativa.

2.2 Fase di Progettazione

Il Contratto di Servizio prevede, all'art. 3, che il Servizio affidato al Gestore Unico comprenda, tra l'altro, l'attività di Progettazione dei Servizi di Base, Servizi Accessori e Servizi Opzionali che costituisce la programmazione annuale dei servizi.

La programmazione annuale dei servizi è predisposta sulla base delle previsioni della pianificazione pluriennale declinando puntualmente gli interventi previsti dal "Piano d'Ambito – Servizi e Infrastrutture" ovvero dal Piano d'Ambito, e costituisce elemento imprescindibile del Capitolato prestazionale di servizio, anche ai fini dell'attività di controllo.

La coerenza tra programmazione annuale e pianificazione pluriennale è elemento necessario al fine di garantire continuità nel tempo all'applicazione dei modelli di servizio prescelti dalle Amministrazioni Comunali anche al fine di ottimizzare la resa degli investimenti intrapresi, intendendo con gli stessi le risorse materiali (mezzi-attrezzature-personale) e immateriali (comunicazione-informazione-sensibilizzazione-startup), necessari per il passaggio a nuovi modelli. Inoltre, la coerenza tra programmazione annuale e pianificazione pluriennale è presupposto per consentire al Gestore unico di programmare in un contesto predefinito i propri interventi su risorse, mezzi e attrezzature.

La programmazione annuale costituisce il riferimento progettuale per la determinazione del corrispettivo di ambito.

2.2.1 Progetto dei Servizi Esecutivo

Oggetto

In tale sezione vengono disciplinati gli elementi di progettazione dei servizi che annualmente il Gestore Unico deve fornire all'Autorità ai fini della definizione del Corrispettivo del Servizio di Ambito.

In particolare, lo strumento di programmazione dei servizi annuale è costituito dal Progetto dei Servizi Esecutivo che il Gestore è tenuto a predisporre annualmente ai fini della determinazione del Corrispettivo del Servizio di Ambito (art. 11.3).

I contenuti del Progetto dei Servizi Esecutivo, riportati nel Documento B.1 "Capitolato Prestazionale di Progettazione ed Esecuzione dei Servizi" sono stati meglio declinati dalle strutture tecniche di Autorità e Gestore Unico durante la fase transitoria e successivamente alla fase di avvio del servizio.

Si riporta nella tabella seguente la struttura completa del Progetto dei Servizi Esecutivo rimandando all'**Allegato 2-A "Progetto dei Servizi Esecutivo"** per il puntuale dettaglio relativo ai contenuti.

L'Autorità si riserva comunque la possibilità di richiedere variazioni e modifiche rispetto alla struttura, al formato di esportazione, al livello informativo del PSE. Il Gestore si impegna a valutare, d'intesa con l'Autorità, le modalità più opportune di recepimento delle richieste, recependo le stesse entro un termine congruo (che verrà stabilito caso per caso) e comunque entro un termine massimo di 6 mesi.

La struttura ed il formato del Progetto dei Servizi Esecutivo fornito dal Gestore dovrà comunque essere perfettamente compatibile con lo strumento SIT dell'Autorità, secondo i requisiti meglio specificati nell'Allegato 2-A.

A - LIVELLO DI AMBITO

- A1) Relazione tecnico progettuale servizi
- A2) Relazione tecnico progettuale flussi (logistica, trattamento, smaltimento)
- A3) Elaborati progettuale flussi rifiuti (logistica, trattamento, smaltimento)
- A4) Piano di Comunicazione

B - LIVELLO DI AOR

- B1) Relazione tecnico progettuale servizi di AOR
- B2) Modello organizzativo dei servizi
- B3) Geodatabase servizi

C - LIVELLO COMUNALE

- C1) Scheda Comunale di Sintesi
 - C2) Relazione Comunale accompagnatoria PEF
 - C3) Calendario servizi (da trasmettere post – progettazione, comunque prima dell'erogazione dei servizi).
-

Procedura di Invio

L'Autorità e le Amministrazioni Comunali trasmettono al Gestore Unico le indicazioni funzionali alla predisposizione del Progetto dei Servizi Esecutivo dell'anno "n", comunque coerenti con il Piano di Riorganizzazione dei Servizi Vigente, entro il 15 aprile dell'anno "n-1", compilando apposito modello "Scheda indicazioni PSE" riportato nell'Allegato 2.

Contestualmente alla trasmissione delle indicazioni, laddove le stesse prevedessero variazioni significative dei servizi prestati, le stesse Amministrazioni Comunali potranno richiedere al Gestore di effettuare valutazioni di fattibilità tecnico economica.

Le stesse dovranno essere trasmesse dal Gestore, in via definitiva, alle Amministrazioni Comunali entro il 31 maggio dell'anno "n-1" al fine di una condivisione tra le parti delle previsioni definitive da inserire all'interno del Progetto dei Servizi Esecutivo dell'anno "n".

I Comuni si impegnano a trasmettere una risposta definitiva sull'accettazione della proposta progettuale entro 30 giorni dalla proposta presentata dal Gestore. Decorso tale termine la proposta si intenderà accettata.

Tutte le richieste delle Amministrazioni Comunali pervenute oltre i termini suddetti saranno elaborate dal Gestore post – consegna del Progetto dei Servizi Esecutivo con eventuale variazione di servizio in corso d'anno.

Limitatamente agli elaborati relativi al PSE flussi di preventivo per l'anno "n", a livello comunale, di cui ai punti A2 e A3 della tabella sopra riportata, gli stessi dovranno essere trasmessi dal Gestore Unico tramite posta elettronica certificata entro e non oltre il 30 giugno dell'anno "n-1".

Il Gestore Unico dovrà trasmettere all'Autorità tutti gli altri prospetti per la trasmissione dei dati annuali di preventivo dell'anno "n" tramite posta elettronica certificata entro e non oltre il 30 settembre dell'anno "n-1", salvo quanto specificato nella tabella seguente.

Ad esito delle verifiche, che saranno effettuate dall'Autorità e dai Comuni, l'Autorità potrà richiedere integrazioni e modifiche al Progetto dei Servizi Esecutivo, ove le stesse comportino variazioni economiche significative (da intendersi come superiori a 50.000 o al 2,5% del corrispettivo comunale), che il Gestore Unico dovrà fornire entro i 20 giorni successivi, salvo diversi successivi accordi anche in relazione all'entità delle elaborazioni.

Il Gestore è tenuto a fornire evidenza di un livello di progettazione conforme a quanto previsto dalla certificazione ISO 9001 e ISO 14001 e OHSAS18001. Eventuali difformità rilevate dall'Autorità saranno oggetto di segnalazione all'organismo indipendente di certificazione.

Sinottico delle tempistiche della fase di progettazione, verifica e approvazione

Attività	Tempistica	Soggetto
Richiesta inserimento variazioni servizi da inserire in PSE anno "n"	Entro 15.04 anno "n-1"	Comuni/Autorità
Elaborazione fattibilità tecnico economica PSE anno "n"	Max entro 31.05 anno "n-1"	Gestore
Accettazione proposta fattibilità tecnico economica	Max entro 30 giorni dalla elaborazione	Comuni
Consegna PSE flussi di preventivo per l'anno "n", livello comunale	Entro 30.06 anno "n-1"	Gestore
Consegna PSE di preventivo per l'anno "n", eccetto relazione di cui al punto C2 e Calendario di cui al punto C3	Entro 30.09 anno "n-1"	Gestore
Trasmissione esito verifiche di completezza documentazione	Entro 15.11	Autorità
Consegna Relazione comunale di cui al punto C2	Entro 30.11	Gestore
Consegna Calendario Servizi di cui al punto C3	Entro 31.12	Gestore

Verifica da parte dell'Autorità

Le attività di verifica della progettazione per l'anno "n" da parte dell'Autorità e dei Comuni verteranno principalmente sui seguenti aspetti:

- Rispetto della procedura di invio (tempistiche di invio);
- Completezza degli elaborati forniti;
- Livello di completezza dei contenuti degli elaborati forniti;
- Livello di coerenza formale degli elaborati;
- Evidenza della conduzione e chiusura delle fasi di riesame, verifica e validazione come previsto dalle norme volontarie ISO9001, ISO14001, e OHSAS18001;
- Recepimento modifiche concordate con Autorità e Amministrazioni Comunali (anche sulla base di strumenti di pianificazione);
- Aggiornamento dello stato attivazione dei servizi (recepimento variazioni in corso d'anno anno "n-1" effettuate fino al 30.06 dell'anno "n-1");
- Allineamento previsioni con dati di consuntivo anno "n-2" e preconsuntivo anno "n-1";
- Allineamento previsioni ad esito monitoraggi di cui al Capitolo 4.1 disponibili al 15.04 anno n-1;
- Recepimento prescrizioni Autorità formulate ad esito monitoraggi di cui al Capitolo 4.1 ovvero segnalazioni delle Amministrazioni Comunali comunicate al Gestore entro 15.04 anno n-1.

Effetti verifica da parte dell'Autorità

Nel caso di mancata consegna del Progetto dei Servizi Esecutivo per l'anno "n" entro i termini suddetti, salvo diversi accordi tra Autorità e Gestore, l'Autorità si riserva l'approvazione del Corrispettivo per l'anno "n" sulla base degli elementi di propria conoscenza e consistenza (quali Preventivo n-1, Consuntivo n-2).

L'Autorità si riserva di stralciare, motivando la scelta, servizi o parti progettuali affetti da errori o comunque carenze laddove SEI Toscana non inoltri modifiche/rettifiche/integrazioni entro i 20 giorni dalla segnalazione.

2.3 Fase di Esecuzione – Piattaforma Gestionale ad accesso remoto

La fase di esecuzione si identifica con tutte le attività connesse all'espletamento dei servizi per le cui modalità di svolgimento vale quanto previsto dal Capitolato Prestazionale di Progettazione ed Esecuzione dei Servizi, dal Contratto di Servizio, dall'Offerta di SEI Toscana e dai Regolamenti di Igiene Urbana vigenti nonché dai requisiti espressi dai sistemi di gestione volontari applicati.

Al fine di permettere all'Autorità e alle Amministrazioni Comunali di svolgere le attività di regolazione previste dalla normativa vigente e dal Contratto di Servizio il Gestore Unico, ai sensi dell'art. 18 comma (viii), è tenuto a *“entro 12 (dodici) mesi dall'Avvio della Gestione del Servizio, definire, di concerto con l'Autorità, un sistema informatico di collegamento on line con la stessa Autorità onde poter fornire in continuo elementi conoscitivi e dati utili per migliorare le condizioni di controllo, valutazioni dei servizi e di contatto con la cittadinanza secondo lo schema hardware e software ritenuto più efficace al fine dei controlli che l'Autorità di Ambito, ai sensi dei successivi articoli, dovrà operare”*.

Nella stessa offerta il Gestore Unico richiama l'attenzione *“sulla fornitura, fin dal Progetto Definitivo di:*

- *geodatabase dei servizi di raccolta e di igiene urbana, con georeferenziazione di tutti gli elementi rilevanti del sistema, quali:*
 - *contenitori*
 - *aree e strade servite*
 - *utenze servite (servizi domiciliari, RUND e altri specifici), laddove disponibili i dati delle Utenze Tia/Tarsu*
 - *percorsi delle gite di raccolta e di igiene urbana programmate*
- *sistema gestionale integrato dei servizi di raccolta e igiene urbana con la rendicontazione dello stato di svolgimento dei servizi e in particolare:*
 - *gite o interventi attuati*
 - *modalità operative impiegate (veicolo-addetti)*
 - *ore lavorate*
 - *quantità raccolte o altro indicatore coerente*
 - *variazioni dalla programmazione*

Pertanto, in tempi più rapidi possibili e comunque non oltre 6 mesi dall'approvazione del presente Regolamento, il Gestore metterà a disposizione, con accesso da remoto, dell'Autorità e delle Amministrazioni Comunali uno strumento, di seguito denominato Piattaforma Gestionale, che contenga almeno le informazioni riportate nell'**Allegato 2 – B**.

La piattaforma gestionale dovrà essere aggiornata in tempo reale, ove possibile, e comunque con cadenza giornaliera con i dati:

- aggiornati al giorno stesso per rappresentazione della programmazione giornaliera dei servizi, recependo quindi eventuali variazioni rispetto alla programmazione annuale/settimanale che il Gestore dovrà caricare entro il giorno precedente;
- aggiornati entro le ore 8.00 del terzo giorno successivo a quello di effettuazione del servizio (ad es. la consuntivazione del lunedì deve essere disponibile sulla Piattaforma on line entro le ore 8.00 del mercoledì successivo).

Al fine di garantire efficacia ed indipendenza nella azione di verifica del servizio, l'acquisizione dei dati, il caricamento e più in generale la loro gestione dovranno avvenire secondo protocolli predefiniti e certificati da enti terzi, a garanzia dell'effettiva significatività dei dati caricati.

La Piattaforma Gestionale dovrà essere perfettamente compatibile e interfacciata con lo strumento SIT dell'Autorità ovvero con ogni altro strumento di controllo predisposto da quest'ultima ovvero ancora con i SIT comunali.

L'Autorità potrà richiedere annualmente integrazioni o modifiche ai contenuti della Piattaforma Gestionale. Il Gestore è tenuto a recepire tali richieste entro un termine congruo con la richiesta ricevuta (che verrà stabilito caso per caso) e comunque entro un termine massimo di 6 mesi.

Per tutte le tipologie di servizi il Gestore dovrà dare evidenza sulla Piattaforma Gestionale, ovvero nelle more della realizzazione della stessa tramite comunicazione email ai Comuni interessati, di eventuali servizi non svolti per cause non prevedibili (gite non effettuate, contenitori non svuotati, ...) con adeguata motivazione e preciso riferimento all'azione correttiva apportata entro il giorno successivo a quello del mancato svolgimento del servizio.

Il mancato o ritardato inserimento/aggiornamento nella Piattaforma Gestionale delle comunicazioni di non esecuzione del servizio entro i termini suddetti comporterà l'applicazione della penale di cui al successivo Paragrafo 2.5.

Qualora i suddetti servizi non svolti siano riconducibili a comportamenti non corretti da parte degli utenti o comunque non riconducibili a responsabilità del Gestore stesso (macchine in divieto di sosta che impediscono lo svuotamento di contenitori, errati conferimenti in cassonetti stradali per la raccolta differenziata, errati conferimenti raccolta domiciliare, ...), al fine di permettere alle autorità competenti di intervenire tempestivamente, il Gestore dovrà darne evidenza sulla piattaforma gestionale e inviare in automatico segnalazione al Comune interessato e all'Autorità specificando le motivazioni.

Nel caso di variazioni di servizio preventivabili il Gestore dovrà darne evidenza sulla Piattaforma Gestionale, ovvero nelle more della realizzazione della stessa tramite comunicazione email ai Comuni interessati, almeno entro il giorno precedente rispetto a quello del mancato svolgimento del servizio.

Nel caso di modifica del Progetto dei Servizi Esecutivo (variazione in corso d'anno), che potrà avvenire su formale richiesta dell'Amministrazione Comunale o su proposta del Gestore previa autorizzazione dell'Amministrazione Comunale stessa, il Gestore dovrà darne evidenza sulla Piattaforma Gestionale almeno 1 settimana prima dell'attuazione (fatte salve inderogabili situazioni di urgenza).

La struttura ed i contenuti minimi che dovranno essere presenti sulla Piattaforma Gestionale sono riportati nell' **Allegato 2 - B** al presente Regolamento.

2.4 Fase di Rendicontazione

Le indicazioni sugli elementi di rendicontazione riportate negli strumenti contrattuali di regolazione sono contenute principalmente in:

- Contratto di Servizio;
- Offerta presentata in sede di gara da SEI Toscana (che costituisce allegato al CS);
- Capitolato Prestazionale di Progettazione ed Esecuzione dei Servizi (che costituisce allegato al CS).

Le attività di rendicontazione si articoleranno secondo 2 modalità principali:

- 1) Definizione degli elementi di rendicontazione di consuntivo necessari per la determinazione del Corrispettivo del Servizio di Ambito di Consuntivo;
- 2) Rendiconto della Gestione (annuale, trimestrale o mensile a seconda della tipologia di servizio) ai sensi dell'art. 20 del contratto di servizio – dati di servizio e elementi contabili;

2.4.1 Rendicontazione di consuntivo per determinazione del Corrispettivo del Servizio di Ambito di Consuntivo

Oggetto

In tale sezione vengono disciplinati gli elementi di rendicontazione dei servizi svolti che annualmente il Gestore Unico deve fornire all'Autorità ai fini della definizione delle rettifiche del Corrispettivo del Servizio di Ambito.

Richiamato che il meccanismo di calcolo del Corrispettivo del Servizio di Ambito previsto dalla Gara (Documento B.11) si fonda su di una logica di preventivo dichiarato e consuntivo effettuato (e conseguentemente controllato) risulta evidente come sia assolutamente prioritario ai fini del rispetto della concessione garantire, da parte del Gestore, il massimo livello di tracciabilità, trasparenza e condivisione rispetto ai servizi effettivamente erogati. A tal fine il Gestore dovrà garantire, attraverso l'utilizzazione di procedure e strumentazione (hardware e software) elementi di contabilità certi e opportunamente certificati da enti terzi con l'obiettivo di superare ogni elemento di criticità in merito a veridicità e contezza di ogni informazione costituente il Rendiconto della Gestione.

Procedura di Invio

Il Gestore Unico dovrà trasmettere all'Autorità i prospetti per la trasmissione dei dati annuali di consuntivo dell'anno "n" tramite posta elettronica certificata entro e non oltre:

- il **28 Febbraio** dell'anno "n+1" PSE Flussi rifiuti RUI e FORSU di consuntivo dell'anno "n";
- il **15 Marzo** dell'anno "n+1" PSE Flussi rifiuti RD secche di consuntivo dell'anno "n";
- il **15 Aprile** dell'anno "n+1" per tutte le altre componenti del PSE di consuntivo dell'anno "n".

Documentazione da predisporre

Ai sensi di quanto previsto dal Documento B.11 allegato al Contratto di Servizio (Linee Guida per la Determinazione del Corrispettivo del Servizio di Ambito), il Corrispettivo del Servizio di Ambito di riferimento per l'anno di esercizio "n" è determinato dalla sommatoria del Corrispettivo del Servizio di Ambito di Preventivo per l'anno di esercizio n con la rettifica inerente il Corrispettivo del Servizio di Ambito dell'anno di esercizio "n-2".

La rettifica per l'anno di esercizio "n-2" è definita come la variazione tra il Corrispettivo per il Servizio di Ambito di Consuntivo per l'anno di esercizio "n-2" e il Corrispettivo per il Servizio di Ambito di Preventivo per l'anno di esercizio "n-2".

Appare pertanto evidente che per la definizione della rettifica il Gestore Unico debba fornire tutti gli elementi che contribuiscono a definire il Corrispettivo del Servizio di Ambito di Preventivo riportanti le effettive e reali dotazioni di servizio rese nell'anno di riferimento.

Il Gestore Unico dovrà trasmettere all'Autorità gli elaborati con i dati di Consuntivo, contenenti la stessa tipologia di informazioni e nello stesso formato rispetto a quanto fornito a Preventivo per l'anno di riferimento.

In caso di mancata trasmissione di quanto previsto, ovvero di trasmissione incompleta o non rispondente alle specifiche richieste ovvero ancora di trasmissione di dati non conformi al servizio realmente effettuato, l'Autorità si riserva, oltre all'applicazione delle penali di cui al Paragrafo 2.5, di operare in difformità alle modalità standard ai fini dell'approvazione del Consuntivo ovvero ai fini della determinazione del Corrispettivo del Servizio di Ambito di riferimento per l'anno "n".

Verifica da parte dell'Autorità

Sulla documentazione trasmessa dal Gestore Unico le verifiche saranno effettuate da Autorità e Comuni secondo le seguenti modalità e tempistiche.

Verifiche dell'Autorità:

- con riferimento agli elaborati relativi al PSE Flussi rifiuti RUI e FORSU di consuntivo dell'anno "n", entro 30 gg dalla ricezione degli elaborati, l'Autorità effettua verifiche e richiede chiarimenti al Gestore, il quale dovrà provvedere a rispondere entro 30 gg;
- con riferimento agli elaborati relativi al PSE Flussi rifiuti RD secche di consuntivo dell'anno "n", entro 60 gg dalla ricezione degli elaborati, l'Autorità effettua verifiche e richiede chiarimenti al Gestore, il quale dovrà provvedere a rispondere entro 30 gg;
- con riferimento a tutte le altre componenti del PSE di consuntivo dell'anno "n", entro 60 gg dalla ricezione degli elaborati, l'Autorità effettua verifiche e richiede chiarimenti al Gestore, il quale dovrà provvedere a rispondere entro 30 gg;

Verifiche dei Comuni:

- a seguito della trasmissione del Consuntivo da parte del Gestore, l'Autorità mette lo stesso a disposizione dei Comuni;
- i Comuni, entro 30 gg dalla ricezione degli elaborati di consuntivo, verificano il recepimento negli elaborati di consuntivo delle contestazioni/segnalazioni trasmesse durante l'anno di riferimento e formulano eventuali osservazioni/richieste di chiarimenti;
- Il Gestore Unico, entro 30 gg, fornisce chiarimenti/controdeduzioni alle osservazioni formulate dai Comuni.

2.4.2 Rendiconto della Gestione

Con riferimento all'art. 20 del Contratto di Servizio si riportano nelle schede riportate in allegato (**Allegato 2 - C**) i contenuti e le modalità di predisposizione del Rendiconto della Gestione che il Gestore Unico dovrà fornire all'Autorità nei tempi di seguito previsti, distinguendo tra elementi gestionali ed elementi contabili.

Ciascuno degli elementi riportati nelle schede del Rendiconto della Gestione costituisce elemento essenziale ai fini dell'applicazione delle penali di cui al Paragrafo 2.5.

La mancata o ritardata comunicazione degli elementi essenziali del Rendiconto della Gestione rispetto ai termini previsti nelle singole schede comporterà l'applicazione della penale di cui al successivo Paragrafo 2.5.

2.5 Penali in caso di mancata/ritardata comunicazione dei dati di esecuzione e di rendicontazione

Ai sensi di quanto previsto dal Contratto di Servizio, art. 57 e art. 66, fatto salvo il diritto dell'Autorità di Ambito a rivalersi sul Gestore per il risarcimento di danni e/o sanzioni derivanti da eventuali pretese di terzi ivi comprese Pubbliche Amministrazioni, è prevista l'applicazione al Gestore delle penali determinate secondo il seguente schema riepilogativo.

Ipotesi art. 66 Contratto di Servizio	Corrispondente fattispecie prevista dal Regolamento	penale
Mancata/Ritardata comunicazione di non esecuzione del Servizio, dei Servizi Opzionali e dei Servizi Accessori	Mancato o ritardata comunicazione di non esecuzione del servizio (mediante inserimento/aggiornamento nella Piattaforma Gestionale o mediante PEC) Penale giornaliera da intendersi a livello comunale e con riferimento alla totalità delle mancate comunicazioni per singolo giorno	giornaliera pari a 1.000
Mancata/Ritardata comunicazione degli elementi essenziali del Rendiconto di gestione rispetto ai termini previsti nel medesimo dalle Parti	Per i contenuti del Rendiconto della Gestione si fa riferimento a quanto previsto al Paragrafo 2.4.2 e relativo allegato. Penale giornaliera da intendersi a livello comunale e con riferimento alla totalità delle mancate comunicazioni per singolo giorno	giornaliera pari a 1.000

Si demanda all'Allegato 2 – D **“Penali”** il dettaglio puntuale delle modalità di definizione delle penali.

3 Controlli dei Servizi funzionali alla determinazione del Corrispettivo o all'applicazione di penalità

All'art. 19.3 del Contratto di Servizio si dispone la redazione di un documento di verifica del Contratto medesimo al fine di definire modalità e criteri di verifica da parte dell'Autorità del rispetto del Contratto, anche ai fini della determinazione del Corrispettivo del Servizio.

Pertanto, il Contratto di servizio contempla la possibilità che gli effetti del sistema di controllo della gestione siano anche funzionali alla determinazione del Corrispettivo del Servizio, e quindi all'applicazione di decurtazioni al Corrispettivo medesimo nel caso in cui siano accertati inadempimenti nella prestazione del servizio.

Resta inteso che l'eventuale decurtazione del corrispettivo si applica sul valore di corrispettivo determinato a consuntivo ed è quindi distinta dalla mera contabilizzazione dei servizi effettivamente prestati.

Il sistema dei controlli funzionali alla determinazione del Corrispettivo si articola nelle 3 seguenti tipologie:

- a) Controlli "in campo" a campione;
- b) Verifiche su tempi prestazioni servizio;
- c) Segnalazione disservizi Amministrazioni Comunali;

Ciascuna delle predette attività di controllo effettuate dalle Amministrazioni Comunali generano effetti sulla determinazione del corrispettivo.

Nel rispetto dei principi generali in materia di contratti, la somma delle decurtazioni applicate non può eccedere una determinata percentuale del corrispettivo, che viene fissata nel 5% del Corrispettivo di preventivo dell'esercizio di riferimento, al netto della quota riferita al Corrispettivo di Gestione Impianti.

Qualora la somma delle decurtazioni risultanti dall'applicazione delle tre tipologie di effetti portasse ad eccedere la soglia del 5%, si applicherà a ciascuna di esse un abbattimento proporzionale.

Infine, al paragrafo 3.4 si definiscono i Controlli sulla veridicità, completezza e tempestività di aggiornamento della Piattaforma Gestionale, la cui corretta alimentazione costituisce il presupposto tecnico per l'espletamento del sistema dei controlli e il cui mancato rispetto si riflette sull'applicazione di penalità ai sensi dell'art. 66 del Contratto di servizio, come specificato nel paragrafo 3.4, per mancata/ritardata comunicazione degli elementi essenziali del documento di verifica del Contratto di Servizio.

3.1 Controlli "in campo" a campione

Le attività di controllo dei servizi affidati al Gestore Unico sono volte a valutare, con indagini dirette sul campo, la rispondenza delle prestazioni effettivamente rilevate rispetto a quanto previsto dal Contratto di servizio, dal Capitolato Prestazionale e dal Progetto dei Servizi Esecutivo annuale.

Nel caso in cui i controlli impediscano la normale attività del Gestore ne dovrà essere dato avviso al Gestore stesso entro le 24h precedenti.

I controlli non potranno essere condotti su aspetti dell'attività del Gestore Unico non direttamente inerenti il servizio affidato.

I controlli "in campo" potranno essere svolti dalle Amministrazioni Comunali appartenenti all'ATO Toscana Sud, con proprio personale o, previa comunicazione all'Autorità e al Gestore, con terzi soggetti da essi stabilmente incaricati.

Al fine di garantire comunque la possibilità per SEI Toscana di partecipare alle attività di controllo con proprio incaricato è previsto che, con un preavviso di almeno 2 ore, ne sia data comunicazione telefonica e e-mail al referente del Gestore nell'AOR ove avverrà il controllo, senza specificare luogo e oggetto dei controlli.

Al fine di agevolare l'efficacia dei controlli, i soggetti incaricati sono tenuti a partecipare ad appositi corsi di formazione ad esito dei quali sarà rilasciato attestato di qualifica.

Le attività di controllo disciplinate dal presente paragrafo non potranno essere svolte né dal Gestore Unico né da soggetti che effettuano o concorrono ad effettuare servizi oggetto dell'affidamento.

Il Gestore Unico dovrà agevolare in ogni modo il personale adibito alla rilevazione dei dati, dei tempi e dei metodi dei servizi eseguiti, accettando anche di essere accompagnati dal suddetto personale.

Al termine della singola attività di controllo, il personale incaricato dovrà compilare l'apposita documentazione attestante gli esiti dei controlli stessi (scheda di controllo), che dovrà essere trasmessa all'Autorità ai fini della valutazione del rispetto del Contratto di Servizio ovvero, in caso di mancato o parziale rispetto, della valutazione dei provvedimenti da emanare nei confronti del Gestore Unico di cui al presente regolamento.

L'Autorità, in ogni caso, provvederà a mettere a disposizione del Gestore Unico gli esiti dei controlli effettuati su apposito gestionale.

Il Gestore, in caso di esito negativo o comunque non pienamente positivo dei controlli, potrà produrre eventuali controdeduzioni, da caricare sull'apposito gestionale di cui sopra, entro 10 giorni dal ricevimento degli esiti dei controlli effettuati.

Trascorso inutilmente tale termine, ovvero non ritenute congrue le suddette controdeduzioni, si intende acquisito l'esito del controllo ai fini della contabilizzazione degli effetti di penalizzazione ovvero di rettifica del corrispettivo di consuntivo.

Nelle more della realizzazione del gestionale le trasmissioni di cui sopra avverranno tramite PEC nelle medesime tempistiche e modalità.

Si riporta di seguito, un elenco dei controlli "in campo" che annualmente potranno venir effettuati ed i relativi effetti sulla determinazione del corrispettivo derivanti dai controlli effettuati, rimandando all' **Allegato 3 – A** la puntuale definizione delle modalità di controllo e dei relativi effetti:

- C1 - Parco Automezzi
- C2 – Parco Attrezzature
- C3 – Modalità effettuazione del servizio di spazzamento
- C4 – Strutture di Supporto alla Raccolta

Per quanto riguarda invece i controlli sulle attività di raccolta domiciliare e stradale si demanda anche a quanto indicato al successivo paragrafo 3.3 Segnalazione disservizi Amministrazioni Comunali

3.2 Verifica su rispetto tempi prestazione servizio

Negli atti di gara sono previsti per alcune tipologie di servizio impegni da parte del Gestore ad espletare lo stesso entro una tempificazione puntualmente definita.

Sono stati pertanto individuati i seguenti quattro fattispecie per le quali verificare il rispetto della tempificazione definita in sede di gara:

- A. Rispetto calendario dei servizi e Livello di continuità operativa del servizio (% di mancata effettuazione del servizio per tipologia di servizio)
- B. Tempo di intervento ripristino funzionalità contenitori
- C. Tempi di risposta alle richieste dell'utenza
- D. Tempi di espletamento Servizi di Raccolta su Chiamata

Nel complesso documentale fornito all'Autorità in sede di Rendiconto della Gestione, e da essa messo a disposizione dei Comuni, vengono annualmente alimentati gli elementi sulla base dei quali l'Autorità è in grado di calcolare in modo oggettivo, mediante appositi algoritmi, il rispetto dei tempi previsti per ciascuna fattispecie.

Considerato che l'effettuazione dei servizi oggetto di verifica dipende direttamente dall'organizzazione aziendale del Gestore, il mancato raggiungimento dei livelli prestazionali previsti dal Capitolato ovvero dall'Offerta costituisce elemento di applicazione di effetti di decurtazione del corrispettivo di consuntivo e pertanto l'Autorità provvederà al calcolo degli effetti sul corrispettivo derivanti dall'eventuale mancato rispetto degli impegni contrattuali.

A loro volta le Amministrazioni Comunali potranno analizzare i dati messi loro a disposizione per individuare eventuali criticità nell'andamento della gestione e programmare forme di organizzazione del servizio che permettano un'ottimizzazione e razionalizzazione dello stesso.

Nell'**Allegato 3 - B** è riportato il dettaglio delle suddette fattispecie oggetto di verifica (A, B, C, D) ed i relativi effetti sulla determinazione del corrispettivo derivanti dalle verifiche effettuate.

3.3 Segnalazione disservizi Amministrazioni Comunali

Le Amministrazioni Comunali possono inviare al Gestore ed all'Autorità segnalazioni di non conformità di erogazione del servizio rispetto ai livelli quali-quantitativi previsti dal Contratto di Servizio, con riferimento a situazioni diffuse o comunque indicative di un disservizio non episodico e circoscritto a singole utenze.

Le segnalazioni potranno essere originate da attività di verifica puntuale svolta in campo dalle amministrazioni comunali appartenenti all'ATO Toscana Sud, con proprio personale o, previa comunicazione all'Autorità e al Gestore, con terzi soggetti da essi stabilmente incaricati, fermo restando quanto previsto al paragrafo 3.1 rispetto alla formazione del personale incaricato.

Tra i disservizi rilevano anche rilevanti scostamenti tra quanto previsto a Progetto dei Servizi Esecutivo e quanto effettivamente effettuato.

Il personale incaricato delle verifiche dovrà compilare una apposita scheda ("Segnalazione di Non Conformità"), corredata da eventuale documentazione attestante le verifiche stesse da caricare su apposito gestionale sul sito dell'Autorità, che provvederà ad inoltrare apposita comunicazione al Gestore, ove la ritenga espressioni di situazioni diffuse o comunque indicative di un disservizio non episodico e circoscritto a singole utenze.

La trasmissione della segnalazione di non conformità costituisce l'avvio di un procedimento nei confronti del Gestore.

Il Gestore potrà produrre eventuali controdeduzioni, da caricare sul suddetto gestionale, entro 10 giorni dal ricevimento della Segnalazione di Non Conformità.

Trascorso inutilmente tale termine, ovvero qualora l'Autorità, sentite le amministrazioni comunali interessate, non ritenute congrue le suddette controdeduzioni, si intende appurata la Segnalazione di Non Conformità.

Nelle more della realizzazione del gestionale la trasmissione di segnalazioni e controdeduzioni avverrà tramite PEC nelle medesime modalità e tempistiche.

Le segnalazioni dovranno essere prodotte secondo il modello Scheda di Non Conformità riportato nell'**Allegato 3 - C**, che sarà implementato nel gestionale in corso di realizzazione.

Le segnalazioni di non conformità costituiranno elemento per la predisposizione di report statistici sull'andamento dei servizi nonché, soprattutto nella fase transitoria fino alla piena funzionalità del sistema di controlli previsto dal presente Regolamento, elemento per l'applicazione di eventuali rettifiche di corrispettivo nel caso in cui si manifestassero gravi e ripetuti disservizi nei territori.

Sempre all'interno dell'Allegato 3 – C sono riportati gli effetti sulla determinazione del corrispettivo derivanti dalle segnalazioni di disservizio.

3.4 Controlli su Veridicità, completezza e tempestività di aggiornamento della Piattaforma Gestionale

La Piattaforma Gestionale di cui al paragrafo 2.2, oltre che costituire uno strumento di lettura del servizio programmato, ha lo scopo di rendere oggettiva e trasparente la rilevazione dei servizi resi dal Gestore mediante l'obbligo di quest'ultimo di dotarsi di sistemi di tracciabilità (GPS automezzi) e rilevazione effettuazione del servizio (RFID contenitori stradali/domiciliari, immagini fotografiche) tramite sistemi hardware e software certificati.

Risulta pertanto fondamentale effettuare controlli, anche con modalità a campione, tesi a valutare l'"affidabilità" dei dati resi disponibili dal Gestore sulla Piattaforma Gestionale sia in termini di veridicità e completezza degli stessi che in termini di tempestività di aggiornamento.

I controlli puntuali sulla Piattaforma Gestionale, che potranno essere effettuati dalle Amministrazioni Comunali (con proprio personale o, previa comunicazione all'Autorità e al Gestore, con terzi soggetti da essi

stabilmente incaricati) sulla base del programma generale di controlli definito dall'Autorità potranno vertere su:

- Verifica dell'effettiva corrispondenza del servizio concretamente effettuato con le informazioni rappresentate dal gestore nella Piattaforma Gestionale;
- Verifica dell'affidabilità dei sistemi di tracciabilità del servizio adottati dal Gestore ai fini dell'alimentazione della Piattaforma Gestionale (GPS a bordo mezzo, sistemi di rilevazione svuotamento cassonetti, sistemi rilevazione effettuazione servizio spazzamento, ...);
- Verifica del rispetto dei protocolli certificati da enti terzi, previsti per il caricamento dei dati nella Piattaforma Gestionale.

Si riporta in allegato (**Allegato 3 - D**), per tipologia di servizio, un elenco dei controlli che annualmente potranno venir effettuati sulla Piattaforma Gestionale.

Ad esito dei controlli effettuati potranno venire applicate le penali di seguito indicate, ai sensi di quanto previsto dal Contratto di Servizio, art. 66.

Ipotesi art. 66 Contratto di Servizio	Corrispondente fattispecie prevista dal Regolamento	penale
Mancata/Ritardata comunicazione degli elementi essenziali del documento di verifica del Contratto di Servizio	Grave carenza dei requisiti di veridicità completezza e tempestività di aggiornamento della Piattaforma Gestionale. Penale giornaliera da intendersi a livello comunale e con riferimento alla totalità delle mancate comunicazioni per singolo giorno	giornaliera pari a 1.000

Ai fini dell'applicazione della penale si applica la procedura di cui all'art. 57.3 del Contratto di Servizio, secondo una procedura che si avvia con la contestazione da parte dell'Autorità, di propria iniziativa o su segnalazione dei Comuni.

Si demanda all'Allegato 2 – D **"Penali"** il dettaglio puntuale delle modalità di definizione delle penali.

4. Altri elementi del sistema di Controllo

Dopo aver riportato nel Capitolo 3 gli elementi del sistema di controllo funzionali alla determinazione del Corrispettivo, nel presente Capitolo sono riportati gli altri elementi del sistema di controllo della gestione che riguardano una serie di attività di monitoraggio in campo e monitoraggio di indicatori prestazionali funzionali a valutare il grado di efficienza ed efficacia del servizio al fine di individuare, di comune intesa anche con le Amministrazioni Comunali, interventi organizzativi volti all'ottimizzazione e razionalizzazione del servizio stesso.

Le attività di monitoraggio potranno costituire anche elemento funzionale all'aggiornamento degli standard prestazionali, ove previsto dagli atti di gara.

4.1 Monitoraggi programmati ai fini della progettazione

Durante la fase di esecuzione del servizio sono previste verifiche e monitoraggi "in campo", di natura programmata ed effettuati di norma dal Gestore Unico, volti a valutare l'efficienza e l'efficacia del servizio reso con l'obiettivo principale di evidenziare criticità del servizio per definire miglioramenti da apportare allo stesso in fase di progettazione.

Tali monitoraggi riguarderanno gli indicatori riportati di seguito, la cui rilevazione era già prevista a base di gara ovvero proposti dal Gestore Unico in fase di offerta :

- MP1) Tasso Esposizione DOM
- MP2) Tasso Esposizione RUND
- MP3) Densità rifiuto
- MP4) Caratterizzazione Merceologica

In aggiunta alle attività di sopra indicate che, in quanto ricompresi negli impegni assunti in sede di gara comportano costi già rientranti all'interno del Corrispettivo del Servizio di Ambito, potranno essere previste ulteriori campagne di monitoraggio (quali intensificazione dei monitoraggi già previsti o di ulteriori indicatori) che saranno contabilizzate separatamente ed i cui costi saranno a carico delle AOR che ne faranno richiesta.

Si riporta in allegato (**Allegato 4 - A**), per tipologia di servizio, il dettaglio dei monitoraggi sopra elencati.

4.2 Monitoraggio qualità del servizio e set indicatori per controllo andamento gestione

Nel presente Capitolo sono riportati una serie di indicatori, di qualità del servizio o gestionali, elaborati sulla base di dati forniti dal Gestore, che l'Autorità potrà annualmente analizzare ai fini di valutare alcuni elementi che contribuiscono a determinare la qualità del servizio reso dal Gestore nonché il grado di efficacia ed efficienza dell'organizzazione del servizio e con l'obiettivo di individuare forme di organizzazione del servizio che permettano un'ottimizzazione e razionalizzazione dello stesso.

Per tali indicatori, aggiuntivi rispetto quelli già previsti al Paragrafo 2, non si prevedono effetti in termini di corrispettivo. Tuttavia, l'analisi degli stessi ha lo scopo di individuare eventuali criticità nell'andamento della gestione e di programmare forme di organizzazione del servizio che permettano un'ottimizzazione e razionalizzazione dello stesso.

Di seguito è riportato un elenco di indicatori sensibili, suddivisi tra indicatori di qualità e indicatori gestionali, da monitorare rispetto ai quali annualmente dovranno essere individuate, di concerto tra Autorità e Gestore, le azioni utili al miglioramento delle performance di servizio:

Indicatori di qualità

- Q1) Numero reclami (dati di Rendiconto)
- Q2) Customer Satisfaction
- Q3) Numero di incidenti e infortuni
- Q4) Servizi al cittadino

Indicatori gestionali

- G1) % raccolta differenziata per tipologia servizio
- G2) grado medio di riempimento dei contenitori (volume movimentato rispetto a quantitativi raccolti)
- G3) qualità delle raccolte differenziate (% scarti per tipologia di materiale)
- G4) utilizzo SSR (N. accessi diretti, quantità conferimenti diretti)
- G5) numero abbandoni/microdiscariche e relazione con attività di vigilanza ambientale

Si rimanda all'**Allegato 4 - B** per la descrizione dettagliata dei suddetti indicatori.

4.3 Audit sistemi gestione qualità

L'applicazione da parte del Gestore Unico di sistemi di gestione qualità su base volontaria (nella fattispecie ISO9001 Qualità, ISO 14001 Ambiente e OHSAS18001 salute e sicurezza sui luoghi di lavoro) presuppone, ai fini della loro spendibilità nei confronti dell'Autorità e dei Comuni, l'accettazione da parte del Gestore della possibilità che questi ultimi effettuino valutazioni, controlli e apertura di rilievi.

A tale scopo, l'Autorità potrà svolgere attività di Audit di parte seconda partecipando, in qualità di osservatore, alle verifiche dell'Ente di certificazione per il mantenimento e/o il rinnovo delle certificazioni.

L'Autorità può programmare propri audit di parte seconda presso le sedi di erogazione del servizio, su base ordinaria al fine di campionare i singoli servizi, ovvero straordinariamente sulla base delle principali criticità emerse nel corso della gestione.

Il Gestore fornirà annualmente, contestualmente alla consegna del Rendiconto della Gestione, i seguenti elaborati aggiornati relativi a ciascun Sistema di Gestione per cui il Gestore è certificato:

- riesame della Direzione al fine di valutare l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e di migliorarlo su base continua;
- indicatori di qualità monitorati con Livelli di riferimento attesi e livelli effettivamente raggiunti;
- piano di miglioramento.

4.4 Report periodici per Autorità e altri Enti

Oltre a quanto previsto dal Rendiconto della Gestione il Gestore Unico, ai sensi di quanto previsto dall'Offerta, fornirà all'Autorità un report annuale contenente il riepilogo di alcuni indicatori rilevanti di prestazione del sistema, elencati di seguito, secondo le modalità previste in allegato (**Allegato 4 - C**):

- Produttività squadra;
- Produttività specifica;
- Tasso saturazione attrezzature;
- Tasso saturazione veicoli;
- Tasso esposizione apparente.

4.5 Monitoraggio dei dati di rilevazioni previste da Enti esterni

Dati ARRR sui quantitativi di rifiuti prodotti dai singoli Comuni

Il Gestore è tenuto a predisporre per conto dei Comuni annualmente i dati da trasmettere all'Agenzia Regionale Recupero Risorse (ORSO) secondo tempi e modalità previste dall'ARRR stessa.

Entro 30 giorni dalla scadenza dei termini previsti il Gestore rende disponibile all'Autorità la banca dati inserita, che la utilizzerà ai fini informativi ad implementazione dei sistemi di controllo.

In corso d'anno saranno attivati appositi strumenti di controllo sulla veridicità dei dati di produzione dei rifiuti dei singoli Comuni da caricare nel sistema ORSO, nel dettaglio delle quantità delle singole frazioni, tra cui ad esempio le modalità di ripartizione dei rifiuti raccolti da gite intercomunali (Pesatura Gite)

Dichiarazione Annuale (MUD)

Il Gestore dovrà provvedere alla compilazione annuale della Dichiarazione Annuale dei Rifiuti (MUD) e alla sua consegna, entro 10 giorni dalla scadenza dei termini previsti dalla legge, agli uffici comunali competenti che provvederanno alla successiva spedizione agli organi competenti.

Entro 30 giorni dalla scadenza dei termini previsti il Gestore rende disponibile all'Autorità la banca dati inserita, che la utilizzerà ai fini informativi ad implementazione dei sistemi di controllo.

ELENCO ALLEGATI:

Capitolo 2

Allegato 2-A Progetto dei Servizi Esecutivo

Allegato 2-B Piattaforma Gestionale

Allegato 2-C Rendiconto della Gestione

Allegato 2 – D Penali

Capitolo 3

Allegato 3-A Controlli “in campo”

Allegato 3-B Verifica rispetto tempi prestazione servizio

Allegato 3-C Segnalazioni disservizi

Allegato 3-D Veridicità, completezza e tempestività di aggiornamento della Piattaforma Gestionale

Capitolo 4

Allegato 4-A Monitoraggi programmati ai fini della progettazione

Allegato 4-B Monitoraggio indicatori qualità e gestionali

Allegato 4-C Report periodici per Autorità ed altri Enti