

DELIBERAZIONE DELL'ASSEMBLEA N. 24 del 13.11 2020

OGGETTO: Regolazione degli Effetti di decurtazione dal Corrispettivo del Servizio indotti dall'accertamento di inadempimenti ai sensi del Regolamento per il Controllo - Accordo conciliativo con SEI Toscana

L'anno duemilaventi addì 13 del mese Novembre alle ore 10.00 presso l'Auditorium di Aisa Impianti, Loc. San Zeno, in Arezzo si è riunita in videoconferenza la seconda convocazione l'Assemblea dell'Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani ATO Toscana Sud così come da convocazione del Presidente dell'Assemblea con Nota Prot. n. 5781 del 05.11.2020.

Il Presidente del Consiglio Direttivo, Dott.ssa Alessandra Biondi, per la momentanea assenza del Presidente dell'Assemblea Alessandro Ghinelli, assume la presidenza.

Sono inoltre presenti

- il Direttore Generale Dott. Paolo Diprima;
- L'Avv. Angela Barbi che svolge funzioni di Segretario verbalizzante.

- Omissis -

Si passa quindi all'esame del terzo punto all'ordine del giorno avente ad oggetto **"Regolazione degli Effetti di decurtazione dal Corrispettivo del Servizio indotti dall'accertamento di inadempimenti ai sensi del Regolamento per il Controllo - Accordo conciliativo con SEI Toscana"**.

Risultano presenti all'argomento:

N.	PRESENZE COMUNI	QUOTE	Presente	Assente
1.	ABBADIA S. SALVATORE	4,78%	X	
2.	ANGHIARI	0,24%		X
3.	ARCIDOSO	0,14%	X	
4.	AREZZO	14,04%		X
5.	ASCIANO	4,85%	X	
6.	BADIA TEDALDA	0,03%		X
7.	BIBBIENA	0,39%	X	
8.	BUCINE	0,45%		X
9.	BUONCONVENTO	0,27%		X
10.	CAMPAGNATICO	0,06%		X
11.	CAMPIGLIA MARITTIMA	0,76%		X
12.	CAPALBIO	0,22%	X	
13.	CAPOLONA	0,27%	X	
14.	CAPRESE MICHELANGELO	0,05%		X
15.	CASOLE D'ELSA	0,28%	X	
16.	CASTAGNETO CARDUCCI	0,71%		X
17.	CASTEL DEL PIANO	0,21%		X
18.	CASTEL FOCOIGNANO	0,07%	X	
19.	CASTEL SAN NICCOLO'	0,09%	X	

20.	CASTELFRANCOPIANDISCO	0,56%		X
21.	CASTELL'AZZARA	0,07%	X	
22.	CASTELLINA IN CHIANTI	0,16%		X
23.	CASTELNUOVO BERARDENGA	0,35%	X	
24.	CASTIGLION FIBOCCHI	0,14%	X	
25.	CASTIGLION FIORENTINO	0,78%	X	
26.	CASTIGLIONE DELLA PESCAIA	0,84%	X	
27.	CASTIGLIONE D'ORCIA	0,07%		X
28.	CAVRIGLIA	0,44%	X	
29.	CETONA	0,13%	X	
30.	CHIANCIANO TERME	0,67%	X	
31.	CHITIGNANO	0,03%		X
32.	CHIUSDINO	0,07%	X	
33.	CHIUSI	0,72%	X	
34.	CHIUSI DELLA VERNA	0,13%		X
35.	CINIGIANO	0,10%	X	
36.	CIVITELLA IN VAL DI CHIANA	0,79%	X	
37.	CIVITELLA PAGANICO	2,10%	X	
38.	COLLE DI VAL D'ELSA	1,05%	X	
39.	CORTONA	1,22%	X	
40.	FOIANO DELLA CHIANA	0,41%		X
41.	FOLLONICA	1,74%	X	
42.	GAIOLE IN CHIANTI	0,14%	X	
43.	GAVORRANO	0,48%	X	
44.	GROSSETO	13,01%	X	
45.	ISOLA DEL GIGLIO	0,09%		X
46.	LATERINA PERGINE VALDARNO	0,35%		X
47.	LORO CIUFFENNA	0,34%	X	
48.	LUCIGNANO	0,25%	X	
49.	MAGLIANO IN TOSCANA	0,17%		X
50.	MANCIANO	0,27%	X	
51.	MARCIANO DELLA CHIANA	0,18%		X
52.	MASSA MARITTIMA	0,59%	X	
53.	MONTALCINO	0,41%		X
54.	MONTE ARGENTARIO	0,58%	X	
55.	MONTE SAN SAVINO	0,58%	X	
56.	MONTEMIGNAIO	0,03%		X
57.	MONTEPULCIANO	0,88%	X	
58.	MONTERCHI	0,07%		X
59.	MONTERIGGIONI	0,74%	X	
60.	MONTERONI D'ARBIA	0,44%	X	
61.	MONTEROTONDO M.MO	0,07%		X
62.	MONTEVARCHI	1,29%	X	
63.	MONTICIANO	0,07%		X
64.	MONTIERI	0,07%		X
65.	MURLO	0,14%	X	

66.	ORBETELLO	0,56%	X	
67.	ORTIGNANO RAGGIOLO	0,06%	X	
68.	PIANCASTAGNAIO	0,22%		X
69.	PIENZA	0,18%		X
70.	PIEVE SANTO STEFANO	0,15%	X	
71.	PIOMBINO	1,65%	X	
72.	PITIGLIANO	0,18%	X	
73.	POGGIBONSI	6,08%	X	
74.	POPPI	0,23%		X
75.	PRATOVECCHIOSTIA	0,22%		X
76.	RADDA IN CHIANTI	0,10%		X
77.	RADICOFANI	0,11%		X
78.	RADICONOLI	0,04%	X	
79.	RAPOLANO TERME	0,35%	X	
80.	ROCCALBEGNA	0,02%		X
81.	ROCCASTRADA	0,53%		X
82.	SAN CASCIANO DEI BAGNI	0,10%	X	
83.	SAN GIMIGNANO	0,53%	X	
84.	SAN GIOVANNI VALDARNO	0,79%	X	
85.	SAN QUIRICO D'ORCIA	0,20%	X	
86.	SAN VINCENZO	0,73%	X	
87.	SANSEPOLCRO	0,66%	X	
88.	SANTA FIORA	0,08%		X
89.	SARTEANO	0,27%	X	
90.	SASSETTA	0,02%		X
91.	SCANSANO	0,19%		X
92.	SCARLINO	0,39%	X	
93.	SEGGIANO	0,02%		X
94.	SEMPRONIANO	0,03%		X
95.	SIENA	3,19%	X	
96.	SINALUNGA	0,68%		X
97.	SORANO	0,17%	X	
98.	SOVICILLE	0,57%	X	
99.	SUBBIANO	0,36%		X
100.	SUVERETO	0,13%		X
101.	TALLA	0,03%		X
102.	TERRANUOVA BRACCIOLINI	17,88%	X	
103.	TORRITA DI SIENA	0,53%	X	
104.	TREQUANDA	0,05%	X	
	TOTALE	100,00%		

Il Presidente dell'Assemblea Alessandra Biondi, constatato che i Comuni presenti (61/104) sono in numero superiore alla metà più uno dei Comuni facenti parte dell'Autorità, e rappresentano il 77,16% delle quote di partecipazione, dichiara l'Assemblea valida ed idonea a deliberare, ai sensi di quanto disposto all'art. 6 c. 8 dello Statuto.

L'ASSEMBLEA

PREMESSO CHE in data 27.3.2013, ad esito di procedura ad evidenza pubblica, l'Autorità d'Ambito Ato Toscana Sud ha sottoscritto con il Gestore Unico (SEI Toscana S.c.a.r.l. oggi SEI Toscana S.r.l.) il Contratto per l'Affidamento del Servizio di gestione integrata di Ambito ("**Contratto di Servizio**");

VISTO l'art.19 del Contratto di Servizio, dedicato al sistema di controllo della gestione del servizio, ed in particolare:

- il primo comma, in cui 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*
- il secondo comma in cui 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;*
- il terzo comma in cui 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"*;

RICHIAMATA la delibera dell'Assemblea N. 9 del 18.04.2019 con la quale è stato approvato il testo base del "Regolamento per il Controllo della Gestione", che ai fini del Contratto di Servizio con il Gestore SEI Toscana assolve le funzioni del *"Documento di verifica del Contratto di Servizio"* di cui all'art. 19 c. 3 del Contratto, conferendo apposito mandato al Direttore Generale per la predisposizione ed approvazione, d'intesa con il Gestore Unico, degli Allegati tecnici che contengono la disciplina puntuale delle singole attività in cui si estrinseca il controllo, in applicazione dei principi generali definiti nel Testo-base;

DATO PERTANTO ATTO CHE:

- il Regolamento per il Controllo della Gestione (comprensivo di Testo-base ed Allegati tecnici) disciplina l'attività di controllo del servizio prestato dal Gestore sul territorio dei Comuni dell'Ambito, *anche ai fini della determinazione del Corrispettivo del Servizio* a carico dei Comuni stessi, e quindi con rilevanza sul Piano-economico finanziario del servizio rifiuti da coprire con le tariffe,
- si pone la conseguente esigenza di regolamentare gli Effetti, di decurtazione dal Corrispettivo a carico dei singoli Comuni, degli esiti delle attività di controllo previste nel Regolamento per il Controllo, da intendersi come valorizzazione forfettaria del danno dell'inadempimento, distinta dalla mera contabilizzazione dei servizi effettivamente

prestati;

- le Penali per mancate e/o ritardate comunicazioni dal Gestore all'Autorità, che non incidono sul Corrispettivo a carico dei singoli Comuni, trovano invece la loro disciplina nell'art. 66 del Contratto,

VISTO il verbale in data 30.07.2019 (ns. prot. 3812/2019) di sottoscrizione del testo base del Regolamento per il Controllo della Gestione da parte dell'Amministratore Delegato di SEI Toscana e del Direttore Generale di ATO Toscana Sud;

RILEVATO che al punto 1.3 del Testo base del Regolamento sono definiti i soggetti preposti al controllo del servizio rifiuti, che viene esercitato congiuntamente dall'Autorità e dalle Amministrazioni Comunali, ciascuno con le proprie competenze, come di seguito illustrate.

a) All'Autorità spettano i compiti di:

- definizione complessiva del sistema dei controlli;
- 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.

b) 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.

con facoltà di avvalersi anche di terzi soggetti da essi appositamente incaricati, nonché di 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;

c) Al Gestore spetta l'impegno di cooperare per il buon funzionamento del sistema dei controlli con la facoltà di controdedurre alle contestazioni di mancato adempimento delle prestazioni contrattualmente previste avanzate dall'Autorità e dai Comuni;

RILEVATO CHE, ai sensi del punto 1.3 del Testo base del Regolamento, il sistema dei controlli funzionali alla determinazione del Corrispettivo si articola nelle tre seguenti tipologie che generano effetti sulla determinazione del corrispettivo, a ciascuna delle quali è associato uno specifico Allegato tecnico:

- a) Controlli "in campo" a campione (Allegato tecnico 3/A);
- b) Verifiche su tempi prestazioni servizio (Allegato tecnico 3/B);
- c) Segnalazione disservizi Amministrazioni Comunali (Allegato tecnico 3/C);

prevedendo che la somma delle decurtazioni applicate per ciascuna tipologia di controlli non possa eccedere il 5% del Corrispettivo di preventivo dell'esercizio di riferimento (al netto della quota riferita al Corrispettivo di Gestione Impianti), con conseguente abbattimento proporzionale di ciascuna di esse qualora la somma delle decurtazioni portasse ad eccedere la predetta soglia del 5%;

DATO ATTO CHE per le predette fattispecie di cui ai punti a) (Controlli in campo) e b) (Verifiche tempi), si è pervenuti alla definizione condivisa con il Gestore Unico dei rispettivi Allegati tecnici (3/a e 3/b), salvo la sola parte relativa agli effetti di decurtazione dal corrispettivo, per la quale sono comunque previste metodologie analitiche di verifica che, su basi standardizzate e campionarie, consentono di avvalersi di parametri oggettivi per pervenire alla quantificazione della decurtazione;

RILEVATO CHE invece per la fattispecie di cui al punto c) (Segnalazioni di disservizi da parte delle amministrazioni comunali) non è possibile avvalersi di criteri oggettivi standardizzati per una puntuale quantificazione della decurtazione dal corrispettivo, ma è invece necessaria una complessa attività istruttoria delle singole Segnalazioni che, nel rispetto dei principi generali dell'equo procedimento sanzionatorio, porti al previo accertamento dell'eventuale inadempimento del Gestore Unico, sia in termini di effettiva riconducibilità del fatto segnalato all'interno del servizio affidato che di sua diretta imputabilità alla responsabilità del gestore;

RICORDATO CHE:

- il completamento dei passaggi necessari a rendere operativo il Regolamento per il controllo della gestione costituiva uno dei punti qualificanti del cosiddetto "Cronoprogramma" di attività di SEI Toscana oggetto del Monitoraggio dell'Esperto nominato dal Prefetto d'intesa con ANAC;
- in prossimità della scadenza al 31 luglio 2020 del Monitoraggio di SEI Toscana, è stata condivisa l'esigenza di accelerare il completamento della definizione condivisa del Regolamento per il controllo, integrandolo anche con il delicato tema delle Sanzioni in caso di inadempimento contrattuale accertato, valutando a tal fine l'opportunità, previa autorizzazione dei rispettivi Organi, di trattare la questione nelle forme e con le modalità del Comitato di conciliazione ai sensi dell'art. 82 del Contratto di Servizio;

VISTA

- la Nota Prot. 3387 dell'01.07.2020 con cui il Presidente del Consiglio Direttivo di ATO Toscana Sud ha informato SEI toscana che nella seduta del 30.06.2020 il Consiglio Direttivo dell'Autorità aveva espresso parere favorevole all'attivazione della procedura conciliativa ai sensi dell'art. 82 del Contratto di servizio, auspicando una sua chiusura entro il mese di luglio e indicando quale rappresentante di ATO il Direttore Generale dell'Ente, al quale è stato dato mandato di esprimere parere favorevole alla conferma del Presidente del Comitato di Conciliazione nella persona dell'avv. Fausto Baldi, ex avvocato dello Stato in quiescenza;
- la Nota prot 15798 del 02.07.2020 con cui il Presidente di SEI Toscana ha espresso la disponibilità della società all'ipotesi di deferire ad un Tavolo di Conciliazione la definizione degli effetti sul Corrispettivo del sistema dei controlli attivato con il Regolamento sul controllo della gestione, anticipando che la questione sarebbe stata

sottoposta ad una successiva riunione del Consiglio di amministrazione, che nella seduta del 09.07.2020 ha confermato tale disponibilità designando il Direttore tecnico dott. Giuseppe Tabani quale rappresentante della società;

DATO ATTO CHE dopo un approfondito confronto sia nel merito dei contenuti che nel metodo procedimentale, avviato a partire dalla prima seduta del 2 luglio 2020 e proseguito nelle sedute del 9 e del 15 luglio, nella seduta del 22 luglio il Comitato di conciliazione è pervenuto ad un'ipotesi di Quarto Accordo conciliativo, da sottoporre ai rispettivi Organi deliberanti;

VISTO il testo del Quarto Accordo conciliativo, **allegato N. 1** alla presente delibera, corredato dai documenti:

- Principi generali di applicazione degli Effetti sul Corrispettivo degli esiti delle attività di controllo (**Allegato sub 2** alla presente delibera) che definisce le regole generali, anche sotto un profilo procedimentale, per l'accertamento degli inadempimenti e l'applicazione di Effetti di decurtazione del Corrispettivo;
- Allegato tecnico 3/C "Schede disservizi" (**Allegato sub. 3** alla presente delibera) che disciplina puntualmente gli effetti sul Corrispettivo di consuntivo della procedura di accertamento dei disservizi segnalati dalle amministrazioni comunali,

RITENUTO di approvare il testo del Quarto Accordo conciliativo, con i due allegati documenti, valutando che la definizione in essa contenuta dei profili sanzionatori del Regolamento per il controllo della Gestione rappresenti un equilibrato punto di mediazione tra le istanze espresse:

- dall'Autorità, per conto dei Comuni, finalizzate a rendere piu' incisivo l'esercizio del controllo sulla gestione del servizio anche avvalendosi dell'efficacia deterrente delle sanzioni espresse in termini di decurtazioni del corrispettivo;
- dal Gestore SEI Toscana orientate a salvaguardare i principi dell'equo procedimento nell'accertamento degli inadempimenti contrattuali e nell'irrogazione delle sanzioni;

DATO ATTO espressamente che con la sottoscrizione dell'Accordo conciliativo di cui al punto 2) assumerà piena efficacia ed esecutività, con decorrenza dall'1 gennaio 2021, l'applicazione dei profili sanzionatori del Regolamento per il controllo della Gestione, come disciplinati dall'Accordo medesimo relativamente ai disservizi segnalati dalle amministrazioni comunali;

ACQUISITO il parere favorevole del Consiglio Direttivo nella seduta del 21 ottobre 2020;

**TUTTO CIÒ PREMESSO E CONSIDERATO
DELIBERA**

1. di ritenere le Premesse e gli Allegati parte integrante e sostanziale della presente Deliberazione;
2. di approvare lo schema di Quarto Accordo conciliativo allegato N. 1 alla presente delibera, corredato dai documenti:
 - Principi generali di applicazione degli Effetti sul Corrispettivo degli esiti delle attività di controllo (Allegato sub. 2 alla presente delibera)
 - Allegato tecnico 3/C "Schede disservizi" (Allegato sub. 3 alla presente delibera)
3. di dare espressamente atto che la decurtazione per inadempimento prevista dall'Accordo

conciliativo va intesa come “aggiuntiva” e non “sostitutiva” della mancata contabilizzazione a consuntivo del servizio non prestato, comunque dovuta quest’ultima sia in presenza che in assenza di inadempimento;

4. di dare espressamente atto che con la sottoscrizione dell’Accordo conciliativo di cui al punto 2) assumerà piena efficacia ed esecutività, con decorrenza dall’1 gennaio 2021, l’applicazione dei profili sanzionatori del Regolamento per il controllo della Gestione, come disciplinati dall’Accordo medesimo relativamente ai disservizi segnalati dalle amministrazioni comunali;
5. di autorizzare il Direttore Generale alla sottoscrizione del Quarto Accordo conciliativo di cui al punto 2);

Eseguita la votazione in relazione ai sopraindicati punti si hanno i seguenti risultati, accertati e proclamati dal Presidente:

Presenti	61 (quote 77,16%)
Votanti	61 (quote 77,16%)
Astenuti	08 (quote 3,98% Comune di Capalbio, Cavriglia, Loro Ciuffenna, Manciano, Pitigliano, San Giovanni V.no, Sansepolcro e Sorano)
Contrari	--
Voti favorevoli	53 con quote pari al 96,02% dei partecipanti

Essendosi raggiunto il quorum deliberativo previsto dall’art. 6 comma 9 dello Statuto, il Presidente dichiara approvata la proposta di deliberazione assembleare avente ad oggetto: “Regolazione degli Effetti di decurtazione dal Corrispettivo del Servizio indotti dall’accertamento di inadempimenti ai sensi del Regolamento per il Controllo - Accordo conciliativo con SEI Toscana”;

Su richiesta del Presidente dell’Assemblea si passa alla votazione in ordine alla immediata eseguibilità della deliberazione assembleare avente ad oggetto “Regolazione degli Effetti di decurtazione dal Corrispettivo del Servizio indotti dall’accertamento di inadempimenti ai sensi del Regolamento per il Controllo - Accordo conciliativo con SEI Toscana”;

Presenti	62 (quote 77,19%)
Votanti	62 (quote 77,19%)
Astenuti	08 (quote 3,98% Comune di Capalbio, Cavriglia, Loro Ciuffenna, Manciano, Pitigliano, San Giovanni V.no, Sansepolcro e Sorano)
Contrari	--
Voti favorevoli	54 con quote pari al 96,02% dei partecipanti

Essendosi raggiunto il quorum deliberativo previsto dall’art. 6 comma 9 dello Statuto, il Presidente dichiara immediatamente eseguibile la proposta di deliberazione assembleare avente ad oggetto “Regolazione degli Effetti di decurtazione dal Corrispettivo del Servizio indotti dall’accertamento di inadempimenti ai sensi del Regolamento per il Controllo - Accordo conciliativo con SEI Toscana”

Allegati: si

immediata eseguibilità: si

DELIBERAZIONE ASSEMBLEARE N. 24 del 13.11.2020

Letto approvato e sottoscritto.

IL PRESIDENTE
Alessandra Biondi

IL SEGRETARIO
Angela Barbi

ATTESTAZIONE DI ESECUTIVITA'

Il presente atto è divenuto esecutivo il:

- ☐ giorno successivo al decimo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 134, c.3 del D.Lgs 267/2000;
- ☒ per dichiarazione di immediata esecutività, ai sensi dell'art. 134, c. 4 del D.Lgs 267/2000.

Il Segretario
Angela Barbi

ORIGINALE IN FORMATO ELETTRONICO CON FIRME DIGITALI Le firme, in formato digitale, sono state apposte sull'originale elettronico del presente atto ai sensi dell'art. 24 del D.Lgs. 7/3/2005 n. 82 e s.m.i. L'originale elettronico del presente atto è conservato negli archivi informatici dell'ATO Toscana Sud ai sensi dell'art. 22 del D.Lgs. 7/3/2005 n. 82.

AUTORITA' PER IL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI ATO TOSCANA SUD

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE ASSEMBLEARE

**ARGOMENTO ISCRITTO ALL'O.D.G. N. 03 DELLA SEDUTA DELL' ASSEMBLEA CONVOCATA IN
SECONDA CONVOCAZIONE PER IL GIORNO 13.11.2020**

<p>OGGETTO: Regolazione degli Effetti di decurtazione dal Corrispettivo del Servizio indotti dall'accertamento di inadempimenti ai sensi del Regolamento per il Controllo - Accordo conciliativo con SEI Toscana</p>

Parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica ai sensi dell'art. 49, comma 1, del D.Lgs. 18/08/2000 n. 267.

Il Direttore Generale
Dott. Paolo Diprima

Data, _____ 13.11.2020 _____

Visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria a norma dell'art. 151, c. 4, D.Lgs. n. 267/2000

Data, _____

Il Direttore Generale
Dott. Paolo Diprima

QUARTO ACCORDO DI CONCILIAZIONE

predisposto dal Comitato di Conciliazione, composto da

- Avv. Fausto Baldi, avvocato dello Stato in quiescenza, in qualità di Presidente,
- Dott. Giuseppe Tabani, Direttore Tecnico del Gestore Unico SEI Toscana Srl (Società), in qualità di componente nominato dal Consiglio di Amministrazione della società,
- Dott. Paolo Diprima, Direttore Generale dell'Autorità ATO Toscana (Autorità), in qualità di componente nominato dal Consiglio Direttivo dell'Autorità.

nel procedimento di conciliazione

promosso, ai sensi dell'art. 82 del Contratto di servizio Gestione integrata rifiuti urbani ATO TOSCANA SUD, come integrato da successivo accordo fra le parti,
da

SEI Toscana Srl ("SEI") con sede corr.te in Siena, via Simone Martini 57, in persona del legale rappresentante pro tempore

e

Autorità per il Servizio di Gestione Integrata dei Rifiuti Urbani – ATO TOSCANA SUD ("ATO"), con sede corr.te in Siena -loc. Renaccio- via della Pace n. 37, in persona del legale rappresentante pro tempore.

BREVE RICHIAMO DEI PRECEDENTI ACCORDI DI CONCILIAZIONE

In data 13 novembre 2018, ad esito di un primo procedimento di conciliazione di cui all'art. 82 del Contatto di Servizio, il Comitato di conciliazione ha predisposto e sottoscritto un primo Accordo conciliativo con il quale sono state definite le questioni oggetto dei ricorsi proposti dal Gestore Unico davanti al T.A.R. di Firenze avverso i provvedimenti di determinazione del corrispettivo d'ambito 2016, 2017 e 2018.

In data 17 giugno 2019, ad esito di un secondo procedimento di conciliazione di cui all'art. 82 del Contatto di Servizio, il Comitato di conciliazione ha predisposto e sottoscritto un Secondo Accordo conciliativo con il quale sono state definite alcune questioni controverse rilevanti ai fini della determinazione dei corrispettivi di consuntivo degli esercizi 2014, 2015, 2016 e 2017, con riconoscimento a SEI Toscana di un Credito di fine concessione ai sensi dell'art. 3.3 dell'Accordo

Pluriennale del 16.11.2015, ridefinendo con l'occasione le modalità di regolazione del Credito stesso.

In data 25 giugno 2020, ad esito di un terzo procedimento di conciliazione di cui all'art. 82 del Contatto di Servizio, il Comitato di conciliazione ha predisposto e sottoscritto un Terzo Accordo conciliativo con il quale sono state definite:

- la consuntivazione dell'esercizio 2014 per l'intero Ambito (allora composto dalle sole provincie di Arezzo, Siena e Grosseto) con il riconoscimento di un Credito di fine concessione per SEI Toscana pari a € 6.024.555,59
- la consuntivazione del biennio 2016-2017 per i soli Comuni della Val di Cornia, con il riconoscimento di un Credito di fine concessione per SEI Toscana pari a € 2.300.628,62

PREMESSE AL QUARTO ACCORDO DI CONCILIAZIONE

a) La disciplina contrattuale del controllo della gestione del servizio

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.

La disciplina relativa alle attività di controllo prevista dall'affidamento è richiamata in particolare all'art. 19 del Contratto di Servizio, dopo aver precisato all'art. 18 punto (xiv) che rientrano tra gli obblighi del Gestore Unico anche *“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*

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;*

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 giustifichino eventuali termini ridotti di preavviso”*.

Se quindi nell’art. 19 del Contratto di servizio si disciplina l’attività di controllo del servizio prestato dal Gestore sul territorio dei Comuni dell’Ambito *anche ai fini della determinazione del Corrispettivo del Servizio* a carico degli stessi, e quindi con rilevanza sul Piano-economico finanziario del servizio rifiuti da coprire con le tariffe, nell’art. 66 del Contratto di servizio si disciplinano invece le sanzioni applicate al Gestore

per il mancato rispetto di obblighi di comunicazione nei confronti dell'Autorità, che è quindi il soggetto percettore delle penali applicate.

Si precisa infatti all'art. 66 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 poi 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.”*

In conclusione, ai sensi dell'art. 19 del Contratto di servizio il **Regolamento del controllo della gestione** deve quindi essere integrato dalla disciplina degli effetti, sulla determinazione del Corrispettivo di consuntivo a carico dei Comuni, derivanti

dall'attività di controllo sul servizio prestato dal Gestore, mentre la richiamata disciplina delle Penali per mancate comunicazioni all'Autorità trovano la loro disciplina nell'art. 66 del Contratto, senza incidere sul Corrispettivo.

b) Il testo base del Regolamento del controllo della gestione

In data 30 giugno 2019 l'Autorità ATO Toscana Sud, nella persona del Direttore Generale Paolo Diprima in esecuzione della delibera dell'Assemblea d'Ambito N. 9 del 18 aprile 2019, e il Gestore Unico SEI Toscana Srl, nella persona dell'Amministratore Delegato Marco Mairaghi in esecuzione della delibera del Consiglio di Amministrazione dell'11 marzo 2019, hanno sottoscritto congiuntamente il Testo-base del Regolamento del Controllo della Gestione condiviso tra le parti ai sensi degli artt. 19 e 20 del Contratto di Servizio del 27 marzo 2013.

Il Testo-base definisce i principi generali che ispirano il Regolamento per il controllo della Gestione, demandando agli Allegati Tecnici la disciplina puntuale delle singole attività in cui si estrinseca il controllo.

Sono altresì definiti i soggetti titolari del controllo del servizio rifiuti che viene 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;
- 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.

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.

Al Capitolo 3 del Testo-base del Regolamento è riportata l'articolazione generale delle attività di controllo e verifica dello svolgimento e della qualità del servizio reso da parte del Gestore sul territorio dei Comuni dell'Ambito, con i conseguenti effetti in termini di decurtazione del corrispettivo di consuntivo a loro carico, mentre la disciplina puntuale di tali attività è sviluppata negli Allegati Tecnici.

Nel rispetto dei principi generali in materia di contratti, la somma delle decurtazioni applicate non può eccedere una determinata percentuale del corrispettivo, che nel Testo-base del Regolamento è stata 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.

In ciascuno dei quattro Allegati tecnici 3-A "*Controlli in campo*" 3-B "*Verifica rispetto tempi prestazione servizio*" 3-C "*Segnalazioni disservizi*" e 3-D "*Veridicità, completezza e tempestività di aggiornamento della Piattaforma Gestionale*" è prevista una sezione dedicata agli effetti sul Corrispettivo degli esiti dell'attività di controllo di rispettiva competenza.

Salvo che per questa sezione dedicata agli Effetti sul Corrispettivo, per le restanti parti il testo degli Allegati tecnici 3-A, 3-B e 3-C è già stato concordato tra le parti mentre sono ancora in corso di definizione i contenuti dell'allegato 3-D.

c) Il “Cronoprogramma degli interventi” sottoposto al Monitoraggio dell’Esperto prefettizio

In data 17 luglio 2018 il Presidente e l’Amministratore Delegato di SEI Toscana hanno sottoscritto con gli Amministratori straordinari in scadenza di mandato un documento (denominato “Cronoprogramma degli interventi dell’amministrazione straordinaria di SEI Toscana”) che individua alcune criticità rilevate nel corso dell’amministrazione straordinaria, per ciascuna delle quali è stato definito un programma di interventi con il relativo timing.

L’attuazione del cronoprogramma di interventi è stata sottoposta a Monitoraggio da parte di Esperti nominati dal Prefetto di intesa con ANAC.

Tra le criticità da eliminare viene indicata al punto 3) del Cronoprogramma di interventi *“l’assenza del documento delle verifiche previste dal Contratto di servizio”* (Regolamento sui controlli e verifiche).

In prossimità della scadenza del mandato dell’Esperto incaricato del Monitoraggio per conto del Prefetto e di ANAC, fissata per il 31 luglio 2020, le Parti hanno convenuto sull’opportunità di accelerare la definizione delle questioni ancora aperte che non hanno finora consentito la completa approvazione del Regolamento per il Controllo della Gestione, tra cui in particolare la determinazione degli Effetti di decurtazione sul Corrispettivo degli esiti delle attività di controllo disciplinate negli Allegati Tecnici.

A tale scopo, al fine di prevenire l’insorgere di potenziali controversie, le Parti hanno convenuto sull’opportunità, previa autorizzazione dei rispettivi Organi, di trattare la questione nelle forme e con le modalità del Comitato di conciliazione ai sensi dell’art. 82 del Contratto di servizio, che contempla l’attivazione della Procedura conciliativa anche sui temi attinenti la determinazione del Corrispettivo.

La particolare attenzione riservata alla tematica in questione è stata ribadita dalla Nota del 20 luglio 2020 dell’Esperto dott. Salvatore Santucci con la quale è stato richiesto ai rappresentanti delle Parti un aggiornamento sullo stato di avanzamento della presente procedura conciliativa, a cui le Parti hanno risposto con Nota a firma congiunta del 21 luglio 2020.

SVOLGIMENTO DELLA PRESENTE PROCEDURA CONCILIATIVA

Con Nota Prot. 3387 dell'01.07.2020, trasmessa in pari data via e-mail, il Presidente del Consiglio Direttivo di ATO Toscana Sud ha informato SEI toscana che nella seduta del 30 giugno 2020 il Consiglio Direttivo dell'Autorità ha espresso favorevole all'attivazione della procedura conciliativa ai sensi dell'art. 82 del Contratto di servizio, auspicando una sua chiusura entro il mese di luglio e indicando quale rappresentante di ATO il Direttore Generale dell'Ente, al quale è stato dato mandato di esprimere parere favorevole alla conferma del Presidente del Comitato di Conciliazione nella persona dell'avv. Fausto Baldi.

Con Nota prot 15798 del 02.07.2020 il Presidente di SEI Toscana ha espresso la sua disponibilità all'ipotesi di deferire ad un quarto Tavolo di Conciliazione, con la stessa composizione del terzo Tavolo di Conciliazione, la definizione degli effetti sul Corrispettivo del sistema dei controlli attivato con il Regolamento sul controllo della gestione, anticipando che la questione sarebbe stata sottoposta ad una successiva riunione del consiglio di amministrazione, programmata per il 9.7 p.v.

Nella seduta del 15.07.2020 è stato anticipato dal rappresentante di SEI toscana l'avvenuto assenso del Consiglio di Amministrazione di SEI Toscana all'attivazione della procedura conciliativa, della designazione del dott. Tabani a rappresentante di SEI Toscana e della nomina congiunta, da parte dei rappresentanti delle Parti, dell'avv. Fausto Baldi, quale Presidente del Comitato, riservando di produrre apposita comunicazione formale, poi pervenuta in data 22.07.2020.

Tenuto, peraltro, conto dei tempi assai ristretti entro i quali la procedura avrebbe dovuto essere completata e della complessità dell'attività da espletare, i componenti formalmente designati nei tempi sopra indicati avevano ritenuto opportuno iniziare subito i lavori di confronto, fissando già in data 2 luglio 2020 una prima riunione per l'insediamento del Comitato e la programmazione dei lavori occorrenti.

In tale seduta e nella successiva dell'8 luglio 2020, dopo approfondito confronto sia nel merito dei contenuti che nel metodo procedimentale, i rappresentanti delle Parti hanno raggiunto un accordo sulla condivisione dei *"Principi generali di applicazione degli Effetti sul Corrispettivo degli esiti delle attività di controllo"*, definiti in un testo allegato al verbale della predetta riunione.

Nel testo predetto era contenuto anche un criterio residuale che era stato individuato per le ipotesi non specificamente disciplinate negli Allegati tecnici, la cui

concreta quantificazione nei minimi e nei massimi era stata rimandata al momento in cui sarebbe stata completata la disciplina riguardante la complessiva determinazione degli effetti di decurtazione del corrispettivo per tutte le prestazioni del gestore, con conseguente possibilità di valutazione dell'adempimento di quest'ultimo in maniera globale.

Nella seduta dell'8 luglio 2020 è altresì stato convenuto, tenuto conto della ristrettezza dei tempi di definizione della procedura, di dare priorità alla disciplina delle decurtazioni dal corrispettivo derivanti da fattispecie che prevedono un diretto coinvolgimento e un ruolo significativo delle amministrazioni comunali quali attori del sistema di controllo, ed in particolare ai controlli originati da segnalazione di disservizi disciplinate dall'Allegato Tecnico 3/C.

Questa fattispecie costituisce infatti il tema più complesso e delicato da affrontare per la concreta attuazione del Regolamento per il Controllo della gestione, non essendo possibile limitarsi all'applicazione di criteri matematici per una puntuale quantificazione della decurtazione, ma essendo invece necessaria un'attività istruttoria che porti all'accertamento dell'eventuale inadempimento, sia in termini di effettiva riconducibilità del fatto segnalato all'interno del servizio affidato che di sua diretta imputabilità alla responsabilità del gestore.

Per le altre fattispecie oggetto di controllo e disciplinate in particolare dall'allegato 3/A (controlli in campo) sono comunque previste metodologie analitiche di verifica che, su basi standardizzate e campionarie, consentono di avvalersi di parametri oggettivi per pervenire alla quantificazione della decurtazione.

Nella stessa seduta è stato altresì convenuto che, al termine dell'istruttoria che segue a ciascuna segnalazione di disservizio, sia emesso un atto di accertamento dell'eventuale inadempimento adottato dal direttore dell'esecuzione del contratto presso l'Autorità ed inoltrato al RUP (il Direttore Generale) per i provvedimenti di decurtazione del corrispettivo di sua competenza.

Questi ultimi saranno adottati dal RUP solo alla fine dell'esercizio, con una valutazione di sintesi per ciascun Comune nella quale verranno a confluire tutti gli accertamenti svolti dall'Autorità sulle segnalazioni avanzate dalle rispettive amministrazioni, tenendo anche conto delle ulteriori eventuali osservazioni, rispetto all'atto finale di accertamento dell'eventuale inadempimento prodotto dal direttore dell'esecuzione del contratto, formulate dal Gestore e/o dal Comune stesso.

È infatti in sede di consuntivazione per ciascun comune che, oltre alla rendicontazione, dovrà essere compiuta una valutazione sintetica del grado di

adempimento del gestore, parametrato agli accertamenti indotti dalle segnalazioni di disservizio effettuate dal singolo comune, tenendo conto sia del numero dei disservizi, che della loro rilevanza nell'ambito dell'esercizio di riferimento.

L'esito finale della valutazione sintetica si tradurrà in un punteggio articolato per gradi a seconda della gravità e della rilevanza dell'inadempimento; ad ogni punteggio corrisponderà una differente e graduata percentuale di decurtazione dal corrispettivo relativo al servizio nel quale si è verificato l'inadempimento.

La decurtazione viene applicata per inadempimenti accertati che superino per numero e/o rilevanza le soglie di tolleranza, articolate in quattro classi a seconda delle dimensioni del Comune in cui viene effettuato il servizio per il quale è stato accertato l'inadempimento.

Sulla base di queste considerazioni, e in coerenza con il documento Principi generali sopra richiamato, nella seduta del 15 luglio è stato convenuto un testo condiviso dell'allegato 3/C Segnalazione disservizi, che nella medesima formulazione viene allegato al presente Accordo sub 2).

Nella stessa seduta le Parti hanno preso atto dell'oggettiva impossibilità tecnica di pervenire, entro gli stretti termini di scadenza convenuti per la presente procedura conciliativa, alla determinazione degli effetti di decurtazione del Corrispettivo per gli inadempimenti relativi ai due allegati tecnici 3-A "*Controlli in campo*" e 3-B "*Verifica rispetto tempi prestazione servizio*".

Di conseguenza si è provveduto a rimodulare i principi generali già deliberati e allegati al verbale della riunione dell'8 luglio 2020, espungendo il criterio residuale che era stato individuato per le ipotesi non specificamente disciplinate, e riformulando il documento "Principi Generali" nel testo definitivo di cui all'allegato sub 1).

Ad esito dei lavori fin qui svolti i rappresentanti delle Parti hanno condiviso che, ferma restando la valutazione finale di competenza dei rispettivi Organi deliberanti, il presente tavolo conciliativo abbia raggiunto un risultato ampiamente soddisfacente rispetto agli obiettivi prefissati, essendo pervenuto alla definizione dei "*Principi generali di applicazione degli Effetti sul Corrispettivo degli esiti delle attività di controllo*", nonché alla puntuale disciplina degli effetti sul Corrispettivo di consuntivo della procedura di accertamento dei disservizi segnalati dalle amministrazioni comunali, consentendo la concreta attuazione del Regolamento per il Controllo sulla gestione del servizio affidato a SEI Toscana.

Avuto anche riguardo all'opportunità di procedere alla formalizzazione di un

Accordo entro il corrente mese di luglio, in tempo utile per la verifica dello stato di attuazione del Cronoprogramma da parte dell'Esperto incaricato del Monitoraggio di prossima scadenza, le Parti hanno pertanto condiviso di considerare proficuamente conclusa la presente procedura conciliativa, procedendo alla stesura dell'articolato di seguito esposto.

Il testo dell'Accordo verrà sottoscritto dai componenti del Comitato, dopo che i rappresentanti delle Parti avranno acquisito l'autorizzazione alla conclusione dell'Accordo da parte dei rispettivi organi deliberanti.

Tanto dato atto e premesso

Le parti convengono quanto segue

Art. 1 Oggetto e scopi del Quarto Accordo conciliativo

- 1.1. Con il presente Accordo conciliativo raggiunto ai sensi dell'art. 82 del Contratto di Servizio, le Parti disciplinano la regolazione degli Effetti di decurtazione del Corrispettivo di consuntivo degli esiti delle attività di controllo previste negli Allegati Tecnici al Regolamento per il Controllo della Gestione.
- 1.2. Le Parti riconoscono che la disciplina stabilita nel presente Accordo, seppur non estesa a tutte le attività di controllo previste negli Allegati Tecnici, sia già idonea ad una concreta attuazione del Regolamento per il Controllo della Gestione, con particolare riferimento alle procedure di accertamento degli eventuali inadempimenti contrattuali del Gestore originate da segnalazioni di disservizio provenienti dalle amministrazioni comunali, ed ai conseguenti Effetti di decurtazione del Corrispettivo di consuntivo applicato ai singoli Comuni.

Art. 2 Principi generali

- 2.1. Le Parti convengono che la determinazione specifica nei singoli Allegati Tecnici degli Effetti di decurtazione dal Corrispettivo di consuntivo sia ispirata ai "Principi generali di applicazione degli Effetti sul Corrispettivo

degli esiti delle attività di controllo” stabiliti nel documento allegato sub 1) al presente Accordo.

Art. 3. Effetti di decurtazione del Corrispettivo di consuntivo conseguenti a disservizi segnalati da Comuni

- 3.1. Le Parti convengono che le procedure di accertamento degli eventuali inadempimenti contrattuali del Gestore originate da segnalazioni di disservizio provenienti dalle amministrazioni comunali, saranno regolate dall'Allegato tecnico 3/C (*“Schede disservizi?”*), nel testo di cui al documento allegato sub 2) al presente Accordo, che disciplinerà altresì gli Effetti di decurtazione sul Corrispettivo dovuto dai singoli Comuni per i quali sia stato accertato l'inadempimento, all'atto della consuntivazione secondo le regole contrattuali (*“esercizio n-2”*).
- 3.2. La disciplina regolata dall'Allegato tecnico 3/C (*“Schede disservizi?”*) sarà applicata con decorrenza dalle segnalazioni di disservizio formulate dalle amministrazioni comunali a partire dall'1 gennaio 2021, previa attivazione di una capillare attività formativa, organizzata a cura dell'Autorità e/o di suoi incaricati con il concorso del Gestore, alle strutture addette presso i singoli Comuni dell'Ambito e presso gli operatori del Gestore medesimo.

Art. 4 Impegni delle parti

- 4.1. Le Parti si impegnano a completare entro il 31 ottobre 2020, con accordi da raggiungere nel rispetto dei Principi generali di cui all'articolo 2 anche al di fuori di una procedura conciliativa ex art. 82 del Contratto di Servizio, la disciplina degli Effetti di decurtazione del Corrispettivo di consuntivo derivanti dalle attività di controllo regolate negli altri Allegati tecnici al regolamento per il Controllo della Gestione, ed in particolare nell'Allegato 3/a (*“Controlli in Campo”*) e 3/b (*“Verifica tempi prestazione del servizio”*), in modo da renderli operativi a partire dai controlli effettuati dall'1 gennaio 2021.
- 4.2. Le Parti si impegnano a pervenire entro il 31.12.2020 alla definizione delle Penali previste nell'Allegato tecnico 3-D *“Veridicità, completezza e tempestività di aggiornamento della Piattaforma Gestionale”*, nel rispetto nei principi stabiliti dall'art. 66 del Contratto di servizio e, per quanto compatibili, dal documento di cui all'allegato sub 1) al presente Accordo.

Si allega:

- 1) Principi generali di applicazione degli Effetti sul Corrispettivo degli esiti delle attività di controllo;
- 2) Allegato tecnico 3/C (Schede disservizi);
- 3) Verbali delle riunioni del Comitato.

Il presente accordo, che si compone di pagine 12 e righe 11 dell'ultima pagina, comprese le sottoscrizioni, viene redatto in tre esemplari.

Siena,

Il Presidente Avv. Fausto Baldi

Il Componente di parte SEI, Dott. Giuseppe Tabani

Il Componente di parte ATO, Dott. Paolo Diprima

Principi generali di applicazione degli Effetti sul Corrispettivo degli esiti delle attività di controllo

A. Definizioni

1. Ai fini della determinazione degli Effetti sul Corrispettivo degli esiti delle attività di controllo disciplinate dal Regolamento di controllo e dai suoi Allegati Tecnici, costituisce inadempimento del Concessionario qualunque inosservanza o ritardo nell'adempimento degli obblighi di prestazione del servizio nei confronti dei Comuni dell'Ambito Toscana Sud, ai quali il Concessionario è per disposizioni normative o contrattuali tenuto nello svolgimento di tutte le attività affidategli in concessione.

Per inadempimento si intende anche il comportamento del Concessionario che si configuri come qualitativamente, o quantitativamente, deficitario rispetto a quanto contrattualmente previsto, rispetto al quale si configuri come "deviazione".

Ai fini della determinazione degli Effetti sul Corrispettivo per ritardo si intende l'esecuzione della prestazione la cui esecuzione oltre il termine previsto contrattualmente rechi pregiudizio al Comune.

L'esecuzione della prestazione effettuata oltre il termine previsto contrattualmente, purché non rechi pregiudizio al Comune, si intende come mero differimento irrilevante rispetto agli effetti sul Corrispettivo

2. L'inadempimento del Concessionario alle disposizioni che disciplinano la sua attività e i comportamenti commissivi o omissivi dello stesso, tenuti in violazione degli obblighi che gli fanno carico, comporta l'applicazione delle decurtazioni dal Corrispettivo da parte dell'Autorità secondo le regole stabilite nei successivi articoli 8 e 10 e negli Allegati tecnici, salvo il caso in cui l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da cause a lui non imputabili.

3. Nel caso di inadempimento per cause non imputabili al Concessionario, l'Autorità si limiterà a contabilizzare il consuntivo senza tener conto del corrispettivo previsto per il servizio non prestato, senza ulteriori decurtazioni.

Nel caso di ritardo per cause non imputabili al Concessionario nessuna riduzione è apportata al Corrispettivo purché la tardiva prestazione sia stata ancora utile al territorio comunale.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si ritengono cause di inadempimento o ritardo non imputabili al Concessionario:

- Scelte di organizzazione del servizio, incidenti sulla quantità/qualità del servizio affidato in concessione, volute dal Comune in difformità dalla progettazione proposta da SEI, e senza tener conto di palesi criticità espressamente segnalate dal Gestore con riserva scritta motivata sindacabile da parte dell'Autorità ⁽¹⁾

- Eventi meteorologici di rilevante entità.

- Sistemati comportamenti degli utenti non rispettosi delle regole di conferimento stabilite dall'amministrazione comunale (ad es. conferimento improprio degli ingombranti, abbandono di rifiuti, ritardi negli orari di esposizione del porta a porta, etc.).

- Impedimento all'accesso alle aree di prestazione del servizio per criticità imprevedibili nella Viabilità.

- Mancata o inadeguata adozione di provvedimenti dell'Amministrazione comunale (ad esempio Ordinanze e Regolamenti) o grave carenza in attività operative di sua competenza (ad es. grave ritardo nell'aggiornamento dei dati utenze) la cui tempestiva disponibilità costituisce per il gestore presupposto indispensabile per un corretto svolgimento del servizio

- Altri eventi oggettivamente qualificabili come cause di forza maggiore.

4. In caso di inadempimento e/o ritardo per causa imputabile al Concessionario si distingue ai fini della determinazione degli effetti sul Corrispettivo:

a) la mancata esecuzione di una prestazione: si intende la prestazione non eseguita in toto, o eseguita per meno del 50%, in termini quantitativi, anche con riferimento agli adempimenti effettuati in ritardo rispetto ai tempi imposti, o programmati.

b) la prestazione incompleta: si intende la prestazione eseguita per almeno il 50%, ma non completata.

c) L'insufficiente esecuzione di una prestazione; si intende la prestazione che presenti delle manchevolezze rispetto agli standard prestazionali qualitativi e quantitativi.

¹ Se, ad esempio, il servizio di spazzatura di un'area è cadenzato su richiesta del Comune con frequenza solo settimanale rispetto ad un servizio bisettimanale proposto da SEI che aveva segnalato espressamente la criticità della frequenza ridotta, non potrà venir imputato a SEI Toscana l'insoddisfacente grado di pulizia che l'area presenta nella seconda parte della settimana.

5- L'applicazione delle decurtazioni del corrispettivo presuppone comunque che l'inadempienza superi la soglia di tollerabilità, così come individuata negli Allegati Tecnici

6- Il Concessionario è responsabile anche per le inadempienze conseguenti a comportamenti o omissioni di soggetti, persone e/o imprese, dallo stesso incaricati, di fatto o con apposito atto negoziale, per l'esecuzione delle prestazioni affidate al Concessionario in concessione, ancorché ATO abbia autorizzato o consentito l'incarico.



7-I principi di cui ai punti precedenti potranno essere utilizzati, per quanto compatibili, anche nell'applicazione delle penali disposte dall'art. 66 del Contratto di servizio, ancorché non rientranti nel campo di applicazione degli Effetti sul Corrispettivo degli esiti delle attività di controllo e pur precisandosi che gli inadempimenti ivi previsti saranno valutati e sanzionati con la procedura e le sanzioni indicate in tale articolo.

8- Nel caso di inadempimento o ritardo imputabile al Concessionario, l'Autorità provvederà a contabilizzare il Corrispettivo di servizio senza tener conto del corrispettivo previsto per il servizio non prestato, con il rispetto delle proporzioni sopra indicate nel punto 4.

9- Nel caso di inadempimenti o ritardi imputabili al Concessionario, ove superiori per numero e/o rilevanza alla soglia di tollerabilità, l'Autorità provvederà ad applicare una decurtazione del Corrispettivo di servizio nella misura dalla stessa determinata ad esito del procedimento di cui al successivo paragrafo B), quale effetto forfettariamente quantificato del danno subito dall'amministrazione comunale.

10- In casi di inadempimenti o ritardi di particolare gravità, resta salvaguardata la facoltà dell'amministrazione di ottenere il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore, economicamente eccedente l'ammontare della penale applicata, da essa dimostrato.

11. La somma delle decurtazioni applicate nello stesso esercizio al Corrispettivo a carico di un Comune non potrà essere superiore al 5% del Corrispettivo di preventivo dell'esercizio di riferimento, al netto della quota riferita al Corrispettivo di Gestione Impianti.

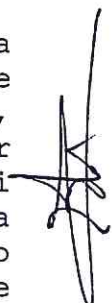



B. PROCEDIMENTO DI APPLICAZIONE DELLE DECURTAZIONI

12. Principio generale ispiratore della procedura di applicazione delle decurtazioni dal corrispettivo è l'equo procedimento con garanzia di partecipazione del Gestore

13. Stante l'architettura istituzionale degli Enti preposti al servizio rifiuti, che nella Regione Toscana si articolano nei Comuni e nell'Autorità d'Ambito che li rappresenta, il procedimento si sviluppa secondo i seguenti passaggi:

- a) Motivata Contestazione dell'inadempimento formulata dal soggetto (Comune o Autorità) a cui spetta la competenza di esercitare la funzione di controllo nelle varie fattispecie disciplinate dagli Allegati tecnici
- b) Controdeduzione espressa dal gestore, entro i termini non vessatori indicati nel procedimento, che può motivatamente eccepire l'effettiva insussistenza dei fatti contestati oppure invocare la non imputabilità a suo carico adducendo specificatamente le circostanze esimenti la propria responsabilità di cui all'art.3.
- c) A seguito delle controdeduzioni presentate dal Gestore, sia nei casi in cui la contestazione sia stata fatta dal Comune sia nei casi di iniziativa dell'Autorità, quest'ultima potrà archiviare la contestazione già a seguito di un vaglio preliminare della contestazione e delle controdeduzioni, oppure procedere nelle valutazioni e negli eventuali provvedimenti di sua competenza
- d) Qualora l'Autorità, a seguito di un vaglio preliminare della contestazione di inadempimento e delle controdeduzioni prodotte nei termini dal Gestore, ritenga di proseguire nel procedimento, esegue un'istruttoria tecnica acquisendo gli elementi necessari per la decisione, anche con l'eventuale collaborazione di terzi indipendenti.
- e) Nel caso sia necessario svolgere, per valutare la fondatezza delle contestazioni di inadempimento oppure la fondatezza delle eccezioni sollevate dal Gestore avverso tali contestazioni, attività istruttorie che comportino oneri economici per corrispettivi da corrispondere a terzi soggetti, le spese di dette attività istruttorie saranno prioritariamente coperte da apposito stanziamento annuale costituito nel bilancio dell'Autorità, salva la facoltà per l'Autorità di ripetere le spese sostenute nei confronti del Comune che abbia sollevato contestazioni palesemente immotivate o del Gestore che abbia sollevato eccezioni palesemente infondate
- f) Ad esito dell'istruttoria il Responsabile dell'Esecuzione del Contratto presso l'Autorità propone gli elementi utili al provvedimento di decurtazione del Corrispettivo da adottare da parte del Direttore Generale/RUP, informandone il gestore e




eventualmente il Comune attore della contestazione, con termine adeguato per formulare loro eventuali osservazioni.

- g) Il Direttore Generale/RUP assume con proprio atto il provvedimento finale di decurtazione del corrispettivo di consuntivo in sede di determinazione del corrispettivo stesso, sulla base della proposta formulata dal Responsabile dell'Esecuzione del Contratto, motivandolo anche alla luce delle osservazioni formulate dal gestore e/o dal Comune e tenendo conto anche delle aggravanti per recidiva

14. Il provvedimento del RUP è sottoposto agli ordinari rimedi dinanzi alla giurisdizione ordinaria.

15. L'applicazione della decurtazione dal Corrispettivo è eseguita all'atto della determinazione del corrispettivo di consuntivo dell'esercizio di riferimento, previa verifica del rispetto del limite di cui all'art. 11.

16. Nella relazione annuale del Direttore Generale ai sensi dell'art.10 dello Statuto viene riepilogato l'esito complessivo dei controlli effettuati nel corso dell'anno e delle relative decurtazioni applicate.



REGOLAMENTO PER IL CONTROLLO DELLA GESTIONE

ALLEGATO 3 – C SCHEDA DISSERVIZI

1. La procedura di segnalazione di disservizio

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 ("segnalazione di disservizio") con riferimento a situazioni diffuse o comunque indicative di un disservizio non episodico e circoscritto a singole utenze.

Le segnalazioni di disservizio 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.

In una fase transitoria fino alla piena operatività della Piattaforma gestionale on line, tra i disservizi oggetto di segnalazione rilevano anche rilevanti scostamenti tra i servizi programmati e quelli effettivamente prestati.

Il personale incaricato delle verifiche dovrà compilare una apposita scheda ("Segnalazione disservizi"), corredata da eventuale documentazione attestante l'esito delle verifiche stesse, da inviare al Gestore e per conoscenza all'Autorità.

Le segnalazioni dovranno essere prodotte secondo il modello Scheda disservizi riportato di seguito.

A regime le segnalazioni di disservizi andranno caricate sulla "Piattaforma gestionale on line" sul sito dell'Autorità. Nelle more della realizzazione del gestionale la trasmissione di segnalazioni e controdeduzioni avverrà tramite PEC nelle medesime modalità e tempistiche.

2. La procedura di accertamento dell'inadempimento e di eventuale applicazione della decurtazione del corrispettivo

Entro il termine di 15 giorni dal ricevimento della contestazione formulata dall'amministrazione comunale il Gestore può formulare motivate controdeduzioni eccependo l'effettiva sussistenza dei fatti contestati oppure invocando la non imputabilità a suo carico adducendo specificatamente le circostanze esimenti la propria responsabilità di cui all'art.3 del documento "Principi generali di applicazione degli Effetti sul Corrispettivo degli esiti delle attività di controllo".

Decorso tale termine l'Autorità non è obbligata a tener conto delle controdeduzioni tardive del Gestore.

A seguito delle controdeduzioni presentate dal Gestore l'Autorità potrà archiviare la contestazione già a seguito di un vaglio preliminare della contestazione e delle controdeduzioni, oppure procedere nelle valutazioni e negli eventuali provvedimenti di sua competenza.

Qualora l'Autorità, a seguito di un vaglio preliminare della contestazione di inadempimento e delle controdeduzioni prodotte nei termini dal Gestore, ritenga di proseguire nel procedimento, esegue un'istruttoria tecnica acquisendo gli elementi necessari per la decisione, anche con l'eventuale collaborazione di soggetti terzi indipendenti.

Nel caso in cui, per valutare la fondatezza delle contestazioni di inadempimento sollevate dall'Amministrazione oppure la fondatezza delle eccezioni sollevate dal Gestore avverso tali contestazioni,



sia necessario svolgere attività istruttorie che comportino oneri economici per corrispettivi da corrispondere a terzi soggetti, le spese di dette attività istruttorie saranno prioritariamente coperte da apposito stanziamento annuale costituito nel bilancio dell'Autorità, salva la facoltà per l'Autorità di ripetere le spese sostenute nei confronti del Comune che abbia sollevato contestazioni palesemente infondate o del Gestore che abbia sollevato eccezioni palesemente infondate.

Ad esito dell'istruttoria il Responsabile dell'Esecuzione del Contratto presso l'Autorità identifica la qualificazione della tipologia di inadempimento (mancata esecuzione, prestazione incompleta, insufficiente esecuzione) e/o ritardo, nonché il grado di inadempimento/ritardo rilevato, quali elementi utili al provvedimento di decurtazione del Corrispettivo da adottare da parte del Direttore Generale/RUP, informandone il gestore e il Comune attore della contestazione, con termine adeguato per formulare loro eventuali osservazioni.

Il Direttore Generale/RUP assume il provvedimento finale di decurtazione del corrispettivo in sede di determinazione del corrispettivo annuale di consuntivo per ciascun Comune, sulla base della proposta formulata dal Responsabile dell'Esecuzione del Contratto, motivandolo anche alla luce delle osservazioni formulate dal gestore e/o dal Comune e tenendo conto anche delle aggravanti per recidiva.

La decurtazione del corrispettivo per ciascun Comune viene quantificata dal RUP in misura complessiva sulla base di un indice di valutazione sintetica sul grado complessivo di inadempimento, quale esito finale di tutti gli inadempimenti/ritardi relativi a quel Comune oggetto di accertamento nel corso dell'esercizio da parte del Responsabile dell'Esecuzione del Contratto.

La valutazione sintetica terrà conto sia della numerosità degli inadempimenti accertati sia del grado medio di loro rilevanza, pervenendo ad un valore compreso tra 0 e 5, che terrà conto anche del rapporto tra numero di contestazioni formulate dal Comune e numero di inadempimenti accertati dall'Autorità.

La valutazione sintetica del grado di inadempimento si esprime ove sia superata la soglia di tollerabilità stabilita per ciascun Comune, e quantificata in apposita tabella di seguito riportata che tiene conto della dimensione del singolo Comune.

Ad ogni valore dell'indice di valutazione sintetica del grado di inadempimento è associata una percentuale di decurtazione del Corrispettivo Comunale, come stabilita nelle tabelle riportate di seguito, distintamente per Raccolta stradale, Raccolta domiciliare e RUND, Spazzamento e Altri servizi.

L'applicazione della decurtazione dal Corrispettivo Comunale è eseguita all'atto della determinazione del corrispettivo di consuntivo dell'esercizio di riferimento.

Il provvedimento del RUP è sottoposto agli ordinari rimedi dinanzi alla giurisdizione ordinaria, previo esperimento del tentativo di conciliazione ai sensi dell'art. 82 del Contratto di Servizio.



TABELLE DEGLI ESITI DELLA VALUTAZIONE SINTETICA DEL GRADO DI INADEMPIMENTO

Valutazione sintetica del RUP ad esito degli accertamenti di inadempimento		
Comune di		
Esercizio		
Tipologia servizio: Raccolta stradale		
indice di valutazione sul grado complessivo di inadempienza		Percentuale decurtazione corrispettivo (1)
5	inadempimenti molto numerosi e di grave rilevanza	3%
4	inadempimenti numerosi e mediamente rilevanti	2,50%
3	inadempimenti numerosi ma mediamente non rilevanti	1,50%
2	inadempimenti limitati ma mediamente rilevanti	1,00%
1	inadempimenti limitati e mediamente poco rilevanti	0,50%
0	numero inadempimenti inferiore a soglia di tolleranza	0%

(1) la percentuale di decurtazione si applica al Corrispettivo comunale dei servizi di Raccolta Stradale

Valutazione sintetica del RUP ad esito degli accertamenti di inadempimento		
Comune di		
Esercizio		
Tipologia servizio: Raccolta domiciliare e RUND		
indice di valutazione sul grado complessivo di inadempienza		Percentuale decurtazione corrispettivo (1)
5	inadempimenti molto numerosi e di grave rilevanza	3%
4	inadempimenti numerosi e mediamente rilevanti	2,50%
3	inadempimenti numerosi ma mediamente non rilevanti	1,50%
2	inadempimenti limitati ma mediamente rilevanti	1,00%
1	inadempimenti limitati e mediamente poco rilevanti	0,50%
0	numero inadempimenti inferiore a soglia di tolleranza	0%

(1) la percentuale di decurtazione si applica al Corrispettivo comunale dei servizi di Raccolta Domiciliare e RUND




Valutazione sintetica del RUP ad esito degli accertamenti di inadempimento		
Comune di		
Esercizio		
Tipologia servizio: Spazzamento		
indice di valutazione sul grado complessivo di inadempienza		Percentuale decurtazione corrispettivo (1) e (2)
5	inadempimenti molto numerosi e di grave rilevanza	3%
4	inadempimenti numerosi e mediamente rilevanti	2,50%
3	inadempimenti numerosi ma mediamente non rilevanti	1,50%
2	inadempimenti limitati ma mediamente rilevanti	1,00%
1	inadempimenti limitati e mediamente poco rilevanti	0,50%
0	numero inadempimenti inferiore a soglia di tolleranza	0%


(1) la percentuale di decurtazione si applica al Corrispettivo comunale dei servizi di Spazzamento

(2) la decurtazione dal corrispettivo del servizio spazzamento non si può cumulare con quella applicata a seguito dei Controlli in Campo: si applica solo la maggiore tra le due

Valutazione sintetica del RUP ad esito degli accertamenti di inadempimento		
Comune di		
Esercizio		
Tipologia servizio: Altri servizi		
indice di valutazione sul grado complessivo di inadempienza		Percentuale decurtazione corrispettivo (1)
5	inadempimenti molto numerosi e di grave rilevanza	3%
4	inadempimenti numerosi e mediamente rilevanti	2,50%
3	inadempimenti numerosi ma mediamente non rilevanti	1,50%
2	inadempimenti limitati ma mediamente rilevanti	1,00%
1	inadempimenti limitati e mediamente poco rilevanti	0,50%
0	numero inadempimenti inferiore a soglia di tolleranza	0%

(1) la percentuale di decurtazione si applica al Corrispettivo comunale degli Altri Servizi (diversi da Raccolta stradale, raccolta domiciliare e Spazzamento)

Soglie di tolleranza e di numerosità per ciascuna tipologia di servizio				
categoria Comune	soglie tolleranza		scaglioni per numero inadempimenti	
	numero inadempimenti accertati	di cui rilevanti	scaglione "inadempimenti limitati" (1)	scaglione "inadempimenti numerosi" (1)
Capoluogo di prov.	5	non oltre 3	fino a 10	fino a 20
medio-grande	3	non oltre 2	fino a 6	fino a 12
medio-piccolo	2	non oltre 1	fino a 4	fino a 8
piccolo	1	non oltre 1	fino a 2	fino a 4
(1) numero inadempimenti accertati				

Scheda segnalazione disservizio

Riferimenti Generali	
Comune	Inserire i riferimenti del soggetto che effettua la segnalazione
Soggetto che effettua la segnalazione	Inserire i riferimenti del soggetto che effettua la segnalazione, ad esempio: tecnico comunale, cittadino
Data/Periodo di osservazione	Inserire la data/date in cui si è verificato il disservizio/i
Servizio	Prelievi SSR Scegliere il servizio rispetto al quale si è verificato il disservizio scegliendo tra quelli disponibili nell'elenco
Luogo (indirizzo)	Inserire il luogo su cui si è verificato il disservizio
Tipo Disservizio	Non idoneità degli automezzi Specificare il tipo di disservizio scegliendo tra quelli presenti nell'elenco
Descrizione	Inserire una descrizione del servizio con dettagli/integrazione a quanto riportato in "Classe Disservizio"
Ricorrenza	Specificare se il disservizio segnalato è ricorrente ed è già stato oggetto di segnalazione al Gestore
Allegati	Allegare, laddove possibile, documentazione fotografica, video, segnalazioni degli utenti, altro...
Riferimenti Specifici (ove disponibili)	
Codice postazione	Inserire il codice della postazione oggetto del disservizio, con riferimento ai Modelli Organizzativi del Servizio (MOS)
Codice contenitore	Inserire il codice del contenitore oggetto del disservizio, con riferimento ai Modelli Organizzativi del Servizio (MOS)
Frazione merceologica	Inserire la frazione merceologica - RUI, FORSU, Carta, Vetro, MML, VPL - oggetto del disservizio
Toponimo	Inserire la località in cui si è verificato il disservizio con riferimento a quanto riportato nei Modelli Organizzativi del Servizio (MOS)
Targa automezzo	Inserire targa dell'automezzo, di riferimento per l'inquadramento del disservizio in oggetto
Codice gita di riferimento	Inserire il codice della gita oggetto del disservizio, con riferimento ai Modelli Organizzativi del Servizio (MOS)
Tipologia utenza (UD, UND)	
Codice utenza (servizi DOM, RUND)	Inserire il codice dell'utenza oggetto del disservizio, con riferimento ai Modelli Organizzativi del Servizio (MOS)
Modalità spazzamento (manuale, meccanizzato, misto)	
Altro	
Altro	
Altro	



Servizio	Raccolta Stradale	Raccolta Domiciliare e RUND	Raccolta su Chiamata	Altre Raccolte Fiere e Mercati	Altre Raccolte Cimiteriali	Lavaggio o Sanificazione Contenitori	Guardiania SSR	Prelievi SSR	Spazzamento e Lavaggio Strade	Rimozione abbandonati o microdiscariche	Svuotamento Cestini	Altri Servizi Accessori
Tipo disservizio	Mancato o parziale svolgimento gita	Mancato o parziale svolgimento gita	Mancato svolgimento del servizio	Mancato svolgimento del servizio	Mancato o ritardato svolgimento del servizio	Servizio non effettuato	Mancato rispetto orario di apertura	Mancato prelievo dei rifiuti	Mancato o parziale svolgimento gita	Mancato o ritardato svolgimento del servizio a seguito di segnalazione	Mancato o parziale svolgimento gita	Criticità nell'esecuzione del servizio
	Differmità tra data di esecuzione e calendario del servizio	Differmità tra data di esecuzione e calendario del servizio	Criticità nei tempi di risposta/intervento	Non idoneità degli automezzi all'uso a cui sono adibiti	Criticità consegna contenitori	Differmità tra data di esecuzione e calendario del servizio	Mancata manutenzione della struttura	Differmità rispetto al PSE: numero e tipologia contenitori, frazioni, ...	Differmità tra data di esecuzione e calendario del servizio	Mancata comunicazione di anomalie da parte del Gestore	Differmità rispetto al PSE: numero cestini, ...	Comportamento non corretto degli operatori
	Differmità rispetto al PSE: numero e tipologia contenitori, composizione e ubicazione postazione, ...	Differmità rispetto al PSE: numero e tipologia contenitori, ...	Informazioni non corrette/incomplete call center	Differmità rispetto al PSE: numero e tipologia contenitori, ...	Non idoneità degli automezzi all'uso a cui sono adibiti	Differmità rispetto al PSE: numero e tipologia contenitori, ubicazione postazione, ...	Comportamento non corretto degli operatori	Mancata comunicazione di anomalie da parte del Gestore	Mancato raggiungimento livello qualitativo (A-B-C)	Ricorrenza del fenomeno	Non idoneità degli automezzi all'uso a cui sono adibiti	
	Degrado/decoro delle postazioni	Non idoneità degli automezzi all'uso a cui sono adibiti	Problematiche nella prenotazione delle chiamate	Comportamento non corretto degli operatori	Differmità rispetto al PSE: numero e tipologia contenitori, ...	Non idoneità degli automezzi all'uso a cui sono adibiti	Mancata comunicazione di anomalie da parte del Gestore	Non idoneità degli automezzi all'uso a cui sono adibiti	Differmità rispetto al PSE: composizione squadra, tipo di automezzo, rete servita, ...	Comportamento non corretto degli operatori	Comportamento non corretto degli operatori	
	Non idoneità degli automezzi	Comportamento non corretto degli operatori	Comportamento non corretto degli operatori	Mancata comunicazione di anomalie del servizio da parte del Gestore	Comportamento non corretto degli operatori	Comportamento non corretto degli operatori	Contemporanea attività di prelievo dei rifiuti	Altro	Non idoneità degli automezzi all'uso a cui sono adibiti	Altro	Degrado/decoro delle postazioni dei cestini	
	Comportamento non corretto degli operatori	Mancata comunicazione di anomalie del servizio da parte del Gestore	Non idoneità degli automezzi all'uso a cui sono adibiti	Altro	Mancata comunicazione di anomalie del servizio da parte del Gestore	Mancata comunicazione di anomalie del servizio da parte del Gestore	Altro		Comportamento non corretto degli operatori		Altro	
	Mancata comunicazione di anomalie del servizio da parte del Gestore	Altro	Mancata comunicazione di anomalie del servizio da parte del Gestore		Altro	Altro			Degrado/decoro delle postazioni dei cestini			
	Altro		Altro		Altro	Altro			Altro			