

***INDIRIZZI ULTERIORI PER LA REDAZIONE DI UN
CONTRATTO DI SERVIZIO IN MATERIA DI
IGIENE AMBIENTALE
e allegata
carta degli utenti***

AVVERTENZA: QUESTO TESTO INTEGRA CON ALCUNI INDIRIZZI PARTICOLARI, RELATIVI ALLO SPECIFICO SETTORE DELL'IGIENE AMBIENTALE, IL DOCUMENTO PRINCIPALE INTITOLATO "INDIRIZZI GENERALI PER LA REDAZIONE DI UN CONTRATTO DI SERVIZIO". PERTANTO, SI INTENDE CHE LE CLAUSOLE CHE NON SONO QUI RIPRODOTTE O DIVERSAMENTE FORMULATE SONO LE CLAUSOLE CONTENUTE NEGLI INDIRIZZI GENERALI.

Novembre 2009

COMITATO SCIENTIFICO

Prof. Federico Bona Galvagno, Magistrato (Presidente), dott. Marco Benacchio (Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, Direzione Trasporti), ing. Andrea Cirelli (Autorità regionale per la vigilanza dei servizi idrici e di gestione dei rifiuti urbani dell'Emilia Romagna); avv. Lucia Pitzurra (Garante regionale del servizio idrico integrato del Lazio)

GRUPPO TECNICO

Avv. Ignazio Sillitti (coordinatore), avv. Antonio Ciccia, prof. Adelmo Crotti, prof. Giuseppe Genon, dott. Pierfranco Risoli

AGENZIA PER I SERVIZI PUBBLICI LOCALI DEL COMUNE DI TORINO

Commissione amministratrice

Carlo Foppa (Presidente), Francesco Bruno, Mario Cifarelli, Michela Favaro, Susanna Fucini, Massimiliano Motta, Riccardo Negro, Angela Maria Rosolen

Struttura

Enrico Bayma (Direttore), Alessia Battaglia, Leonardo Bonfanti, Marco Pariani, Michele Pasino, Alberto Ritucci, Marina Serazio, Rita Tavaglione

Agenzia per i servizi pubblici locali del Comune di Torino

Via IV Marzo 19, 10122 Torino.

Per contattare l'Agenzia è possibile scrivere all'indirizzo: agenziaservizi@comune.torino.it oppure telefonare ai numeri 011 4422151 / 011 4422154 o inviare un fax allo 011 4422183.

<http://www.comune.torino.it/consiglio/agenziaservizi>

Agenzia per i servizi pubblici locali del Comune di Torino

Riproduzione, anche parziale, vietata senza autorizzazione

INDICE

1. OGGETTO DEL CONTRATTO.....	1
1.1 Definizione dell'oggetto del contratto.....	1
1.7 Durata del contratto.....	1
2. OBBLIGHI DELL'AFFIDATARIO.....	1
2.1 Piano delle attività, dimensione dell'offerta e programma degli interventi	1
2.1.1 Individuazione dell'utenza.....	1
2.1.2 Individuazione ambiti geografici della prestazione.....	2
2.1.3 Individuazione ambiti cronologici della prestazione.....	2
2.1.4 Obblighi di prestazione principale.....	2
2.1.5 Obblighi accessori alla prestazione principale.....	3
2.1.6 Obblighi di programmazione	3
2.1.9 Obblighi di investimento.....	4
2.2 RISORSE E STRUMENTI.....	4
2.4. Tariffa.....	4
2.4.1 Modalità di determinazione della tariffa.....	4
2.5 Livelli standard del servizio.....	4
2.5.1 Individuazione dei livelli standard di quantità e qualità del servizio.....	4
Alcuni standard di qualità del servizio e quantità del servizio, potrebbero verificare quanto concretamente erogato in relazione agli impegni assunti nel precedente punto 2.1.4. ad esempio:	
.....	4
2.10 Qualificazione personale.....	5
2.10.3 Obbligo di osservanza di leggi e contratti collettivi	5
2.11 Rapporti con gli utenti.....	5
2.11.1 Carta degli utenti.....	5
2.11.10 Istituzione di un sistema di monitoraggio permanente sotto la diretta responsabilità dell'ente locale (art. 2, comma 461, lettera d), legge 244/2007).....	6
2.12 Rapporto con l'ente pubblico affidante.....	6
2.12.9 Rapporto con gli enti di programmazione.....	6
3. OBBLIGHI DELL'ENTE PUBBLICO	7
3.1 Eventuale trasferimento risorse e beni strumentali.....	7
3.2. Obblighi economici a favore affidatario e relativa disciplina interessi moratori in caso di ritardi o inadempimenti.....	7
ALLEGATO: CARTA DEGLI UTENTI.....	7

1. OGGETTO DEL CONTRATTO

1.1 DEFINIZIONE DELL'OGGETTO DEL CONTRATTO

Per il settore della tutela ambientale si ritiene che nell'ambito del contratto di servizio che la città deve stipulare con l'erogatore del servizio debbano essere separatamente ed analiticamente disciplinate quattro attività tra loro complementari ma concettualmente separate, e precisamente:

- spazzamento ed igiene del suolo e dei manufatti;
- raccolta, realizzata in varie forme, dei rifiuti;
- trasferimento e destinazione intermedia o finale dei flussi di rifiuto;
- realizzazione e gestione delle strutture per la raccolta differenziata.

Deve essere inoltre specificato che obiettivo primario del servizio è la prevenzione della produzione dei rifiuti, con iniziative tese a ridurre la quantità generata.

1.7 DURATA DEL CONTRATTO

È opportuno che venga attentamente valutato l'aspetto della durata del rapporto contrattuale, fatta salva la clausola di ridiscussione e validazione annuale del compenso economico o corrispettivo. Circa la durata generale del contratto, esistono aspetti che fanno propendere per durate relativamente elevate, quali:

- possibilità di ammortizzare in più anni mezzi d'opera e strutture che si trovano nella disponibilità dell'operatore;
- possibilità di impostare politiche progressive di miglioramento di sistemi di raccolta e di modificazione del rapporto con l'utenza;
- migliore conoscenza del contesto territoriale in cui si va ad operare;
- uso progressivo nel tempo di informazioni acquisite.

A fronte di ciò, esistono aspetti che invece spingono verso un più ravvicinato rifacimento dei contratti, quali:

- modificazione dello scenario tecnologico dei sistemi di raccolta e di destinazione finale e, di conseguenza, necessità di impostare diversamente tutto il rapporto contrattuale;
- emersione sul mercato di diversi sistemi di raccolta, non di utilizzo generale, che spingano verso l'affidamento a soggetti diversi.

Va peraltro tenuto in considerazione il fatto che il D.Lgs. 3/4/2006, n. 152, all'art. 203, comma 2, lettera c), prevede che il servizio di gestione integrato dei rifiuti non può essere affidato per un periodo inferiore ai 15 anni. Pur sapendo che il servizio di spazzamento e di raccolta rifiuti non esaurisce ovviamente il ciclo integrato, nel decidere la durata dell'affidamento dei servizi in questione occorrerà tenere presente quanto disposto dalla normativa nazionale.

2. OBBLIGHI DELL'AFFIDATARIO

2.1 PIANO DELLE ATTIVITÀ, DIMENSIONE DELL'OFFERTA E PROGRAMMA DEGLI INTERVENTI

2.1.1 Individuazione dell'utenza

Ai fini della raccolta, una doverosa attenzione va posta alla definizione della tipologia di utenza, ai conseguenti diversi obblighi di gestione del rifiuto, ai diversi criteri tariffari che per diverse fasce di utenza si possono individuare.

Va cioè separata l'utenza prettamente civile da quella ad essa assimilata derivante da scuole, asili, centri di incontro; ancora diversa appare essere la caratteristica dell'utenza commerciale, nelle diverse tipologie prospettabili (negozi, ristoranti ed alberghi, ospedali, aree mercatali etc).

Per le diverse tipologie il contratto di servizio dovrebbe prevedere specifici criteri di impostazione della raccolta calibrati sulle possibilità tecnologiche della differente utenza, e stabilire criteri di parametrizzazione dei corrispettivi ovviamente diversi.

I criteri di cui sopra debbono ispirarsi a normative e direttive di carattere nazionale o superiore, ma essere calibrati sulla base di specificità locali, o di particolari obiettivi di sviluppo del servizio.

2.1.2 Individuazione ambiti geografici della prestazione

Per quanto riguarda l'attività di tutela igienica dei suoli e dei manufatti, l'ambito geografico della prestazione è facilmente individuabile come confini nel territorio dell'ente pubblico affidante, salvo la specifica della articolazione spaziale dell'intervento al suo interno.

Analogamente la raccolta pare avere destinazione finita e definitiva; diverso invece appare essere il problema dell'attività di conferimento a destinazione intermedia o finale dei flussi di rifiuto raccolto con varie modalità. E' infatti possibile che l'attività non si possa svolgere esclusivamente entro tali confini.

Il discorso a proposito di questo punto si raccorda con le considerazioni relative alla programmazione dei servizi, poiché è certo che ad organi di programmazione superiore spetta il compito della definizione dei percorsi e degli sbocchi dei flussi di rifiuto.

Nell'ambito del contratto di servizio l'ovvia dimensione extracomunale di soluzioni di smaltimento si dovrà tradurre in considerazioni di corrispettivo di trasporto, di responsabilità delle operazioni nelle operazioni extracomunali, di garanzia di monitoraggio.

2.1.3 Individuazione ambiti cronologici della prestazione

Si veda, al riguardo, la successiva voce "Obblighi di prestazione principale".

2.1.4 Obblighi di prestazione principale

Premesse le finalità di tutela e salvaguardia dell'igiene del territorio e della salute pubblica, ai sensi di quanto prevede l'art. 10 della L. R. 24/2002 la prestazione principale si può declinare in:

- spazzamento ed igiene del suolo e dei manufatti;
- raccolta, realizzata in varie forme, dei rifiuti;
- gestione in forma integrata dei conferimenti separati della raccolta differenziata, della raccolta e del trasporto;
- realizzazione e gestione delle strutture al servizio della raccolta differenziata.

In apposito allegato al contratto di servizio occorrerà specificare nel dettaglio le prestazioni principali da svolgere, prevedendo, ad esempio:

- la frequenza temporale degli interventi ed i limiti delle aree oggetto del servizio di spazzamento del suolo e di igienizzazione dei manufatti;
- le concrete iniziative, anche di sensibilizzazione della cittadinanza, per la riduzione della produzione di rifiuti;
- gli obiettivi, da raggiungersi anno per anno e distinti per categorie merceologiche, della raccolta differenziata;

- l'individuazione delle tipologie di categoria merceologica dei rifiuti da raccogliere, la cadenza temporale degli interventi;
- la tipologia dei contenitori adoperati allo scopo, il loro volume e caratteristiche di resistenza, le operazioni periodiche di lavaggio, il loro posizionamento ovvero i criteri per la loro localizzazione;
- la concreta modalità organizzativa del servizio di raccolta rifiuti (raccolta porta a porta, stradale, a chiamata, con contenitori stradali, in isole ecologiche, ecc.) in relazione alle diverse aliquote di rifiuto da raccogliersi;
- la modalità mediante la quale il servizio di raccolta debba essere comunicato all'utenza, ed i livelli di qualità merceologica ed ambientale che debbono presentare le singole frazioni raccolte in modo separato e destinate al recupero;
- la struttura delle isole ecologiche, le operazioni da effettuarsi al loro interno, i criteri di tutela ambientale che debbono essere rispettati per evitare fenomeni di impatto sull'ambiente circostante;
- l'elenco delle strutture di destinazione intermedia e finale dei rifiuti raccolti, l'eventuale impegno alla loro realizzazione in siti predeterminati, il livello di autonomia nella scelta delle destinazioni finali di cui può essere dotato il gestore del servizio, le eventuali verifiche che debbono essere effettuate da quest'ultimo sui possibili poli di destinazione, l'individuazione della struttura di controllo che lo stesso gestore deve esercitare sui processi di trasferimento;
- le modalità di uso ambientalmente affidabile ed i sistemi di controllo e di monitoraggio che dovranno essere adottati nei confronti delle strutture di destinazione finale, ivi comprese le strutture a servizio delle raccolte differenziate.

2.1.5 Obblighi accessori alla prestazione principale

Appaiono come accessori alla prestazione principale, servizi di prevalente interesse per l'utenza specifica e non per la comunità nel suo complesso, quali, ad esempio, la raccolta di materiali ingombranti, di pile e batterie, di farmaci scaduti, ed in generale i servizi non direttamente coinvolti in aspetti di igiene ambientale.

2.1.6 Obblighi di programmazione

Mentre l'attività di pulizia stradale ed igienizzazione dei manufatti si ritiene possa configurarsi come una disciplina sostanzialmente matura, per la quale la programmazione deve prevedere il necessario aggiornamento tecnologico e la revisione e sostituzione di strutture e macchinari obsoleti o comunque non più idonei, in alternativa si presentano in forte evoluzione sia qualitativa sia quantitativa i sistemi della raccolta e della destinazione finale dei flussi di rifiuto.

Il gestore dovrà adeguare la sua programmazione aziendale agli obiettivi che la pianificazione, sia nazionale, sia di ambito, impongono per il servizio, prevedendo oneri, benefici e costi per tale adeguamento.

Nella revisione periodica del corrispettivo tale adeguamento alla modificata situazione sarà uno dei parametri di riferimento, da valutare nell'ambito della naturale evoluzione dei flussi quantitativi.

2.1.9 Obblighi di investimento

In un settore in continuo sviluppo tecnologico, operativo ed ambientale quale soprattutto quello della raccolta differenziata, ma anche quello dell'igiene stradale, è opportuno che nel contratto di servizio appaia una specifica prescrizione relativa all'adeguamento alle migliori tecniche proponibili nel panorama nazionale ed europeo.

Anche per quanto riguarda le infrastrutture relative alla movimentazione, controllo e destinazione dei flussi di rifiuto in vario modo raccolti sarà necessario prevedere che il gestore adegui le proprie strutture non solo da un punto di vista di efficienza ed economicità, ma anche di graduale miglioramento della tutela ambientale, in relazione alla evoluzione degli standard che si riveleranno necessari, sia a livello legislativo, sia a livello di migliori pratiche.

2.2 RISORSE E STRUMENTI

Si ritiene che, per quanto riguarda i sistemi di tutela igienica del suolo e per la raccolta, il gestore debba disporre di propri mezzi ed apparecchiature, di proprietà o in altra forma disponibili, ma in ogni caso in permanente disponibilità da parte degli operatori.

Circa invece i siti di destinazione finale, sia i materiali da raccolta differenziata sia l'indifferenziato saranno nella maggior parte dei casi avviati a poli esterni, per loro natura non sotto il controllo dell'ente pubblico affidante il servizio; occorre tuttavia che quest'ultimo disponga di contratti stabili di conferimento, che fissino quantitativi, caratteristiche e modalità di trasferimento, e che coprano l'intero arco temporale di affidamento del servizio.

L'aspetto dell'affidabilità contrattuale, e di sostanza, della presenza di siti finali di smaltimento appare condizione necessaria, su cui prima della stipula del contratto di servizio e di suoi periodici aggiornamenti dovrà essere effettuata una analisi precisa.

2.4. TARIFFA

2.4.1 Modalità di determinazione della tariffa

La determinazione della tariffa deve essere effettuata tenendo conto di quanto stabilisce dettagliatamente l'art. 238 del D.Lgs 152/2006, il quale prevede che il gettito tariffario deve assicurare la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio dell'intero ciclo della gestione integrata dei rifiuti.

A tal proposito si sottolinea che, data la competenza dell'ATO in materia di definizione delle tariffe di conferimento dei rifiuti agli impianti (da applicarsi ai gestori del servizio), la tariffa a carico dei cittadini non potrà essere concretamente determinata senza che l'ATO medesima fornisca adeguate informazioni in merito alla predisposizione dei piani finanziari di cui all' art. 8 del DPR 27/04/1999, n. 158.

Tale comunicazione informativa, peraltro, è espressamente prevista tra le competenze dell'ATO dalla L.R. 24/2002.

2.5 LIVELLI STANDARD DEL SERVIZIO

2.5.1 Individuazione dei livelli standard di quantità e qualità del servizio

Alcuni standard di qualità del servizio e quantità del servizio, potrebbero verificare quanto concretamente erogato in relazione agli impegni assunti nel precedente punto 2.1.4. ad esempio:

- Per quanto riguarda lo spazzamento del suolo e l'igienizzazione dei manufatti, la frequenza effettiva degli interventi, ed i requisiti di qualità verificati dopo l'intervento stesso;
- la percentuale di raccolta differenziata sul totale dei rifiuti raccolti, specificata per categorie merceologiche;
- il numero e la descrizione delle concrete iniziative effettuate, anche di sensibilizzazione della cittadinanza, per la riduzione della produzione di rifiuti;
- la cadenza temporale dell'intervento di raccolta rifiuti, la tipologia ed il volume unitario medio dei contenitori adoperati allo scopo, la periodicità delle operazioni di lavaggio;
- il rapporto tra contenitori a disposizione ed abitanti;
- la tempistica della raccolta dei rifiuti mercatali;
- i livelli di qualità merceologica ed ambientale che presentano le singole frazioni raccolte in modo separato e destinate al recupero.

2.10 QUALIFICAZIONE PERSONALE

2.10.3 Obbligo di osservanza di leggi e contratti collettivi

Ai sensi dell'art. 203, comma 2 lettera p) del D.Lgs 152/2008, deve essere previsto l'obbligo di applicazione al personale, non dipendente da amministrazioni pubbliche, da parte del gestore del servizio, del contratto collettivo nazionale di lavoro del settore dell'igiene ambientale, stipulato dalle Organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative.

2.11 RAPPORTI CON GLI UTENTI

Comunicazione agli utenti

Occorre che il gestore specifichi quali siano le indicazioni relative a modalità, cautele, tipologie di materiali, che si intende fornire all'utenza, specie nel settore della raccolta e specie nella individuazione dei flussi di materiali diversi, e attraverso quali forme tali indicazioni possano venire trasmesse.

2.11.1 Carta degli utenti

Le carte degli utenti in materia di igiene ambientale debbono riguardare, **tra gli altri**, (*essenzialmente tre aspetti*,) e precisamente:

- quali azioni siano richieste da parte dell'utente;
- quali attività ci si impegna ad eseguire verso l'utente;
- quali risultati si siano conseguiti o si possano conseguire.

Esempio della prima categoria di informazione è quali categorie merceologiche di rifiuto siano da raccogliersi, modalità (tipo di contenitori, frequenza di ricambio, disposizione topografica e logistica) di raccolta.

La seconda informazione indica gli standard di raccolta che l'affidatario si impegna a realizzare, i livelli di qualità igienica ed ambientale che saranno ottenuti e mantenuti, il destino che si garantisce ai flussi in diverso modo separati, l'impegno alla realizzazione di isole ecologiche, etc.

Il terzo tipo di informazioni deve invece rappresentare l'esito storico della raccolta e dello smaltimento, con disaggregazione dei dati per tipologie e per ambiti territoriali, e con evidenziazione dei trend evolutivi.

2.11.10 Istituzione di un sistema di monitoraggio permanente sotto la diretta responsabilità dell'ente locale (art. 2, comma 461, lettera d), legge 244/2007)

Il contratto di servizio deve prevedere modalità, oggetto ed oneri per la creazione di un servizio di monitoraggio indipendente, il quale verifichi l'operato del gestore cui è affidato il servizio e ne riferisca periodicamente.

Dovranno essere nel dettaglio fissate le caratteristiche dell'attività di monitoraggio, il quale dovrà più in generale riguardare sia gli aspetti di interesse per il singolo utente (modalità ed efficacia dei sistemi di raccolta e di spazzamento, presenza di informazioni specifiche, condizioni di igiene e di decoro dei siti ove le operazioni vengono svolte), sia quelli riguardanti la tutela dell'ambiente in senso più generale (corretta destinazione dei flussi di materiali trasferiti, contenimento nell'impatto atmosferico delle operazioni svolte, verifica della qualità ambientale dei siti adoperati per operazioni di trasformazione, etc.).

Il sistema di monitoraggio che l'affidatario del servizio dovrà mettere in opera dovrà configurarsi non soltanto come strumento di tutela del consumatore del servizio e del cittadino interessato all'igiene ambientale, ma dovrà pure essere utilizzato come strumento di controllo di gestione anche interno per l'operatività del servizio.

In questo senso si possono considerare strumenti automatici di pesatura dei mezzi di raccolta, strumenti di registrazione temporale dello svuotamento, sistemi di controllo della regolare manutenzione e corretto utilizzo dei sistemi; tali sistemi paiono idonei a verificare il regolare funzionamento dei sistemi di raccolta.

Altrettanto importanti appaiono sistemi di registrazione ed elaborazione dei percorsi effettuati dai mezzi di raccolta, e delle volumetrie movimentate e variamente destinate: questi aspetti appaiono importanti sia dal punto di vista del controllo di gestione e dell'economicità di prestazione, sia da quello dell'efficacia del servizio svolto e del contenimento del suo impatto ambientale secondario.

Accanto a questi strumenti, occorrerà peraltro prevedere anche periodici controlli a campione, sia sul rispetto delle attività previste nel contratto di servizio, sia sulla qualità degli interventi svolti.

2.12 RAPPORTO CON L'ENTE PUBBLICO AFFIDANTE

2.12.9 Rapporto con gli enti di programmazione

Anche se il rapporto che viene stipulato mediante il contratto di servizio vede come interlocutori l'ente pubblico ed il gestore, è tuttavia necessario che vengano considerati i rapporti con altri enti incaricati della programmazione e del controllo, e in particolare l'ATO Rifiuti e l'Amministrazione Provinciale.

Per quanto riguarda l'ATO Rifiuti, va sottolineato che ai sensi del D.Lgs 152/2006 esso è il soggetto all'interno del quale il ciclo di gestione dei rifiuti urbani deve essere svolto completamente, mentre la L.R. 24/2002 demanda a questo ente il compito dell'organizzazione dei sistemi di smaltimento finale nell'ambito territoriale.

Occorrerà pertanto che il gestore del servizio tenga conto degli indirizzi di programmazione territoriale che dall'ATO provengono e sottoponga in questo senso i suoi programmi aziendali (anche di raccolta, ma soprattutto di trasformazione e di destinazione finale) alla verifica ed approvazione da parte dell'ATO stesso. Le forme di questa verifica da parte di ATO dei piani aziendali dovrà trovare una puntuale traduzione nell'ambito del contratto di servizio.

Circa la Provincia, data la sua funzione di controllo del sistema e di supervisione della regolarità delle operazioni, nonché della loro conformità con gli obiettivi stabiliti dal piano

regionale per la gestione dei rifiuti, potrà eventualmente essere valutata l'individuazione di un organo misto di monitoraggio, che garantisca della affidabilità della conduzione del sistema, e dell'aderenza a criteri generali di salvaguardia ambientale.

In conclusione, il gestore affidatario del servizio dovrà operare avendo come riferimento strategico quello derivante dalle indicazioni pianificatorie dell'ATO, con il quale dialogherà esprimendo le proprie criticità aziendali e discutendo i propri programmi di investimento o di modificazione dell'assetto della raccolta e dello smaltimento. Per altro verso occorrerà che nell'operatività quotidiana vi sia un idoneo raccordo con il momento di controllo esercitato dalla Provincia, con la quale dovranno essere discussi gli aspetti autorizzativi sulle singole attività, e le modalità di controllo dell'operatività del sistema, del suo risultato e dei connessi aspetti di potenziale impatto ambientale.

3. OBBLIGHI DELL'ENTE PUBBLICO

3.1 EVENTUALE TRASFERIMENTO RISORSE E BENI STRUMENTALI

Va segnalato che l'art. 202, comma 4, del D.Lgs 152/2008, dispone che gli impianti e le altre dotazioni patrimoniali di proprietà degli enti locali già esistenti al momento dell'assegnazione del servizio, sono conferiti in comodato ai soggetti affidatari del servizio.

3.2. OBBLIGHI ECONOMICI A FAVORE AFFIDATARIO E RELATIVA DISCIPLINA INTERESSI MORATORI IN CASO DI RITARDI O INADEMPIMENTI.

Il corrispettivo che annualmente dovrà essere riconosciuto dall'ente pubblico al gestore del servizio deriverà, per le voci igienizzazione, raccolta, smaltimento, dalla moltiplicazione di una tariffa unitaria per l'entità di suolo spazzato, di rifiuto in una particolare forma raccolto, di residuo trasferito a centri esterni di smaltimento.

Sulle quantità, dovrà essere stabilita una metodologia di accertamento e di controllo, in modo che la quantità comunicata a posteriori dal gestore possa essere riconosciuta e validata. Circa invece i costi unitari, questi dovranno essere definiti a priori, per intervalli di tempo congrui (ragionevolmente della durata di un anno), e dovranno derivare da una analisi specifica; tale analisi riguarderà la valutazione dei costi operativi e di tutti gli altri costi interni per quanto riguarda le operazioni per le quali il gestore possa operare in autonomia, mentre per quelle per le quali debba dipendere da terzi (come lo smaltimento di determinate aliquote di materiale raccolto) si ritiene debba essere eseguita una analisi di mercato ed una individuazione di soluzioni praticabili, sulle quali impostare ipotesi contrattuali.

ALLEGATO: CARTA DEGLI UTENTI

Si veda l'allegato.

Carta degli utenti
allegata agli
indirizzi ulteriori per la redazione di un contratto di
servizio in materia di
igiene ambientale

AVVERTENZA: QUESTO TESTO INTEGRA CON ALCUNE CLAUSOLE PARTICOLARI, RELATIVE ALLO SPECIFICO SETTORE DELL'IGIENE AMBIENTALE, LA CARTA DEGLI UTENTI ALLEGATA AGLI "INDIRIZZI GENERALI PER LA REDAZIONE DI UN CONTRATTO DI SERVIZIO".

PERTANTO, SI INTENDE CHE LE CLAUSOLE CHE NON SONO QUI RIPRODOTTE O DIVERSAMENTE FORMULATE SONO LE CLAUSOLE CONTENUTE NELLA CARTA DEGLI UTENTI IVI ALLEGATA

Sezione IV – Gli indicatori e gli standard di qualità specifici dei servizi di raccolta dei rifiuti urbani e di pulizia del suolo

Come previsto dalla clausola 2.11.1 degli indirizzi generali per la redazione del contratto di servizio, la carta degli utenti individua nelle clausole che seguono il livello minimo degli standard di qualità e quantità del servizio erogato che deve essere comunque garantito a favore degli utenti.

Gli obblighi sotto riportati costituiscono articolazione e integrazione delle corrispondenti obbligazioni già contenute nel contratto di servizio. I parametri ivi previsti dovranno essere resi noti al pubblico e diventeranno un preciso obbligo non soltanto verso l'ente concedente, ma anche nei confronti dei destinatari immediati del servizio.

4.1 Continuità e regolarità dell'erogazione

Il Gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento delle attrezzature e degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, fornendo adeguate e tempestive informazioni all'utenza. I servizi sono da considerarsi ad ogni effetto servizi pubblici essenziali e costituiscono attività di pubblico interesse. In caso di sciopero si applicano le disposizioni della Legge 146/90 e successive modificazioni e integrazioni che detta norma per l'esercizio di tale diritto nei servizi in oggetto. Il Gestore si impegna a garantire la regolarità del servizio di igiene urbana, avvalendosi di una struttura organizzativa che le consente di monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate. Sono previste inoltre turnazioni di lavoro alternate su fasce antimeridiane, pomeridiane e notturne per favorire interventi sull'intero arco della giornata e servizi di minima nelle giornate festive. Tale organizzazione del lavoro consente di eliminare situazioni di pericolo o di particolare disagio, anche su segnalazione delle autorità competenti, intervenendo con sollecitudine in caso di bisogno o di emergenza.

4.1.1 Servizio di emergenza

Qualora, per i motivi esposti al punto 4.1, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio per un tempo limite da indicare non superiore alle XX ore/giorni, il gestore è tenuto ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza.

4.1.2 Tempi di preavviso per interventi programmati

Vengono indicate dal Gestore, con un periodo di tempo non inferiore a XX giorni di anticipo, le modalità di preavviso di lavori da effettuare ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio.

4.1.3 Durata delle sospensioni programmate

Il Gestore indica i tempi di durata massima delle interruzioni programmate, che comunque non devono essere superiori a XX ore/giorni.

4.1.4 Pronto intervento

Il Gestore comunica la disponibilità di servizi di pronto intervento e relative modalità di accesso in tutti i periodi dell'anno e delle 24h.

Vengono inoltre indicati:

- il tempo massimo per primo intervento in caso di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni nocive per la salute umana;
- le prime indicazioni comportamentali fornite dai tecnici, nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo di intervento;
- il tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento.

- il tempo massimo per il ripristino del servizio interrotto.

Infine, il Gestore assicura lo svuotamento dei contenitori entro XX (unità di tempo) dalla richiesta.

4.1.5 Dati sulla Customer Satisfaction, sulla qualità e sui servizi forniti

Il Gestore predispone appropriati strumenti (anche su base informatica) per la registrazione delle informazioni e dei dati relativi ai livelli di qualità del servizio fornito e li mantiene costantemente aggiornati. Il Gestore assicura la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati e conserva in modo aggiornato ed accessibile la documentazione necessaria per assicurarne la verificabilità per un periodo non inferiore a XX anni successivi a quello della registrazione.

Il Gestore fornisce i dati al concessionario con cadenza almeno semestrale sulla qualità ed efficacia dei servizi prestati in conformità agli standards di qualità definiti dal contratto di servizio.

Il Gestore è tenuto a collaborare come previsto dalla legge alle indagini di *customer satisfaction* al fine conoscere la valutazione degli utenti sul servizio erogato e sui progetti in corso. Il Gestore si impegna a valutare, con le rappresentanze istituzionali, sindacali, l'Agenzia per i servizi pubblici locali del Comune di Torino e le associazioni dei consumatori:

- le prestazioni effettivamente fornite in relazione ai livelli di servizio definiti e promessi,
- le cause del mancato rispetto degli stessi,
- le azioni correttive intraprese per porvi rimedio,
- il numero ed il tipo di reclami ricevuti ed il seguito dato ad essi (confronto con l'anno precedente),
- il numero e l'ammontare degli indennizzi corrisposti (confronto con l'anno precedente),
- la percentuale degli appuntamenti rispettati (confronto con l'anno precedente),
- i risultati di tali rilevazioni.

Il Gestore istituisce un apposito Ufficio interno che svolge funzioni di valutazione dei risultati conseguiti e di controllo del corretto adempimento delle procedure e del rispetto degli standards indicati nel contratto di servizio.

4.1.6 Ulteriori impegni del gestore

Il Gestore si impegna ad assicurare il rispetto di tutte le norme di legge vigenti in materia, fornisce informazioni in merito alle problematiche ambientali affrontate durante l'esercizio annuale, comprensive dell'impatto ambientale prodotto dalle infrastrutture e delle misure adottate per mitigare gli effetti negativi per l'ambiente.

4.1.7 Tabella riassuntiva

Il Gestore, in allegato alla propria Carta di Servizio, per una migliore comprensibilità e leggibilità della stessa da parte dell'utente, predispone una tabella riassuntiva degli standards e degli indennizzi.

4.2 Modalità del servizio raccolta rifiuti

Vengono indicate dal gestore le modalità operative. Tale sistema deve essere esplicito e dichiarato con chiarezza agli utenti.

4.2.1 Controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori

Il Gestore assicura il controllo della funzionalità dei contenitori in coincidenza con il servizio di raccolta o su segnalazione dell'utente. Il Gestore assicura il ripristino della funzionalità dei contenitori per i rifiuti urbani e assimilati, entro XX giorni dalla verifica o segnalazione di malfunzionamento.

4.2.2 *Scostamento tra servizio reso e servizio programmato*

Il Gestore deve garantire l'erogazione del servizio non effettuato secondo programma entro il giorno successivo. Per i servizi a frequenza giornaliera e per i servizi di raccolta porta a porta non è ammesso ritardo.

4.2.3 *Intervento su chiamata per svuotamento contenitori e/o ripristino decoro*

Il Gestore controlla il servizio sul territorio ed assicura un servizio di intervento su chiamata per svuotamento contenitori. Per favorire tali attività dota il proprio personale in servizio sul territorio di collegamento radio-telefonico con le sedi aziendali. In particolare il Gestore assicura entro XX giorni dalla chiamata lo svuotamento dei contenitori e/o interventi per il ripristino del decoro del suolo pubblico o privato soggetto ad uso pubblico. Le attività di ripristino in situazioni che comportano pericolo per l'uomo o per l'ambiente o di particolare disagio vengono effettuate dal Gestore entro XX ore dalla segnalazione.

4.3 *Modalità del servizio raccolte differenziate*

La raccolta differenziata rappresenta una delle principali iniziative dirette a favorire il recupero di materiali (riciclo) ed energia; il piano di gestione delle raccolte differenziate deve essere chiaramente esplicitato e presentato ai cittadini ogni anno e deve garantire la possibilità di conferimento per tutti gli utenti.

La frequenza di raccolta deve essere diversificata a seconda della stagionalità.

4.3.1 *Raccolte differenziate*

Il Gestore organizza le proprie attività e servizi nel rispetto degli obiettivi per la raccolta differenziata (art. 205 TU 152/2006), assicurando il servizio di raccolta per categorie, come ad esempio:

- frazione organica putrescibile,
- verde e ramaglie,
- carta e cartone,
- vetro (oppure vetro e metalli),
- plastica,
- multimateriale (specificando le frazioni),
- rifiuti ingombranti,
- rifiuti urbani pericolosi,
- rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE),
- altre raccolte differenziate (specificare quali),
- inerti da piccole riparazioni domestiche

Vengono elencate le frazioni merceologiche di rifiuti urbani (con relative diciture) e i relativi sistemi di raccolta, ad esempio:

- porta a porta mediante sacchi
 - campane e cassonetti collocati sul suolo pubblico
 - campane stradali
 - bidoni dislocati in locali pubblici
 - cassoni
 - stazione ecologica
 - altri sistemi di raccolta
- E per tipologia di raccolta
- domicilio
 - plessi Comunali
 - aree mercatali
 - plessi scolastici e uffici privati

- privati mediante cassoni

Il gestore fornisce:

- per ciascuna frazione merceologica una descrizione sintetica delle modalità e della frequenza dello svolgimento della raccolta, eventualmente diversificata a seconda della stagionalità;
- le caratteristiche dei contenitori e dei sacchi (tipologia, colore, ecc.), la loro collocazione e/o le modalità per il loro reperimento;
- la densità media di distribuzione dei contenitori in rapporto ai residenti serviti;
- la frequenza minima del loro lavaggio;
- la distanza massima delle utenze dai contenitori distinguendo tra aree urbane intensive e commerciali, aree urbane non intensive e artigianali e le altre aree servite.

4.3.2 Raccolta della frazione organica putrescibile

Il Gestore assicura la raccolta differenziata degli scarti di cucina mediante un servizio porta a porta o contenitori ubicati sul territorio o mediante isola ecologica.

4.3.3 Raccolta del verde e delle ramaglie

Il Gestore assicura la raccolta differenziata di sfalci e potature mediante un servizio domiciliare gratuito su chiamata, mediante contenitori ubicati sul territorio o conferimento in stazioni ecologiche.

Il Gestore individua le modalità di raccolta per le diverse zone servite. Nel caso di servizio domiciliare su chiamata l'intervento viene effettuato nella giornata concordata con l'utente ed entro XX giorni dalla richiesta.

4.3.4 Raccolta della carta e del cartone

Il Gestore assicura la raccolta differenziata della carta e del cartone mediante un servizio porta a porta, mediante contenitori ubicati sul territorio, conferimento in stazioni ecologiche o altro.

4.3.5 Raccolta del vetro (oppure del vetro e dei metalli)

Il Gestore assicura la raccolta differenziata del vetro mediante contenitori ubicati sul territorio, presso particolari utenze (come ad esempio enti pubblici, caserme, ospedali) oppure con raccolta porta a porta o mediante conferimento in stazioni ecologiche.

4.3.6 Raccolta della plastica

Il Gestore assicura la raccolta differenziata della plastica mediante raccolta porta a porta oppure contenitori ubicati sul territorio, conferimento in stazioni ecologiche o altro.

4.3.7 Raccolta rifiuti ingombranti

Il servizio viene svolto con le seguenti modalità:

- con l'effettuazione - su richiesta - di un servizio gratuito a domicilio per il ritiro di beni durevoli quali mobilio, suppellettili, ecc., purchè consegnati a livello di marciapiede. Il servizio è svolto nel rispetto dei tempi e delle modalità che vengono preventivamente concordati, comunque entro XX giorni lavorativi dalla richiesta. Il servizio è svolto gratuitamente purché circoscritto ad un numero limitato di pezzi.
- mediante consegna da parte degli utenti del materiale ingombrante presso la stazione ecologica.

4.3.8 Raccolta rifiuti urbani pericolosi

Il Gestore assicura un servizio di raccolta dei rifiuti urbani pericolosi (come ad esempio pile esaurite e farmaci scaduti) mediante contenitori ubicati sul territorio, presso esercizi commerciali convenzionati o mediante il conferimento in stazioni ecologiche. Oltre al conferimento presso le stazioni ecologiche, per la raccolta dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) il

Gestore attiva un servizio di raccolta gratuita a domicilio, che può essere richiesto mediante l'apposito numero telefonico verde. Il servizio viene effettuato nella giornata concordata con l'utente ed entro XX giorni dalla richiesta.

4.3.9 Raccolta degli inerti da piccole riparazioni domestiche

Il Gestore assicura la raccolta differenziata dei rifiuti inerti derivanti da piccole riparazioni domestiche mediante conferimento alle stazioni ecologiche di quantitativi non superiori a XXX Kg/anno per unità immobiliare.

4.3.10 Servizio di raccolta del rifiuto residuale

La raccolta del rifiuto residuale può avvenire mediante servizio porta a porta (domiciliare) o contenitori ubicati sul territorio (come ad esempio cassonetti, bidoni).

4.3.11 Livelli minimi dei servizi

In un apposito Disciplinare Tecnico allegato al contratto di servizio sono stabiliti i livelli di qualità del servizio ed i relativi indicatori e standard organizzativi. Il gestore si impegna ad assicurare sempre alle utenze i livelli minimi. Sono ammesse deroghe in casi particolari per i quali il gestore dovrà dichiarare ciò che è in grado di assicurare. Il Gestore è comunque tenuto a garantire i livelli qualitativi e quantitativi dettati dalla normativa vigente. Inoltre, si impegna ad assicurare all'utenza più elevati livelli di servizio rispetto a quelli minimi sulla scorta di quanto stabilito nelle convenzioni fra ente locale e Gestore.

4.3.12 Materiali da riciclo e materiali da recupero

Il Gestore comunica periodicamente i valori di qualità raggiunti nella raccolta differenziata, garantendo criteri di certificazione o validazione degli indicatori espressi, e rileva per ogni materiale un quadro analitico delle condizioni di purezza (e dunque degli scarti presenti) nel raccolto. A questo proposito organizza periodiche campagne di comunicazione e partecipazione dei cittadini.

Il gestore inoltre informa sulle procedure e sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa incentivante.

4.3.13 Centri di conferimento

Ai fini di una corretta analisi e soprattutto dell'avvio di una forma di incentivazione dei cittadini impegnati nella raccolta differenziata, vengono individuati, forme, strumenti e criteri per riconoscere tale impegno sia individuale sia presso centri specifici.

4.3.14 Raccolta dati

Il Gestore provvede al monitoraggio continuo delle quantità delle materie raccolte in modo differenziato e ne comunica i risultati specificando per ciascuna frazione i quantitativi raccolti e le modalità con cui si è svolto il servizio, riclassificati per area di raccolta.

4.3.15 Garanzia del riciclo

Il Gestore si impegna a consegnare il materiale a specifiche strutture autorizzate per il riciclo ed è in grado di dimostrarne in ogni momento la destinazione; provvede a periodica relazione attestante la destinazione anche attraverso specifiche procedure di certificazione.

4.3.16 Raccolta mediante stazioni ecologiche

Il Gestore indica le caratteristiche, l'ubicazione, le tipologie di rifiuti conferibili, le modalità di conferimento degli stessi, nonché gli orari di apertura. Il Gestore dovrà garantire almeno XX ore di apertura settimanale in tutte le giornate non festive.

4.3.17 Crisi impiantistica

In caso di crisi delle operazioni di smaltimento e recupero, il Gestore ne dà adeguato preavviso all'ATO, sottoponendo alle Autorità competenti una proposta relativa alle misure da adottare per superare il periodo di crisi.

4.4 Modalità del servizio pulizia suolo, principi generali

Spazzamento stradale e lavaggio del suolo pubblico.

Lo spazzamento meccanizzato e manuale vengono svolti secondo specifici programmi definiti nel contratto di servizio. I principi di base del sistema devono basarsi su:

- chiara individuazione esigenze del territorio attraverso le quali giungere a scelte condivise, al fine di assicurare che la comunità riceva il miglior servizio in accordo con le proprie esigenze;
- garanzia dell'effettuazione del controllo tramite strumenti e parametri misurabili e confrontabili;
- garanzia della divulgazione delle informazioni sui servizi erogati e sui risultati del monitoraggio e controllo;

Le scelte specifiche territoriali devono partire da alcuni principi fondamentali:

- gli standard di spazzamento e pulizia, la scelta del numero di cestini stradali devono essere basati sul tipo di utilizzo delle aree;
- il territorio deve essere suddiviso in zone connesse all'utilizzo e al volume di traffico;
- la zonizzazione e i livelli devono essere condivisi e concertati;

Il gestore provvede alla pulizia delle vie e delle piazze comunali sia mediante spazzamento manuale che mediante l'impiego di macchine spazzatrici;

Il servizio deve essere organizzato sulla base delle caratteristiche del territorio, assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali e della stagionalità. Il Gestore deve indicare le frequenze di pulizia del suolo sulla base delle caratteristiche del territorio:

- aree particolari (centri storici, monumentali, turistici e di particolare interesse) da X a X volte alla settimana sia manuale che meccanizzato,
- aree urbane intensive e commerciali da X a X volte alla settimana manuale e da X a X volte alla settimana meccanizzato,
- aree urbane non intensive e artigianali da X a X volte alla settimana manuale e da XX a XX volte alla settimana meccanizzato

Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di spazzamento può essere giustificato solo dai seguenti impedimenti:

- traffico veicolare;
- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali;
- condizioni meteorologiche avverse.

4.4.1 Spazzamento meccanizzato

Lo spazzamento meccanizzato viene effettuato a rotazione su zone individuate secondo programmi prestabiliti. Le aree interessate allo spazzamento meccanizzato e le relative frequenze di intervento sono riportate in specifico allegato a cura del gestore. Il livello generale di qualità del servizio è rappresentato dalla percentuale minima di rispetto, nell'arco di un anno, del programma di spazzamento meccanizzato. Il Gestore deve indicare le modalità ed i tempi di preavviso per l'effettuazione di interventi di pulizia meccanizzata che richiedano lo sgombrò della sede stradale.

4.4.2 Spazzamento manuale

Lo spazzamento manuale interessa principalmente i tratti di strada non accessibili dai mezzi meccanici e viene svolto con specifico programma definito dal gestore. È inoltre previsto un servizio di minima in modo da garantire interventi di mantenimento o interventi in concomitanza di manifestazione culturali e sportive.

Rientrano nell'attività lo svuotamento dei cestini gettacarta, raccolta foglie, deiezioni animali, siringhe (raccolta particolare da parte di squadre appositamente specializzate) e rifiuti abbandonati.