

di cui costituisce una integrazione
 ne per quanto non definito nei
 provvedimenti con valore di legge

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La norma definisce i requisiti generali idonei a definire i livelli di prestazione e le modalità e condizioni di accettazione dei servizi di pulizia delle strade e di gestione dei rifiuti urbani, e i requisiti da prendere in considerazione per la stesura e la gestione dei contratti per lo svolgimento di tali servizi, al fine di realizzare i migliori risultati in termini di definizione e rilevamento delle prestazioni quantitative e qualitative, di ottimizzazione economica, di sostenibilità ambientale e di prevenzione dell'inquinamento, e anche di stabilire accordi di compensazione in caso di non conformità contrattuali.

Se il cliente non è la Pubblica Amministrazione, ma un cliente privato che acquista i servizi di pulizia delle strade e/o i servizi di gestione di rifiuti urbani dal fornitore di servizi, la norma si applica ove appropriato; in questo caso il termine "Amministrazione" comprende anche questi clienti privati.

La presente norma è rivolta alle Autorità pubbliche e agli altri organi (o attori) che richiedono la pulizia di strade e/o servizi di gestione di rifiuti, così come a quegli operatori pubblici o privati di gestione di rifiuti che offrono servizi di pulizia di strade e/o di gestione e riciclo di rifiuti.

Richiamare la consonanza della norma con gli indicatori di qualità contrattuali e tecnica del servizio di cui all'alfa del. 18.01.2022 n°15 di ARERA

Richiamare la consonanza della norma con i criteri Ambientali Minimi per il conseguimento degli obiettivi ambientali del servizio di cui al D.M. 23.06.2022 (Min. Trans. Ecol.)

2 RIFERIMENTI NORMATIVI

La presente norma rimanda, mediante riferimenti datati e non, a disposizioni contenute in altre pubblicazioni. Tali riferimenti normativi sono citati nei punti appropriati del testo e sono di seguito elencati. Per quanto riguarda i riferimenti datati, successive modifiche o revisioni apportate a dette pubblicazioni valgono unicamente se introdotte nella presente norma come aggiornamento o revisione. Per i riferimenti non datati vale l'ultima edizione della pubblicazione alla quale si fa riferimento (compresi gli aggiornamenti).

- UNI EN ISO 9000:2005 Sistemi di gestione qualità – Note fondamentali e vocabolario
- UNI EN ISO 9001 Sistemi di gestione qualità – Requisiti
- UNI EN ISO 14001 Sistemi di gestione ambientale – Requisiti e guida all'uso
- UNI ISO 10002:2015 Gestione per la qualità - Soddisfazione del cliente - Linee guida per il trattamento dei reclami nelle organizzazioni
- UNI TS 11586 : 2015 Controlli di sicurezza....*
- UNI 11686 : 2017 Waste Visual Elements*

3 TERMINI E DEFINIZIONI

Ai fini della presente norma si applicano i termini e le definizioni seguenti, nonché, laddove applicabili, le definizioni contenute nelle disposizioni normative di settore indicate nei riferimenti normativi e in bibliografia.

3.1

amministrazione

: Parte che rappresenta la comunità locale in un contratto o in un accordo formale per l'espletamento di un servizio di pulizia stradale e/o di gestione di rifiuti comunali.

3.2 cliente

: Qualunque utente finale, singolo (proprietari di abitazioni private o altri soggetti) o collettivo (amministrazione, operatore, istituzioni).

3.3

fornitore di servizi: Qualunque operatore che fornisce servizi nella veste di operatore privato o di servizio pubblico.

3.4

operatore per la gestione di rifiuti

: Soggetto che – sia commercialmente che all'interno di una struttura di imprese commerciali o di istituzioni pubbliche – raccoglie, trasporta, accumula, tratta, recupera e smaltisce rifiuti e, in base alla sua organizzazione, manodopera e attrezzatura tecnica, è in grado di svolgere in modo indipendente una o più delle attività di cui alla presente norma. Inoltre il soggetto, relativamente ad una o più di queste attività, soddisfa i requisiti stabiliti dalla presente norma e attinenti all'organizzazione, al personale e all'attività del medesimo soggetto, nonché all'affidabilità, alla competenza tecnica e alle abilità rilevanti del legale rappresentante e delle persone assunte.

Nota 1

Nota 1 Nella presente norma i termini "operatore" e "operatore per la gestione di rifiuti" sono utilizzati con il medesimo significato.

Nota 2 Una unità operativa di una società, che è in possesso dei requisiti di cui alla soprastante definizione, può anche divenire un operatore specializzato nello smaltimento dei rifiuti. Un operatore specializzato nello smaltimento dei rifiuti può circoscrivere la sua attività specializzata di smaltimento di rifiuti a un certo tipo di rifiuti, oppure a rifiuti provenienti da una determinata area di origine, o a certe operazioni di recupero e smaltimento, oppure circoscrivere le sue operazioni a determinati siti.

3.5

organigramma funzionale e del personale dell'operatore: Schema che mostra la struttura organizzativa dell'operatore.

Nota

Nota L'organigramma funzionale mostra quali unità appartengono a ciascuna area operativa; esso contiene una chiara descrizione delle unità e del rapporto in essere fra di loro.

3.6 mansionario

: Specifica di riferimento (in forma scritta) di un dipendente, la cui descrizione è vincolante e individua i requisiti essenziali riguardanti i detentori di una posizione lavorativa all'interno dell'organigramma.

Nota E' un ulteriore elemento dello schema funzionale dell'operatore per chiarire la gerarchizzazione dei doveri e delle responsabilità. Il mansionario espone

*Ch. le definizioni di "gestore" nel
Titolo I, pag 7*

dettagliatamente le capacità, i doveri e le responsabilità così come le qualifiche richieste.

3.7

programma operativo: Strumento di pianificazione della migliore collocazione possibile dei dipendenti nelle diverse posizioni lavorative richieste.

Nota Si dovrebbe porre l'attenzione anche sui requisiti di ciascuna posizione lavorativa, specialmente riguardo al carico di lavoro ricorrente.

3.8

entità di base: Totale di tutte le unità considerate.

3.9

campione di controllo (ovvero controllo a campione): Una o più unità prese da un'entità di base o da parte di essa.

Nota Le unità possono essere, ad esempio, oggetti oppure aree.

3.10

campioni casuali dell'intero universo analizzato

: Campioni casuali di controllo ove, a qualsiasi combinazione di n unità campione, è attribuita la stessa probabilità di essere prese a campione.

Nota

Nota I risultati dai campioni casuali dell'intero universo analizzato saranno denominati "campione casuale di controllo" o semplicemente "campione casuale".

3.11

campioni stratificati: Campioni di controllo presi da sottogruppi (strati) dell'entità di base; questi sono presi come unità campione con una proporzione di campionatura pre-attribuita.

Nota

Nota I campioni stratificati possono essere sia un campione casuale di controllo oppure un campione di controllo scelto in modo sistematico.

3.12

gestione della Customer Satisfaction

: Misurazione quantitativa dell'espletamento e/o del livello qualitativo del servizio percepito dall'utente finale.

3.13

reclami della clientela

: Comunicazioni o lamenti dell'utente finale dovute a un'inadeguatezza del servizio, indirizzate o convogliate a un determinato ufficio o al rappresentante dell'attività.

3.14

contratto di lavoro: Definizione del rapporto tra datore di lavoro ed un dipendente, solitamente attraverso un contratto collettivo corrente nello specifico ramo di affari, in cui la prestazione del dipendente e quindi la sua retribuzione sono commisurati al tempo dedicato all'attività in questione.

Nota Per esempio CCNL FISE-Assoambiente, CCNL Federambiente, CCL Servizi Pubblici degli Enti Locali ecc.

3.15

contratto di lavoro a cottimo

: Contratto di lavoro in cui la prestazione del dipendente e quindi la sua retribuzione sono commisurate al risultato quantitativo ottenuto e non al tempo dedicato all'attività in questione.

3.16

controllo della qualità: Parte della gestione della qualità focalizzata sull'adempimento dei requisiti di qualità.

[ISO 9000:2005, punto .2.10]

3.17

gestione della qualità

: Attività coordinate per indirizzare e controllare un'organizzazione riguardo alla qualità.

[ISO 9000:2005, punto .2.8]

3.18

criteri della qualità

: Criteri utilizzati per determinare la qualità delle prestazioni (ad es. presenza/non presenza) a fronte delle specifiche del servizio.

3.19

classificazione della qualità: Sistema di graduazione per la determinazione della qualità del servizio.

3.20

livello di qualità

: Livello della prestazione richiesto per soddisfare i requisiti dei servizi concordati elencati nei documenti relativi alle specifiche dei diversi servizi (raccolta, spazzamento ecc.).

3.21

fornitura del servizio: Prestazioni del servizio in conformità alle specifiche del servizio concordato.

3.22

specifiche del servizio

: Documento contenente una descrizione dettagliata dei compiti da eseguire, della frequenza delle prestazioni e della qualità richiesta.

Nota Il documento sulle specifiche del servizio è parte del contratto o degli accordi sul servizio.

3.23

carta dei servizi: Documento che riporta le prestazioni stabilite per tutti i servizi contrattuali, tempi e modi per porre rimedio a eventuali non conformità, modalità con cui gli utenti possono proporre i reclami circa le inadempienze o per chiedere i servizi su domanda, eventuali agevolazioni agli utenti che possono fornire le medesime collaborazioni al servizio o all'Amministrazione.

3.24

certificati: Valutazione della conformità che dichiara che un operatore (o una sua parte) ha pienamente adempito a diverse disposizioni giuridiche o normative.

Nota L'ampiezza dell'ispezione e il contenuto dei dati del certificato sono regolamentati dal contratto.

3.25

ore lavorative contrattuali: Numero di ore contrattuali di prestazione lavorate in una settimana da un dipendente.

3.26

tagli sulle effettive ore lavorative

: Riduzione delle ore lavorative effettive in confronto alle ore lavorative contrattuali a seguito del ricorso ad un contratto di lavoro a cottimo.

3.27

incremento quantitativo dei servizi: Svolgimento di un certo numero di servizi, maggiore rispetto alla quantità fissata sul contratto, senza in alcun modo cambiare i metodi operativi.

3.28

incremento qualitativo dei servizi: Svolgimento di nuovi servizi o servizi aggiuntivi rispetto a quelli richiesti per contratto, aventi metodi operativi e/o oggetti diversi da quelli stabiliti per contratto.

3.29

smaltimento rifiuti: Raccolta, trasporto, ammasso, recupero e trattamento finale dei rifiuti, compresa la supervisione di tali operazioni e la successiva gestione post

operativa dei luoghi di smaltimento, comprese inoltre le azioni intraprese come concessionario o intermediario.

3.30

rappresentante legale

: Persona responsabile del fornitore di servizi che gestisce tutte le attività dell'operatore.

3.31

registro operativo: Sul registro operativo vengono annotate tutte le attività relative allo svolgimento dei servizi affidati, in ordine cronologico, riportando in particolare gli estremi dei lavoratori e degli automezzi utilizzati, i quantitativi e le destinazioni dei rifiuti raccolti, l'indicazione dei luoghi serviti ecc.

4 REQUISITI OBBLIGATORI

4.1 Requisiti obbligatori dei fornitori di servizi

Richiamo al rispetto ed all'attuazione dei C.A.M.

Il fornitore di servizi deve non soltanto soddisfare i requisiti tecnici e operativi ma altresì raggiungere i livelli di qualità stabiliti riguardanti la formazione iniziale e professionale del personale. Durante il periodo di esecuzione del contratto, l'Amministrazione e il fornitore di servizi devono operare in conformità ai doveri elencati al punto 6.5 e, inoltre, il fornitore di servizi deve adempiere alle prescrizioni di questo punto per partecipare alla gara d'appalto e svolgere il servizio con un esito positivo. I fornitori di servizi che partecipano alle gare, o che in seguito svolgeranno i servizi, devono soddisfare i seguenti requisiti generali:

- essere in possesso di tutte le qualifiche tecniche ed economiche richieste al fornitore del servizio specifico, in conformità alle leggi nazionali;
- essere in possesso di tutte le necessarie qualifiche richieste ai rappresentanti legali e ai direttori ^{ed ai responsabili} tecnici del fornitore di servizi, in conformità alle leggi nazionali; *X*
- non trovarsi al momento della partecipazione alla gara nelle condizioni di impedimento previste dalla legge;
- aver sottoscritto il contratto o un accordo formale secondo l'offerta di gara.

I fornitori di servizi devono soddisfare inoltre i seguenti ulteriori requisiti qualora siano stati previsti nella gara:

- iscrizione del fornitore di servizi presso gli Albi professionali di categoria;
- sottoscrizione dell'impegno di esclusiva, se richiesto;
- autorizzazione a ricorrere al factoring, se ritenuta necessaria da parte dell'Amministrazione e nell'interesse dell'operatore.

4.2

Requisiti obbligatori per la gestione della manodopera

I fornitori di servizi che eseguono le prestazioni devono soddisfare i seguenti requisiti riguardanti la gestione della manodopera:

- applicazione a tutti i lavoratori interessati di un contratto di lavoro valido, in conformità al punto 3.14;
- non utilizzare contratti a cottimo e tagli sulle ore di lavoro effettive, salvo nei casi e alle condizioni consentite dalle normative per la riduzione dell'orario di lavoro contrattuale;
- pagamento regolare degli oneri previdenziali, debitamente certificato;

- attuazione di tutte le misure di sicurezza e fornitura di dispositivi di protezione individuale a tutti i dipendenti, così come previsto dai piani di sicurezza in essere;
- attuazione di adeguati programmi di medicina preventiva.

Inoltre, l'operatore deve nominare almeno una persona che sia responsabile della gestione e della supervisione delle attività dell'operatore stesso in ciascuna delle sue sedi di lavoro; il legale rappresentante potrebbe ricoprire tale posizione. Qualora l'operatore abbia diverse sedi, oppure se diverse imprese fanno parte di uno stesso operatore, questo può nominare una sola persona che abbia la responsabilità su tutte, sempre che gli altri requisiti siano adempiuti in modo incondizionato.

Oltre al personale addetto alla gestione ed alla supervisione, all'operatore è richiesto di avere alle proprie dipendenze un organico adeguato di ulteriore personale disponibile, in relazione alle necessità derivanti dall'appalto.

Tale requisito è considerato adempiuto quando sono garantite prestazioni operative adeguate e professionali. La dimostrazione di una forza lavoro sufficientemente ampia deve essere fornita sotto forma di un programma di lavoro, qualora richiesto dall'Amministrazione; tale programma deve tenere in considerazione anche le assenze dei dipendenti a motivo di permessi, malattie e ulteriore formazione professionale.

Requisiti particolari sono propri di determinate figure all'interno dell'organigramma dell'operatore:

- a) il rappresentante legale dell'operatore deve essere affidabile e tale affidabilità implica che il legale rappresentante, i suoi delegati legali e, nel caso di persone giuridiche o di associazioni giuridicamente inabili, le persone abilitate dalla legge da statuti e/o da accordi di partnership a rappresentare o gestire le attività dell'operatore, siano idonee conformemente alle attestazioni e ai requisiti di legge e possano dimostrare tale condizione attraverso le certificazioni richieste;
- b) le persone responsabili delle attività di gestione e di supervisione devono avere le necessarie competenze tecniche per svolgere i compiti richiesti, in conformità alle disposizioni di legge. I requisiti per l'acquisizione di tali competenze tecniche sono quelli di legge e comprendono:
 - 1) completamento degli studi nel campo dell'ingegneria, della chimica, della biologia o della fisica presso università, politecnici/istituti di tecnologia, oppure qualifica di esperto, certificato nei settori in cui l'operatore può essere classificato in base alle sue strutture e ai processi tecnici o operativi, e/o
 - 2) conoscenza acquisita durante alcuni anni di esperienza pratica relativa all'attività di gestione dei rifiuti, per la quale è pianificata la funzione di gestione o di supervisione, e/o
 - 3) partecipazione ad uno o più corsi che siano stati riconosciuti da un'autorità competente e che impartiscano nozioni sugli aggiornamenti dell'attività di gestione rifiuti, per la quale è pianificata la funzione di gestione o di supervisione, ovvero
 - 4) un periodo di esperienza adeguato in compiti simili, che sostituisca totalmente o parzialmente il possesso dei titoli summenzionati in conformità alla legge.
- c) il restante personale dell'operatore deve disporre delle conoscenze necessarie per eseguire i compiti richiesti e, a questo proposito, deve effettuare la formazione all'interno dell'organico dell'operatore, conformemente al piano di formazione, sul posto di lavoro, previsto dall'azienda per le varie posizioni; *o acquisita in altri adeguati contesti;*
- d) il rappresentante legale dell'operatore deve garantire che le persone responsabili delle operazioni di gestione e di supervisione, e tutto il resto del personale dell'operatore, sia

x) *formazione del personale di raccolta ai sensi di 4.2.18 e di sportamento ai sensi di 5.2.12*

(come previsto al punto 4.3.17)

X) Clausola sociale

ai sensi di 4.2.19 e 5.2.13

soggetto se necessario ad ulteriore idonea formazione professionale in modo che tale personale disponga delle conoscenze aggiornate richieste per lo svolgimento dei propri compiti. Il rappresentante legale dell'operatore deve stabilire gli ulteriori requisiti eventualmente necessari per la formazione professionale del personale.

4.3

Requisiti obbligatori delle polizze di assicurazione

I fornitori di servizi devono soddisfare i seguenti requisiti relativamente alle assicurazioni contro i vari rischi attraverso idonee polizze riguardanti:

- assicurazione contro gli infortuni, responsabilità civile verso terzi esclusa quella sulla vita;
- assicurazione dei veicoli, di impianti, uffici, installazioni e fabbricati;
- assicurazione contro i rischi ambientali;
- RC veicoli con i limiti minimi di copertura stabiliti dall'Amministrazione;
- polizze assicurative previste dalla legge in materia di infortuni e malattie;
- assicurazione sulla vita e invalidità per i dirigenti, se richieste da accordi fra le parti interessate.

Il tipo e l'estensione di tali assicurazioni saranno determinati dall'Amministrazione sulla base dell'analisi dei rischi operativi.

4.4

Requisiti generali del fornitore del servizio e dei suoi eventuali subappaltatori

L'operatore (fornitore di servizi) deve osservare tutte le normative pubbliche concernenti i servizi di gestione rifiuti affidatigli.

Il rappresentante legale dell'operatore deve dimostrare che sono stati adempiuti tutti i requisiti di legge e le altre disposizioni delle autorità competenti relative ai servizi offerti, ivi compresi tutti gli obblighi ad essi relazionati, in particolar modo riguardanti l'approvazione dei progetti, le autorizzazioni, le licenze ed i permessi.

Nell'ambito del quadro delle sue attività certificate, l'operatore può incaricare una parte terza di operare soltanto se tale soggetto terzo soddisfa i requisiti indicati nel punto che segue. La responsabilità globale dell'operatore sulla corretta esecuzione dei servizi rimane inalterata. L'operatore è obbligato, attraverso un'attenta selezione ed un'idonea supervisione della parte terza, a garantire un'adeguata esecuzione dei servizi offerti.

Ciò comporta che:

- a) prima di conferire tale incarico dev'essere garantito che:
 - 1) il soggetto terzo nello svolgimento del servizio assegnatogli soddisfa tutti i requisiti stabiliti dal fornitore di servizi;
 - 2) il soggetto terzo garantisca i necessari controlli e la supervisione del servizio assegnatogli; *compreso il rispetto di quanto previsto al punto 4.2.13*
 - 3) il soggetto terzo ed il suo personale abbiano l'esperienza necessaria, le competenze tecniche e assicurino un'adeguata responsabilizzazione in modo da poter svolgere il servizio in questione.
- b) l'assicurazione dell'operatore copra anche le attività del soggetto terzo, oppure il soggetto terzo sia in grado di dimostrare che egli è adeguatamente assicurato per il servizio in questione;

*del D.M. 23.05.2012 del Min. della
Trasmissione Ecologica.*

- c) il modo in cui il servizio in questione dovrà essere espletato (per esempio la destinazione dei rifiuti) sarà definito nel contratto o in altra forma vincolante;
- d) l'operatore possieda il diritto contrattuale di emanare direttive al soggetto terzo relativamente alle modalità di esecuzione appropriate del servizio in questione;
- e) l'operatore possieda autorità di supervisione contrattualmente garantita;
- f) il soggetto terzo concordi di tenere un registro operativo per registrare l'esecuzione appropriata del servizio in questione (p.es.: il corretto ammasso dei rifiuti) fornendo periodicamente una copia del registro all'operatore, senza necessità di richieste particolari. Questo requisito viene soltanto consigliato, tuttavia diviene obbligatorio qualora la tenuta del registro sia stata richiesta dall'Amministrazione o dalla legge al fornitore di servizi.

Verificare
Congruenza
con Titolo XIII
del TQRIF

+
5.6
ultimo
par.

Qualora lo smaltimento dei rifiuti secondo il contratto sia responsabilità del fornitore di servizi, questi garantisce la conformità amministrativa dei siti dello smaltimento oppure le modalità di conferimento ai sensi della normativa vigente.

4.5- Obblighi del gestore del servizio.

Richiamare tab. 2 - Appendice I pag. 43-44

5

REQUISITI RACCOMANDATI E/O PREMIANTI

5.1

Generalità

Il possesso di requisiti consigliati da parte dei fornitori di servizi e per i servizi stessi, può contribuire al compimento di prestazioni di qualità elevata.

Richiamo ai criteri premianti di cui a 4.3

Il possesso di requisiti consigliati può contribuire alla qualificazione nell'offerta, qualora

5.2

previsto nelle specifiche di gara, in conformità con la legislazione vigente.

Atal fine si richiamano i criteri relativi alla raccolta, di cui al punto 4.3, allo spazzamento di cui al punto 5.3, al parco contenitori di cui al punto 6.2, al parco mezzi di cui al punto 7.3, ed inoltre quanto segue

Sistemi di gestione della qualità e ambientale

- I fornitori di servizi dovrebbero disporre di:
- un sistema di gestione della qualità definito dalla EN ISO 9001;
 - un sistema di gestione ambientale definito dalla EN ISO 14001;
 - un requisito dell'espletamento, entro un determinato periodo di tempo, di servizi similari, eventualmente di un dato importo, qualora sia richiesto dall'Amministrazione.

Integrare secondo
4.1.1. : criterio

5.3

Gestione della qualità e sistemi di controllo

L'adempimento delle norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 se adottate richiede la messa in atto di un sistema di gestione della qualità all'interno della struttura del

- Parco mezzi: - sistemi di tracciamento dei veicoli (7.3.1)
- alimentazione alternativa x macchine non stradali (GNL, GPL, H2) (7.3.2)
- abbattimento spinto polveri sottili da spazzatrici (7.3.5)

Integrare secondo
4.1.1. : Verifica

fornitore di servizi e l'incarico ad un organismo idoneo per l'accertamento dello svolgimento del servizio, per valutare eventuali non conformità e le azioni correttive intraprese, e per determinare quelle iniziative utili a stimolare il raggiungimento degli obiettivi.

Il fornitore di servizi dovrebbe implementare questi servizi tecnici interni e dovrebbe suffragare con prove documentarie questa attività qualora essa sia svolta.

5.4 Gestione della Customer Satisfaction

La Customer Satisfaction se rilevata deve essere valutata e determinata nei modi stabiliti dalla UNI ISO 10002 relativa, in modo specifico, alla percentuale di persone che considerano che l'autorità competente abbia adempiuto al suo dovere nella raccolta dei rifiuti e nel mantenere le strade e le aree verdi libere dai rifiuti.

Le verifiche devono comprendere:

- frequenza delle verifiche bimestrale nelle città o distretti con oltre 100.000 abitanti, quadrimestralmente nelle città o distretti da 30.000 a 100.000 abitanti e annualmente negli altri casi;
- rilevazione della qualità del servizio Relazioni con il Pubblico, e della qualità dell'informazione elargita ai clienti riguardo la raccolta dei rifiuti ed al servizio di pulizia stradale: la valutazione qualitativa di questi elementi sarà inclusa nei sondaggi ricorrenti sulla soddisfazione dell'utente;
- controllo dell'efficacia della gestione dei reclami della clientela, finalizzata al superamento delle difficoltà o a risolvere i problemi presentati dagli utenti (vedere punto 5.6).

5.5 Adozione di una carta dei servizi

L'adozione di una carta dei servizi da parte del fornitore può avvenire sia in attuazione del contratto che tramite lo stesso fornitore di servizi, ma in entrambi i casi i contenuti della carta devono essere concordati fra le parti.

La carta deve essere portata a conoscenza degli utenti in modi idonei, che comunque comprendano l'intera pubblicazione della stessa sul sito web del servizio e sulla bacheca avvisi del municipio; la spedizione del testo completo oppure la sua consegna ad almeno il 50% degli utenti. Inoltre è richiesta un'adeguata pubblicizzazione dei contenuti essenziali relativi a ciascun servizio ed alle attrezzature utilizzate, per esempio: le ore o le date della raccolta devono essere citate sui cassonetti, la lista dei rifiuti consentiti/consigliati deve essere citata sui contenitori per la raccolta differenziata, deve essere fornita una tabella con le date per gli spazzamenti delle strade e il contestuale "parcheggio non consentito", da esporre opportunamente, per esempio negli androni dei condomini a cura degli amministratori, legali rappresentanti degli occupanti degli appartamenti ecc.

Per facilitare i contatti tra gli utenti ed il servizio, il fornitore di servizi deve comunicare un numero verde e pubblicarlo secondo le modalità sopra indicate, insieme alla carta dei servizi.

5.6 Gestione dei reclami della clientela

La registrazione e la verifica dei reclami relativi ai diversi aspetti operativi del servizio sono un elemento consigliato della gestione dei servizi, qualora queste siano direttamente finalizzate a superare le difficoltà e a risolvere velocemente i problemi

esposti dagli utenti, anche quando questi non siano direttamente conseguenti ad una inadempienza del contratto. *con riferimento anche all'art. 13 del TARIF del Ministero della Transizione Ecologica.*
Un output della gestione dei reclami della clientela è la verifica del livello di pulizia percepita dagli utenti e, qualora questo fosse basso o comunque deludente, un altro output è la segnalazione circa la necessità di adottare azioni idonee per il miglioramento delle prestazioni del servizio.

Il fornitore di servizi deve stilare periodicamente una relazione per l'Amministrazione, corredata da statistiche circa il numero di reclami per ciascuna categoria di contenuti, comprendente anche i risultati delle azioni di correzione adottate.

5.7

Organigramma funzionale e del personale dell'operatore

L'Amministrazione può chiedere a chi partecipa alla gara d'appalto di allegare all'offerta un organigramma operativo dell'impresa, considerato dalla commissione giudicatrice quale elemento positivo di verifica dell'idoneità alla fornitura dei servizi richiesti, tenendo in considerazione lo scopo e il servizio offerto dall'operatore, le sue dimensioni, il tipo di lavoro che svolgono i dipendenti, la quantità, il tipo e la composizione dei rifiuti gestiti, in modo particolare laddove siano interessati rifiuti pericolosi.

L'organigramma funzionale e del personale deve presentare un'organizzazione che sia in condizione di garantire la necessaria supervisione e il monitoraggio di tutte le attività dell'operatore.

L'organigramma funzionale e del personale e il conseguente mansionario devono definire le responsabilità, così come pure i poteri e i diritti di partecipazione di coloro cui sono demandate le decisioni ed, in particolare, le facoltà attribuite:

- al rappresentante legale dell'operatore, ai suoi delegati e, nel caso di persone giuridiche o di associazioni legalmente inabili, alle persone abilitate dalla legge, da statuti o accordi di partnership a rappresentare o a gestire l'impresa;
- alle persone responsabili della gestione e delle operazioni di supervisione;
- ai funzionari dell'operatore nominati in conformità con le normative ambientali e sulla sicurezza;
- agli altri dipendenti.

Laddove si renda necessario, si devono compilare le schede e le istruzioni operative per le procedure interessate, in modo tale da garantire l'esecuzione adeguata e professionale dei servizi.

5.8

Registro operativo

L'operatore dovrebbe tenere un registro operativo (punto 3.31) per ciascun sito utilizzato, quale prova dell'esecuzione adeguata e professionale delle proprie attività. La registrazione cronologica dovrebbe contenere i seguenti particolari:

↳ cfr anche art 56: obbligo registrazione e comunicazione

Completare in punto 4.4, par. 3^a, perché è obbligatorio

Controllare con i costruttori presenti per le registrazioni - TITOLO XIII

- a) dichiarazione del tipo, della quantità, dell'origine e della destinazione dei rifiuti raccolti, trasportati, immagazzinati, trattati, riciclati o smaltiti dall'operatore, così come gli elementi principali che caratterizzano i servizi di pulizia stradale, la manutenzione dei cassonetti e la loro pulizia, la rimozione dei rifiuti abbandonati, lo svuotamento di pozzi neri, i servizi di pulizia delle caditoie e delle fognature, la rimozione di graffiti e la raccolta di pneumatici, ivi compresa la documentazione dei servizi eseguiti dall'operatore della gestione dei rifiuti in ciascuno dei casi considerati;
- b) dichiarazione di eventi insoliti, in particolare di interferenze operative che possano intralciare lo svolgimento professionale dei servizi, comprese le possibili cause e le misure di mitigazione prese;
- c) per le ditte di gestione rifiuti: la documentazione sulle discrepanze tra i dati relativi ai rifiuti presi in carico e i dati rilevanti forniti dal produttore degli stessi, rifiuti urbani ai fini del loro smaltimento, così come i rifiuti provenienti da altri servizi come la pulizia delle strade o dei cassonetti, la rimozione dei rifiuti abbandonati, lo svuotamento dei pozzi neri, i servizi di canali di pulizia delle caditoie e delle fognature, e la raccolta di pneumatici, ivi comprese le misure significative prese;
- d) specificazione delle persone cui vengono affidati i servizi summenzionati; nei casi di subappalto, l'ambito di rilevanza di tale affidamento;
- e) il risultato delle ispezioni dei materiali e delle attrezzature, comprese le ispezioni sulla loro funzionalità (mediante ispezioni interne ed esterne all'operatore).

Il registro cronologico deve essere ispezionato regolarmente dal direttore o da altra persona con responsabilità sulla supervisione. Il registro cronologico potrà essere sia in formato elettronico che in formato a pagine singole, suddiviso per ciascuna area operativa o ciascun settore dell'impresa: in questo caso le pagine verranno raccolte e assemblate giornalmente. Il registro cronologico deve essere conservato in un luogo sicuro e protetto da accessi non autorizzati. Il registro cronologico non deve essere codificato, ma di lettura agevole e disponibile per le ispezioni in ogni momento. Il periodo di conservazione del registro è di 5 anni.

5.9 Programma di manutenzione preventiva

Si dovrebbe adottare un programma di manutenzione pianificata dei veicoli a motore e delle attrezzature utilizzate, stilato in conformità anche con le disposizioni del produttore e finalizzato a garantire un livello di prestazioni minimo specifico del complesso di attrezzature.

5.10 Controllo costante delle prestazioni da parte del fornitore di servizi durante

l'espletamento degli stessi

Il controllo costante delle prestazioni da parte dello stesso fornitore di servizi durante il loro espletamento è un requisito consigliato, sempre che esso consenta di conoscere con immediatezza e continuità lo svolgimento dell'attività e di disporre nel tempo più breve possibile le azioni correttive necessarie nel caso di inadempienza, poiché questa capacità di reazione tempestiva si associa ad un miglioramento della qualità finale della prestazione dei servizi.

Di conseguenza, i controlli rivolti all'esame di elementi la cui conoscenza consentirà di trovare e correggere prontamente le eventuali inadempienze del servizio possono costituire uno dei requisiti consigliati, mentre i controlli rivolti all'esame di altri elementi non immediatamente utili a migliorare il servizio – come la misurazione di un volume di rifiuti nei cassonetti per stimare il carico raccolto, oppure l'installazione di una "scatola nera" nei veicoli di servizio per la registrazione delle condizioni di lavoro degli organi meccanici e per agevolare le manutenzioni successive ecc. – si potrebbero stabilire per contratto oppure potrebbero essere utili per l'operatore ma non costituiscono un requisito raccomandato.

Tra i controlli interni che il fornitore di servizi può attuare durante il loro svolgimento, la cui esecuzione consente di sostanziare i requisiti consigliati sul controllo costante delle prestazioni, sono previsti:

- la consuetudine di stilare relazioni giornaliere da parte di ciascuna squadra o singolo lavoratore, che elenchino le strade ed i luoghi dove essi hanno svolto il servizio o dove non hanno operato, eventualmente con autovalutazioni sulla qualità del servizio espletato, ed evidenziando tutti i problemi a cui sono andati incontro riguardo, ad esempio, alla condizione dei veicoli di servizio o alle difficoltà incontrate nella zona di lavoro ecc.;
- la rilevazione continua del posizionamento dei veicoli operativi ed eventualmente anche dei lavoratori a piedi, attraverso sistemi GPS, rilevando gli elementi fisici implicati in qualsiasi momento nei servizi, come ad esempio la posizione dei cassonetti, dei punti di raccolta dei rifiuti, dei pozzetti da pulire, il percorso delle spazzatrici ecc.;
- la registrazione continua della modalità di guida (velocità, tempo e durata delle fermate ecc.) dei veicoli operativi (non soltanto gli RCV/compattatori con caricamento posteriore, ma altresì le spazzatrici per pulire le strade, gli auto-espurghi per lo svuotamento dei pozzi neri, gli autocarri con attrezzatura scarrabile, gli autocarri con piattaforme di sollevamento, le macchine lavastrade ecc.).

Il requisito consigliato sul controllo costante delle prestazioni è sostanziato se le informazioni provenienti da una o più delle prassi summenzionate (oppure da altre simili) vengono processate giornalmente, in modo da poter stilare un rapporto di servizio tale da mettere in evidenza eventuali inadempienze, per porvi rimedio entro il minor tempo possibile, oltre a misurare la quantità dei diversi servizi realizzati.

Il fornitore di servizi può intraprendere autonomamente queste costanti azioni di controllo delle prestazioni ed altre considerate idonee, all'interno della sua organizzazione, oppure esse potrebbero essergli richieste da specifiche clausole stabilite dall'Amministrazione, la quale può esigere di ricevere giornalmente una relazione completa sulle prestazioni, utile anche per il controllo di eventuali inadempienze.

- il tempo massimo contrattuale fissato per l'attivazione dei diversi servizi dalla stipula del contratto (cfr. anche 4.2.1)

6 CONTENUTI CONTRATTUALI

6.1 Generalità

Ciascun contratto per i servizi di pulizia stradale e della gestione dei rifiuti urbani deve contenere tutte le informazioni necessarie e le precisazioni riguardanti tutti gli argomenti di cui sotto.

6.2 Descrizione del soggetto contrattuale e parametri per la definizione dei servizi

Il soggetto contrattuale viene identificato attraverso la menzione del servizio o dei servizi previsti – come la raccolta generale o differenziata dei rifiuti, la pulizia manuale e meccanizzata delle strade e dei marciapiedi ecc. - dai dati di base del servizio o dei servizi richiesti e dai parametri per la definizione dei servizi medesimi.

Le informazioni di base e i parametri tecnici necessari per definire il servizio richiesti sono:

- norme e riferimenti dell'Amministrazione che eroga il servizio tramite il contratto e dell'ufficio responsabile di tale contratto, e se possibile, del funzionario (per esempio nelle funzioni di Responsabile Unico del Procedimento);
- la durata del contratto;
- l'importo base del pagamento per i servizi, oppure il prezzo base della gara di appalto;
- i dati del progetto di base che definiscono l'effettuazione dei servizi; essi definiscono i minimi livelli di prestazione richiesti per l'effettuazione del servizio così come evidenziato nella presente norma, nelle parti specifiche relative a ciascun servizio, compresa l'indicazione dei comuni o del cliente servito;
- i requisiti obbligatori che il fornitore di servizi deve soddisfare e i requisiti consigliati (facoltativi) che possono contribuire alla sua qualificazione, nella gara d'appalto e nello svolgimento dei servizi, così come pure i metodi adottati per la verifica della sussistenza e il mantenimento di questi requisiti per tutta la durata del contratto;
- tutti i termini stabiliti nella gara d'appalto per definire l'oggetto del contratto, la definizione dei livelli di servizio e gli standard di qualità, attraverso criteri di qualità appropriati e classificazioni, così come evidenziato nelle norme specifiche relative a ciascun servizio sopra menzionato;
- il numero di dipendenti del servizio precedente al momento del bando della nuova gara d'appalto (come dati informativi). Se il contratto collettivo di lavoro in atto richiede che il nuovo fornitore di servizi assuma tutti i lavoratori del fornitore precedente, l'Amministrazione richiama tale obbligo e fornisce anche ai partecipanti alla gara d'appalto tutti i dati necessari per stimare i conseguenti costi di lavoro ivi compresi: nome completo, qualifiche professionali di ciascun lavoratore e in modo anonimo, la struttura dei salari, l'età e l'anzianità del servizio;
- quali siano gli standard qualitativi, e/o l'intensità (quantità nel tempo) del servizio richiesto, nonché se gli standard specifici di ciascun servizio (raccolta, spazzamento ecc.) prevedono differenti livelli di prestazioni;

rettificare secondo gli standard di qualità dei 4 schemi di servizio in Titolo XII, art. 53.1 e sgg

+ obblighi di servizio per ciascuno schema Rego. Art. 1: App. I di TARI F

dello schema del servizio

- il valore di tutti i parametri di servizio obbligatori, e di quelli facoltativi eventualmente da valutare oltre a quelli obbligatori, e le modalità per eseguire la loro verifica;
- i termini e le condizioni operative ^{bello schema} del livello di servizio scelto, secondo le clausole che seguono, mettendo in evidenza le specifiche e le quantificazioni economiche attinenti a tutte le non conformità e le inadempienze che causano l'applicazione di sanzioni;
- l'eventuale danno di immagine da prendere in considerazione per la definizione delle sanzioni e le modalità di quantificazione.

6.3

Fatturazione

La fatturazione e/o la trasmissione delle fatture devono contenere le seguenti informazioni, come stabilito nella gara d'appalto e nel successivo contratto:

- la denominazione e i riferimenti dell'ufficio responsabile degli addebiti così come dell'intestazione della fattura;
- le formalità adottate per il pagamento delle fatture (modalità di pagamento, accredito delle somme ecc.);
- le date di scadenza per l'emissione delle fatture, le formalità di pagamento delle fatture e i riferimenti degli ordini d'acquisto;
- le date di scadenza dei pagamenti.

*Opz Titolo
del TRAF*

La fatturazione dei servizi con importi ridotti a causa di eventuali penalità per inadempienze deve essere separata dalla fatturazione per eventuali servizi ulteriormente richiesti. In ogni caso le eventuali penalità non possono essere compensate con l'ammontare dei servizi addizionali.

6.4

Condizioni e metodi per la revisione prezzi

6.4.1

Generalità

Le condizioni per giustificare una revisione dei prezzi sono:

- un tasso di inflazione al di sopra della soglia stabilita per contratto (vedere punto 6.4.2);
- l'esecuzione di servizi di maggiore entità rispetto alla percentuale di alea stabilita per contratto (incremento quantitativo, vedere punto 6.4.3);
- l'esecuzione di nuovi servizi rispetto a quelli richiesti per contratto (incremento qualitativo, vedere punto 6.4.4).

I contratti devono includere le clausole relative alla valutazione e alla misurazione degli incrementi a seguito di queste evenienze, in modo tale da poter gestire le richieste di maggiori compensi e per stabilire pagamenti ragionevoli, in conformità con le indicazioni che seguono.

I diversi adeguamenti dei prezzi sono cumulativi.

Qualora si verifichi una riduzione del servizio (quantitativa o qualitativa), l'adeguamento dei corrispettivi viene calcolato allo stesso modo, come nel caso di un incremento.

6.4.2

Revisione prezzi dovuta al tasso d'inflazione

La revisione dei prezzi deve essere stabilita nel contratto nei seguenti termini:

- i termini per la revisione dei prezzi decorrono dalla data di scadenza delle offerte per la gara d'appalto e, durante il primo anno successivo al compimento del contratto, la revisione dei prezzi non deve essere applicata, anche se l'aumento dei prezzi durante questo anno viene comunque calcolato per quantificare la revisione dei prezzi applicabile nel secondo anno e nei successivi;
- la revisione dei prezzi dopo il primo anno di servizio scade ogni anno;
- i parametri utilizzati per il calcolo della revisione dei prezzi devono essere almeno tre, dei quali uno per rappresentare il costo della manodopera, uno per rappresentare il costo dei carburanti ed uno o più per rappresentare l'andamento dei costi degli altri fattori produttivi; il contratto deve stabilire il peso per ciascun parametro nella formula di revisione;
- i parametri utilizzati per il calcolo dei componenti della revisione dei prezzi devono derivare dalle verifiche eseguite e dalle statistiche pubblicate dalle organizzazioni nazionali responsabili della verifica per ciascun componente (ad esempio: le verifiche degli istituti nazionali sull'inflazione dei prezzi, le associazioni di produttori responsabili del rinnovo dei contratti collettivi in essere nello specifico ramo di affari e per l'indice dei costi sul personale ecc.);
- il contratto può fissare o meno una soglia di rischio (alea) al di sotto la quale l'adeguamento dei prezzi non è applicabile, ma tale soglia non può superare il doppio dell'inflazione dell'anno che precede la sottoscrizione del contratto;
- l'ammontare della revisione dei prezzi deve essere calcolato entro e non oltre i quattro mesi successivi alla pubblicazione dei parametri considerati in questo calcolo e la liquidazione del nuovo ammontare dovuto deve essere approvata non oltre i due mesi successivi, oppure sei mesi dopo la pubblicazione di questi parametri, intendendo con ciò il pagamento dovuto dalla data di scadenza per la revisione dei prezzi;
- successivamente alla definizione della revisione dei prezzi dovuta all'inflazione, l'importo ulteriore deve essere pagato alle normali scadenze dei ratei della tariffa;
- qualora il contratto sia a lungo termine, questo deve includere una clausola che stabilisce ogni cinque anni una revisione contabile sull'affidabilità dei meccanismi di revisione dei prezzi, per appurare se i risultati della formula contrattuale sull'adeguamento dei prezzi siano allineati con l'effettivo andamento dei prezzi nei quinquenni: le proposizioni della clausola devono stabilire le modalità del controllo, la differenza della soglia oltre la quale verranno posti in atto gli eventuali meccanismi di compensazione e le modalità di applicazione dei suddetti meccanismi, i quali saranno efficaci con effetto dall'anno successivo.

6.4.3

Revisione prezzi dovuta all'incremento quantitativo dei servizi

Nel caso di incremento quantitativo dei servizi, salvo nel caso di alea di rischio stabilita dal contratto (non oltre il 5% della quantità base richiesta), l'Amministrazione deve pagare al fornitore di servizi una somma addizionale fissata nei termini seguenti:

- i servizi compresi nell'alea di rischio non giustificano il riconoscimento di compensi superiori;
- i servizi espletati oltre l'alea di rischio devono venire pagati allo stesso prezzo unitario dei servizi contrattuali, vale a dire proporzionalmente al servizio espletato;

- la revisione dei prezzi dovuta all'incremento quantitativo dei servizi è dovuta almeno una volta l'anno, o più frequentemente se stabilito dal contratto;
- l'ammontare della revisione dei prezzi deve essere calcolato non oltre i due mesi successivi alla data di scadenza per gli adeguamenti e la liquidazione della nuova somma dovuta deve essere approvata entro e non oltre il mese successivo, oppure entro i tre mesi successivi alla data di scadenza, intendendo con ciò il pagamento dovuto dalla data di scadenza per la revisione dei prezzi;
- successivamente alla liquidazione della revisione dei prezzi dovuta all'incremento quantitativo, l'importo ulteriore deve essere pagato alle normali scadenze dei ratei del canone pattuito.

6.4.4 Revisione prezzi dovuta all'incremento qualitativo dei servizi

Nel caso di incremento qualitativo dei servizi dovuto a richiesta da parte dell'Amministrazione o a nuove normative, relativamente a metodi operativi e/o a oggetti diversi da quelli stabiliti per contratto, la fatturazione di importi aggiuntivi deve maturare dal momento in cui il nuovo servizio verrà espletato. La determinazione del prezzo e il pagamento del servizio vengono stabiliti nei termini seguenti:

- il calcolo della tariffa del nuovo servizio espletato è eseguito con le stesse modalità e adottando gli stessi prezzi di riferimento rispetto al contratto principale, in modo che gli elementi della nuova tariffa siano totalmente paragonabili a quelli del contratto principale. Quando il servizio aggiuntivo sia in qualche modo prevedibile al momento di redigere l'offerta, le modalità per stabilire il prezzo di questo servizio devono essere incluse nel contratto iniziale;
- i prezzi dei nuovi servizi devono essere concordati tra l'Amministrazione e il fornitore di servizi prima di svolgere la nuova attività;
- quando non sia possibile un accordo preliminare o successivo, questa difficoltà deve essere risolta come qualunque altra disputa, nei modi stabiliti dal contratto, ad esempio attraverso un arbitrato o una causa amministrativa o civile;
- la fatturazione dei nuovi servizi svolti occasionalmente viene stabilita ed approvata entro il mese successivo e saldata con la prima rata successiva dei compensi;
- la fatturazione dei nuovi servizi svolti stabilmente, qualora non fosse stata concordata prima dell'inizio dell'attività, viene determinata e approvata entro i tre mesi successivi, e saldata con i ratei dei corrispettivi maturati a partire dal mese successivo, intendendo con ciò il pagamento dovuto dal momento di inizio dell'attività.

6.5 Doveri del Fornitore di servizi e dell'Amministrazione

Il Fornitore di servizi e l'Amministrazione hanno doveri generali o specifici, comuni o particolari finalizzati alla migliore esecuzione ed al perseguimento delle finalità dei servizi, come specificato nel contratto e come meglio specificato in appendice A.

6.6 Metodi di rilevamento e di misurazione dei parametri dei servizi

Le sezioni specifiche della presente norma per ciascun servizio comprendono la descrizione dei metodi per la verifica e la misurazione di ciascun parametro del servizio, così come stabiliscono la frequenza minima delle valutazioni, che potrà essere ulteriormente elevata dall'Amministrazione nel testo del contratto.

Il contratto stabilirà gli eventuali parametri facoltativi da valutare, oltre a quelli obbligatori, e

l'eventuale maggiore frequenza delle valutazioni qualora la si consideri necessaria.

6.7 Modalità di rilevazione e contestazione delle non conformità contrattuali e delle inadempienze

La descrizione dei metodi per la verifica e la misurazione dei parametri del servizio, così come descritti nelle norme specifiche relative ai servizi, quali la raccolta e lo spazzamento, comprendono anche il modo per individuare le non conformità e le inadempienze contrattuali relative agli elementi che definiscono i parametri considerati, così come la definizione dei livelli di servizio richiesti e l'elenco dei parametri da verificare per l'esecuzione del contratto. Nelle medesime norme specifiche, sono stabilite le non conformità o le inadempienze massime consentite.

Per ciò che riguarda qualsiasi altro elemento del servizio che l'Amministrazione intende esaminare, il contratto deve stabilire i modi e le condizioni delle ispezioni, adottando criteri simili a quelli utilizzati per la verifica dei parametri definiti nelle norme specifiche, ed in particolare:

- soltanto le verifiche degli ispettori o dei funzionari dell'Amministrazione devono essere utili alla constatazione delle non conformità e delle inadempienze contrattuali del fornitore di servizi;
- quando le divergenze non riguardano un evento singolo – come per esempio il ritardo nelle pulizie della zona del mercato – ma una serie di eventi – quali lo svuotamento di un gruppo di contenitori – la verifica delle non conformità e la compensazione delle inadempienze necessitano di sistemi di misurazione statistica standardizzati, stabiliti dal contratto e associati ad una base significativa (campioni di controllo, campioni casuali su tutto l'universo analizzato, campioni stratificati ecc.) che rappresentino l'entità di base, oppure, nel caso di non conformità rispetto ad un parametro stabilito dalle norme specifiche, per verificare il parametro considerato è necessario adottare le stesse modalità con cui viene quantificato tale parametro;
- secondo le clausole del contratto, un'ispezione non comunicata con anticipo si può svolgere prima o dopo il tempo stabilito per rimediare a possibili deviazioni o inadempimenti; nel primo caso la notifica della non conformità viene immediatamente trasmessa al fornitore di servizi;
- tutte le contestazioni devono essere notificate attraverso comunicazione scritta prima di applicare un'eventuale sanzione.

La rilevazione di ogni non conformità o inadempienza del servizio deve contenere le informazioni di base sulle circostanze – come la data e l'ora, il luogo, le specifiche dell'oggetto del servizio, il nome dell'ispettore dell'Amministrazione che ha rilevato il fatto,

nonché un'eventuale documentazione fotografica – e la data entro cui possono essere formulate le eventuali giustificazioni da parte del fornitore di servizi.

Le eventuali penalità sono applicabili solo se le modalità di ispezione, contestazione e notifica adottate siano state sostanzialmente conformi alle prescrizioni di cui sopra, ed inoltre verranno applicate comunicando per iscritto le motivazioni per cui l'Amministrazione non ha approvato le eventuali giustificazioni del fornitore di servizi.

Il pagamento della penalità estingue qualsiasi ulteriore dovere del fornitore di servizi nel caso di servizi ripetitivi, il cui ulteriore espletamento produce anche il recupero degli inadempimenti passati, come può succedere nel caso di una mancata pulizia stradale. Diversamente, nel caso di servizi non ripetitivi, oppure di servizi ripetuti dopo un lungo periodo di tempo, o per i quali il periodo di non adempimento prima della ripetizione possa produrre eccessivi disagi, il pagamento dell'ammenda non esenta il fornitore di servizi dal porre rimedio al più presto possibile ai disagi causati, come può succedere, ad esempio, per la mancata pulizia del luogo dopo un mercato o una manifestazione.

6.8 Metodi di valutazione economica e tecnica delle non conformità contrattuali e delle inadempienze

Qualunque non conformità rispetto al contratto o inadempienza, a cui è stato posto rimedio in tempo oppure ^{non} non sia stato posto rimedio, produce disagi o danni la cui quantificazione economica presuppone una valutazione tecnica, che deve essere presa in considerazione per determinare una giusta penalità.

Questa valutazione tecnica ed economica deve essere sviluppata sulla base di:

- valore contrattuale del servizio svolto in modo inadeguato o non espletato;
- valore economico degli altri inconvenienti prodotti.

Per ciò che riguarda il valore economico del servizio in argomento, questo deve essere calcolato utilizzando gli stessi prezzi di base dell'offerta, se richiesti nella gara d'appalto, o in subordine utilizzando i prezzi base inclusi nel progetto del servizio reso all'Amministrazione o, diversamente, qualora questi non fossero disponibili, deducendoli tramite il confronto con altre quantità sostanziali del contratto.

Il valore economico della non conformità o dell'inadempienza determinato con queste modalità deve essere modulato tenendo in considerazione gli effetti del mancato soddisfacimento degli obblighi contrattuali:

- qualora questa fosse stata risolta entro il tempo massimo fissato dal contratto, il valore economico dell'inadempienza non deve essere considerato né sono applicabili penalità;
- se l'inadempienza è stata risolta oltre il tempo massimo stabilito, l'importo della ^{aggiuntiva} penalità non deve eccedere il 50% del valore economico del servizio;
- se l'inadempienza non è stata assolutamente risolta entro il tempo massimo stabilito né prima della contestazione, il valore economico del mancato servizio deve essere interamente compreso nella penalità, salvo le maggiorazioni successivamente previste.

La stima economica di altri inconvenienti causati deve essere svolta considerando:

- gli eventuali danni materiali causati, suscettibili di valutazione economica: questi devono essere considerati nella loro interezza come nel caso di responsabilità civile;
- gli inconvenienti per gli utenti: poiché non è possibile compiere una valutazione con criteri analitici, la presente norma stabilisce soltanto un minimo, uguale al valore economico del servizio ritenuto non idoneo, ed un massimo uguale a tre volte questo valore, fermo restando che spetta all'Amministrazione stabilire un giusto fattore di moltiplicazione;
- il danno di immagine, considerato soltanto se il fatto specifico in questione e la quantificazione economica sono previsti nel contratto e non considerati nelle altre fattispecie: anche in questo caso una valutazione ragionevole del danno spetta all'Amministrazione entro i limiti generali di seguito fissati.

Art. 37
Tempo di recupero
dei disservizi
di rapp. e trans.

6.9

Applicazione delle sanzioni relative alle non conformità contrattuali ed alle

inadempienze, e conseguenti obblighi del fornitore di servizi

Il contratto fisserà l'ammontare delle penalità, calcolate secondo le clausole anteriormente stabilite come la somma di:

- valore economico del servizio assolutamente non espletato (100% del valore), oppure che non è stato adeguato e/o concluso in tempo (fino al 50% del valore);
- 100% del valore degli eventuali danni materiali suscettibili di valutazione economica;
- coefficiente di valutazione degli inconvenienti causati agli utenti (da una a tre volte il valore economico del servizio, qualora sia determinabile);
- il coefficiente di valutazione del danno d'immagine come stabilito nel contratto, e solo nei casi considerati dall'Amministrazione (mentre le penali non sono da prevedere nel caso di disservizi a cui sia stato posto rimedio in tempo, se sono considerati rimediabili nel tempo massimo stabilito dal contratto).

Salvo per il totale ripristino degli eventuali danni materiali prodotti, calcolati separatamente e comunque dovuti secondo i principi sopra citati, il peso totale di tutti gli altri componenti di una penale deve essere stabilito in modo che:

Valutare
se è il caso
di ridurre
gli importi

- la penale per il servizio non espletato o per il disservizio a cui non è stato posto rimedio entro il tempo massimo, ma che tuttavia è stato in entrambi i casi completato, sarà da 1 a 3 volte il valore economico del servizio, modulando in modo adeguato i componenti che dipendono dalle valutazioni dell'Amministrazione, riducendo tuttavia la penale a meno 50% del valore se non esistono danni o disagi agli utenti;
- la penale per il servizio assolutamente non espletato o non espletato entro il momento del rilevamento dell'inadempienza, deve essere da 2 a 5 volte il valore economico del servizio, modulando in modo adeguato gli stessi componenti che dipendono dall'Amministrazione.

L'Amministrazione può stabilire una soglia minima per le penali che non eccedano l'equivalente di due ore di lavoro di un lavoratore o di una squadra, considerando anche l'utilizzo delle attrezzature usate per il servizio preso in considerazione, relativamente all'espletamento di ciascun servizio.

Allorquando sarà posto rimedio alle non conformità o inadempienze di molte azioni ripetitive – come la mancata pulizia di cassonetti o la mancata pulizia delle strade di molti isolati – l'ammontare della penale sarà calcolato facendo riferimento al valore del totale del servizio tralasciato, e non al valore di soglia minimo di ciascuna inadempienza elementare.

L'Amministrazione potrebbe anche prevedere nel contratto l'ulteriore sanzione della sospensione o dell'annullamento del contratto nel caso di:

-

ammontare delle penali che superi il 10% del valore del contratto per l'anno preso in

considerazione;

- non compimento o inadeguatezza molto grave, quale la contestazione sulle capacità del fornitore di servizi di svolgere o di continuare i servizi;
- interruzione sostanziale del servizio per oltre tre giorni lavorativi consecutivi, escluse quelle circostanze che vanno al di là delle possibilità di controllo del fornitore di servizi: queste circostanze comprendono gli effetti di mancati pagamenti importanti da parte dell'Amministrazione, e di scioperi nazionali, ma non gli scioperi locali o aziendali;
- danni di immagine molto gravi, anche non previsti dal contratto.

Non sono del tutto applicabili penalità quando il risultato del servizio non dipende solamente dalle azioni del fornitore di servizi ma anche da altri fattori, come è per esempio il caso del raggiungimento o meno di una determinata percentuale di raccolta differenziata in un Comune, condizionato anche dalla politica dell'Amministrazione nella gestione dei rifiuti e dal grado di cooperazione degli utenti. Le penali non sono soggette ai ribassi di gara.

7

METODI PER RILEVARE IL POSSESSO E/O L'ADOZIONE DEI REQUISITI OBBLIGATORI E RACCOMANDATI

Il possesso dei requisiti che qualificano il fornitore di servizi è dimostrabile attraverso l'esibizione di certificati o eventualmente – soltanto al momento dell'offerta e con le modalità di legge – attraverso autodichiarazione degli offerenti, da sostituire con le certificazioni in caso di aggiudicazione.

Il compimento delle azioni necessarie per espletare il servizio rispettando certi requisiti, oppure l'aver agito nel rispetto di determinati requisiti o prescrizioni, è comprovato dalla documentazione amministrativa e/o operativa del fornitore di servizi, così come dalla verifica periodica del servizio da parte dell'Amministrazione.

Per la verifica dei requisiti obbligatori al momento della gara d'appalto l'Amministrazione richiede:

- certificati o dichiarazioni che comprovino il possesso delle qualifiche tecniche ed economiche richieste all'offerente, il possesso delle qualifiche necessarie richieste ai legali rappresentanti e ai direttori tecnici dell'offerente, dichiarazioni di non essere sottoposto a procedura fallimentare, o in amministrazione controllata, o altre condizioni di impedimento al momento della partecipazione alla gara d'appalto e inoltre, se richiesto dall'Amministrazione, anche i certificati che comprovino l'iscrizione all'Albo Nazionale Smaltitori degli operatori autorizzati a svolgere i servizi specifici del contratto;
- dichiarazioni scritte che attestino che l'offerente adempie o adempierà a quanto indicato ai punti 4.2 e 4.3.
- a richiesta dell'Amministrazione formulata nel bando della gara d'appalto, le certificazioni che attestino che le qualifiche tecniche ed economiche richieste all'offerente sono integrate da certificati attinenti servizi similari svolti, o il

giro di affari in un determinato momento, o il potenziale finanziario e le capacità imprenditoriali.

Per il controllo dei requisiti obbligatori durante l'esecuzione del contratto,

l'Amministrazione:

- richiede i medesimi certificati di cui al momento della gara d'appalto almeno una volta l'anno durante il periodo di servizio;
- svolge una volta l'anno un'ispezione degli uffici amministrativi del fornitore di servizi per verificare la corretta applicazione del contratto collettivo nazionale di lavoro vigente, la corretta applicazione di tutte le misure di sicurezza e dei programmi di medicina preventiva nonché le polizze di copertura assicurativa idonee relative agli oggetti richiesti.

Per la verifica dei requisiti consigliati al momento della gara d'appalto, l'Amministrazione:

- richiede gli attestati che comprovino la certificazione secondo le UNI EN ISO 9001 e/o

UNI EN ISO 14001;

- richiede dichiarazioni scritte che attestino che l'offerente verificherà e determinerà la Customer Satisfaction con le modalità stabilite dalla UNI ISO 10002 e con le frequenze ed i contenuti stabiliti dal punto 5.4 della presente norma, che adotterà la carta dei servizi concordata con l'Amministrazione – se non allegata all'offerta – con le modalità stabilite al punto 5.5 della presente norma, e che egli attuerà il controllo costante delle prestazioni durante lo svolgimento dei servizi nei modi stabiliti al punto 5.6 della presente norma.

Per il controllo dei requisiti raccomandati durante l'adempimento del contratto,

l'Amministrazione:

- chiede il rapporto annuale dell'istituto che certifica il sistema di controllo qualità del

fornitore di servizi;

- chiede i documenti relativi allo svolgimento del controllo di Customer Satisfaction con le frequenze stabilite per controlli di cui al punto 7;
- verifica semestralmente il rispetto dei doveri riportati nella carta dei servizi;
- riceve almeno mensilmente (ma più frequentemente ed eventualmente in tempo reale, se richiesto dal contratto), i documenti relativi al controllo costante delle prestazioni durante l'adempimento delle attività e i successivi rapporti, finalizzati a dare un quadro completo delle prestazioni, utile anche per poter controllare le eventuali inadempienze, con l'obiettivo di porvi rimedio entro il minor tempo possibile.

APPENDICE

APPENDICE A DOVERI DEL FORNITORE DI SERVIZI E DELL'AMMINISTRAZIONE (informativa)

I doveri generali comuni comprendono:

- la sicurezza e il bene comune in un servizio che riguarda l'interesse pubblico;
- il corretto comportamento reciproco;
- la prevenzione di incidenti sul lavoro e delle malattie professionali.

I doveri generali particolari per l'Amministrazione comprendono:

- disporre le destinazioni dei rifiuti raccolti;
- disporre di un luogo per l'eventuale ammasso dei rifiuti, con attenzione particolare alla sicurezza e all'efficacia del servizio;
- far sì che i clienti (o utenti) sottostiano alle clausole che li riguardano;
- controllare i servizi che devono essere espletati e l'adempimento del contratto;
- dotare il Fornitore di servizi di tutte le informazioni necessarie e dei mezzi (per esempio le chiavi) relativi ai servizi operati;
- adeguare lo svolgimento del servizio tempestivamente (come pure i controlli), secondo le necessità;
- pagare ciò che è dovuto e richiedere soltanto ciò che è pagato;
- salvaguardare il bilancio economico del contratto, oltre a porre in atto le pratiche amministrative ordinarie.

I doveri specifici generali per il Fornitore di servizi comprendono:

- l'emissione periodica e veritiera di rapporti sul servizio;
- rendere agevoli gli adeguamenti del servizio alle nuove necessità ed esigenze;
- svolgere completamente il servizio che viene richiesto e pagato;
- cooperare – pur evitando di assumere oneri economici aggiuntivi - al raggiungimento degli scopi dell'Amministrazione anche oltre quanto richiesto dall'oggetto del contratto.

I doveri specifici particolari dell'Amministrazione comprendono:

- fissare obiettivi realistici del servizio sia a breve che a medio termine;
- fare attenzione a che le condizioni strutturali degli utenti finali siano adeguate riguardo alla sicurezza e all'efficacia della loro collaborazione al servizio;
- istruire e controllare gli utenti finali riguardo alla differenziazione e alla raccolta dei rifiuti (in linea con ciò che è stato concordato con il fornitore di servizi);

-

dare istruzioni chiare e non equivoche al fornitore di servizi.

I doveri specifici particolari del Fornitore di servizi comprendono:

-

mantenere tutti i requisiti di qualificazione richiesti dalla gara d'appalto e rispettare tutte

le disposizioni per lo svolgimento del servizio;

-

l'impegno a garantire che i lavoratori indosseranno sempre la divisa da lavoro ed i dispositivi di prevenzione infortuni, e che si comporteranno correttamente con gli utenti;

-
- che si usino cassonetti e contenitori per i rifiuti sicuri e a norma;
-
- che siano segnalate all'Amministrazione tutte le nuove situazioni o elementi che intralcino il normale svolgimento del servizio;
-
- che sia salvaguardata la natura confidenziale dei dati e delle evenienze del servizio