

REGOLAMENTO PER IL CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ DEI GESTORI DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI URBANI

Art. 1

Normativa di riferimento

Il presente regolamento disciplina le modalità di controllo delle attività dei gestori del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani.

Le attività di controllo trovano il loro fondamento giuridico dall'applicazione della seguente normativa:

- art. 28 del D. Lgs. 201/2022;
- art. 203, comma 2, del D. Lgs 152/2006 (per le parti riferite alle attività di controllo);
- art. 6 comma 2 lett. h) ed i) della L.R. 11/2013;
- Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/Rif;
- art. 17 dello “Schema tipo di contratto di servizio - disposizioni sui contenuti minimi essenziali” allegato alla Deliberazione ARERA 3 agosto 2023 n. 385/2023/R/Rif.

Per quanto non previsto dalla disciplina normativa di cui sopra si fa riferimento a quanto contenuto nei singoli Contratti di Servizio e ai principi generali contenuti nell'art. 115 del D. Lgs. 36/2023.

Art. 2

Competenze in materia di controllo

L'AURI ha la titolarità del controllo dell'espletamento del servizio da parte dei Gestori, in nome e per conto dei Comuni. Per l'esecuzione delle attività di controllo, l'AURI si avvale degli uffici propri e di quelli dei Comuni.

Per le attività di controllo del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani AURI si può, inoltre, avvalere di soggetti esterni dotati di specifiche professionalità.

I controlli possono riguardare le due seguenti categorie principali:

- controlli di ordine generale che attengono alla concessione nel suo insieme che normalmente hanno una valenza sovracomunale e rispetto ai quali ha competenza AURI;
- controlli specifici riguardanti le prestazioni dei servizi resi presso i singoli Comuni che normalmente hanno una valenza territoriale e rispetto ai quali prioritariamente vi è una competenza dei singoli Comuni.

Art. 3

Comitato di controllo delle prestazioni del gestore

Per ogni affidamento del servizio integrato dei rifiuti è costituito presso AURI un “Comitato di controllo delle prestazioni del gestore” composto da un responsabile nominato da AURI e dai responsabili designati dai singoli Comuni nel cui territorio viene espletato il servizio (un responsabile per ogni Comune).

Il predetto Comitato coordina le attività di controllo ed ha accesso ai dati messi a disposizione dal gestore e a tutta la strumentazione di controllo da remoto attivata dal medesimo gestore.

In sede di Comitato di controllo possono essere discusse tematiche di ordine generale attinenti la concessione e possono essere adottate direttive o segnalazioni attinenti le modalità di svolgimento dei servizi.

Nel caso in cui AURI si doti di uno specifico soggetto esterno per il controllo delle prestazioni del gestore lo stesso farà parte del Comitato di controllo delle prestazioni del gestore di cui al presente articolo.

L'attività del Comitato di controllo può svolgersi separatamente in relazione alle esigenze dei singoli Comuni tramite incontri che coinvolgono solo i soggetti interessati. Con riferimento alle attività espletate in sede di Comitato di controllo viene redatto specifico verbale.

Art 4

Obblighi del gestore

I gestori sono obbligati a consentire l'effettuazione da parte di AURI e dei Comuni di tutti gli accertamenti, sopralluoghi e verifiche opportuni o necessari per il perseguimento delle proprie finalità ed attribuzioni.

I gestori devono indicare un referente unico per la gestione della concessione al quale saranno indirizzate tutte le richieste inerenti al controllo delle prestazioni.

Art. 5

Oggetto del controllo delle prestazioni

I controlli di cui al presente regolamento sono finalizzati alla verifica del rispetto, da parte del Gestore, degli obblighi derivanti dal contratto di servizio.

L'AURI ed i Comuni hanno il diritto di effettuare controlli in qualsiasi momento, anche tramite accesso alle banche dati e ai sistemi informatici e GPS del gestore, in ordine a tutte le articolazioni dei servizi svolti, alla qualità degli stessi, alla manutenzione degli automezzi e delle attrezzature e alla conduzione degli impianti affidati ai gestori. A tal fine il Gestore è tenuto a mettere a disposizione la documentazione autorizzativa, i mezzi ed il supporto di personale necessario a consentire lo svolgimento dell'attività di controllo.

In particolare, l'AURI ed i Comuni controllano i servizi con la finalità di:

- verificare il rispetto dei termini contrattuali di servizio da parte del Gestore;
- evidenziare eventuali criticità del servizio, per individuare i miglioramenti da apportare;
- verificare il raggiungimento degli obiettivi ed i livelli di servizio previsti dai documenti contrattuali.

Esiti negativi dei controlli effettuati potranno dare adito all'applicazione delle penalità previste dal contratto di servizio con la quantificazione, le modalità e le procedure previste nello stesso.

Art. 6

Procedure di controllo

AURI, direttamente (o con soggetti esterni) e attraverso i Comuni, espletterà controlli tesi a verificare la corretta attuazione del contratto di servizio in merito al raggiungimento degli obiettivi prefissati e di quanto preventivato nei Programmi annuali delle attività.

Il controllo si articola su due livelli:

- analisi (monitoraggio/osservazione) degli indicatori tecnico-economici del servizio;
- controllo territoriale sull'effettivo servizio svolto dall'affidataria.

Gli indicatori considerati saranno di tipo:

- Tecnico, riguardanti la quantità, capacità e frequenza di erogazione del servizio (es. quantità di rifiuto intercettato per frazione merceologica raccolta, volumetria contenitori disponibile, frequenza di raccolta e spazzamento, % raccolta differenziata, ecc.);
- Economico (es. parametri desunti dai piani finanziari MTR e dai documenti contabili del gestore, costo per abitante, costo per tonnellata di rifiuto, ecc.);
- Qualitativo e di comunicazione (es. tempi di risposta alle richieste, segnalazioni al numero verde per gli utenti, campagne informative, aggiornamento carta della qualità dei servizi, analisi di customer satisfaction, ecc.).

Il controllo territoriale sul servizio è svolto prevalentemente dai Comuni ed è orientato a valutare, con indagini dirette sul campo, la rispondenza tra i parametri contenuti nel Contratto di servizio e nei documenti operativi di dettaglio e quelli effettivamente rilevati.

I controlli potranno avvenire in qualunque momento, anche senza preavviso, ma dovranno essere condotti in modo da non interferire con la normale attività del Gestore; né potranno essere condotti controlli su aspetti dell'attività del Gestore non direttamente riguardanti il servizio in questione.

In caso di esito negativo del controllo, AURI attiverà le procedure di penalizzazione previste nel contratto di servizio e nei suoi allegati.

Art. 7

Programma dei Controlli

In attuazione delle disposizioni dell'art. 28 – *Vigilanza e controllo sulla gestione* del D.Lgs 201/2022, con cadenza annuale viene predisposto per ogni gestione il “Programma dei controlli” previsto dall'art. 17 dello “Schema tipo di contratto di servizio - disposizioni sui contenuti minimi essenziali” allegato alla Deliberazione ARERA 3 agosto 2023 n. 385/2023/R/Rif.

Il Consiglio Direttivo di AURI approva il predetto Programmi annuale dei controlli.

Entro il 31 marzo il “Comitato di controllo delle prestazioni del gestore” procede alla elaborazione del documento finale di controllo riferito all'annualità precedente che dovrà essere approvato dal Consiglio Direttivo di AURI entro i 30 giorni successivi, ai sensi di quanto disposto dall'art. 6 comma 2 lett. h) ed i) della L.R. 11/2013.

Art. 8

Obblighi di rendicontazione del gestore

In aggiunta alle ordinarie attività di controllo per le quali i gestori devono garantire la massima collaborazione, gli stessi sono tenuti a fornire le seguenti attività di rendicontazione dei servizi espletati:

- i dati, fisici caratteristici del servizio, intendendosi in questi tutti i dati utili per verificare il rispetto delle prescrizioni e degli standard definiti con modalità di rendicontazione concordati con l'AURI;
- i dati economici e finanziari del servizio;
- i dati necessari alla compilazione per ciascun Comune del MUD e delle schede dell'applicativo ORSO da inviare all'Osservatorio Rifiuti Regionale di ARPA Umbria nei tempi adeguati per le scadenze stabilite;
- i dati sui flussi di rifiuti o su aspetti gestionali dei servizi e degli impianti ripartiti per Comune e per EER.

L'AURI si riserva comunque la possibilità di richiedere al Gestore qualsiasi informazione aggiuntiva necessaria per una migliore comprensione dei risultati dell'attività svolta.

Sono altresì oggetto di dichiarazione annuale:

- a) la comunicazione in ordine alla permanenza dei requisiti di carattere generale e speciale dichiarati in sede di gara;
- b) l'attestazione in ordine al rinnovo/persistenza, secondo le prescrizioni contrattuali, delle garanzie finanziarie e assicurative.

Art. 9

Tempi, modi, forme e formati di rendicontazione

Il Gestore deve trasmettere ad AURI e ai Comuni, con le periodicità che saranno indicate nel Programma dei Controlli, i seguenti report di rendicontazione:

- prospetti riepilogativi sullo stato di avanzamento degli interventi previsti e dei servizi effettuati con l'indicazione dei seguenti dati:
 - a) flussi di rifiuti raccolti e relativi impianti di destino (trimestrale);
 - b) numero di utenze domestiche e non domestiche servite con indicate le modalità di raccolta (semestrale);
 - c) numero, tipologia e volumetria di contenitori installati (trimestrale);
 - d) eventuali variazioni del modello organizzativo delle squadre di raccolta (trimestrale);
 - e) numero di lavaggi dei contenitori effettuati (trimestrale);
 - f) ore di servizio di spazzamento effettuate (trimestrale);
 - g) ore di apertura dei centri di raccolta (semestrale);

- report reclami, contenenti una sintesi della natura e della quantità dei reclami presentati dagli utenti direttamente al Gestore, secondo le modalità definite dal Gestore nella Carta dei Servizi.
- informazioni sui singoli servizi di raccolta effettuati, che comprendono indicazioni riguardanti il numero di contenitori svuotati per turno ed i relativi livelli di esposizione dei contenitori per i servizi di raccolta domiciliari. Tale informazione sarà puntuale per i servizi per i quali sia stata avviata la lettura del trasponder e su base statistica per gli altri;
- informazioni riguardanti le superfici e le frequenze sottoposte a spazzamento manuale e meccanico.

Art 10

Tracciabilità dei mezzi adibiti alla raccolta e allo spazzamento

Al fine di consentire forme di controllo sempre più dettagliate, tutti gli automezzi adibiti alla raccolta dei rifiuti ed allo spazzamento meccanizzato circolanti in uso ai gestori dovranno essere progressivamente dotati di un sistema che consenta di conoscere in tempo reale la posizione dell'automezzo.

Il sistema deve integrare a bordo un ricevitore GPS che consenta, in ogni istante, di conoscere la posizione geografica del mezzo, la sua velocità e la sua direzione di marcia. I dati provenienti dal GPS devono essere elaborati con altri parametri rilevati a bordo e/o provenienti da terra, e processati dal microcontrollore interno: la tecnica utilizzata deve consentire la precisione di posizionamento di almeno 3 metri dal trasmettitore/ricevitore.

I dati di bordo forniti dai dispositivi devono essere integrabili con altri sistemi di cartografia, di gestione operativa, amministrativa o contabile del Gestore ed opportunamente registrati.

Le informazioni così raccolte devono essere messe a disposizione di AURI e dei Comuni in tempo reale con modalità che ne consentano una agevole interrogazione nel rispetto di accordi sindacali e della normativa di riferimento in materia di riservatezza.

Il Gestore è tenuto a garantire l'efficienza del sistema informatico di monitoraggio.

Art 11

Relazione finale di rendicontazione

I gestori del servizio integrato dei rifiuti, entro il 28 febbraio di ogni anno, dovranno trasmettere ad AURI una relazione finale riassuntiva di tutti i dati trasmessi per la rendicontazione delle attività di gestione dei servizi svolte nell'anno precedente. La relazione sottoscritta dal legale rappresentante dei gestori dovrà riportare tutte le informazioni e i dati inerenti alla gestione del servizio. Di tale relazione dovrà essere fornita ad AURI una copia in formato digitale aperto per le elaborazioni successive.

Art 12

Penali

Al Gestore possono essere applicate penalizzazioni in caso di:

- mancata o ritardata esecuzione di attività fondamentali ai fini del raggiungimento degli obiettivi strutturali entro i tempi e nei modi prescritti;
- mancato o ritardato raggiungimento dei livelli minimi dei servizi;
- mancata comunicazione dei dati tecnici ed economico-finanziari alle scadenze e nei formati previsti;
- inerzia nei confronti di segnalazioni operate dall'AURI e/o dai Comuni, circa carenze e disfunzioni;
- in generale, per mancato rispetto degli obblighi contrattualmente assunti.

L'esecuzione di una prestazione o di una attività preventivata si considera *ritardata* quando non avviene entro il giorno lavorativo previsto; *mancata* quando non avviene entro i due giorni lavorativi successivi.

Gli stessi termini si considerano relativamente alla consegna delle rendicontazioni e di ogni altra scadenza che sia posta al Gestore dal Contratto di Servizio, dal Disciplinare Tecnico, dal Piano d'Ambito e da eventuali documenti operativi annuali di dettaglio delle attività.

Una prestazione si considera resa non conformemente agli standard quando non sono state rispettate le prescrizioni definite nel Contratto di Servizio e/o nel Disciplinare Tecnico e/o nel Piano d'Ambito e/o nel documento delle attività.

Art. 13

Destinazione dei proventi derivanti dalle penali

In caso di applicazione di penalizzazioni i proventi derivanti da tale attività potranno essere utilizzati come di seguito indicato:

- se la penalità riguarda aspetti di carattere generale non riconducibili a specifiche inadempienze nei confronti di singoli comuni i proventi della penale saranno suddivisi al 50% tra AURI e Comuni. I comuni beneficeranno dei proventi derivanti da questa tipologia di penalizzazione attraverso al decurtazione di quanto dovuto al gestore in sede di redazione dei PEF che determinano il corrispettivo per il gestore. I proventi delle penali incamerati da AURI saranno, invece, utilizzati per iniziative di miglioramento dei servizi;
- se la penalità riguarda aspetti specifici di un singolo comuni o di più comuni i proventi della penale saranno interamente assegnati ai rispettivi comuni. Gli stessi beneficeranno dei proventi derivanti da questa tipologia di penalizzazione attraverso al decurtazione di quanto dovuto al gestore in sede di redazione dei PEF che determinano il corrispettivo per il gestore.