

# GARA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE

## LINEE GUIDA

elaborato: Presentazione	codifica: 180523354 revisione: 00	data: 06/12/2018	elaborato: Enrica Lo Piccolo Cristina Mazzone	verificato: Stefano Amigoni Camilla De Micheli	approvato: Camilla De Micheli
-----------------------------	---	---------------------	---	--	----------------------------------

# Inquadramento normativo – Decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267

D.lgs n.267 del 18/08/2000 – Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali -  
funzioni:

## Comune Art. 13:

*«1. Spettano al Comune tutte le funzioni amministrative che riguardano la popolazione ed il territorio comunale, precipuamente nei settori organici dei servizi alla persona e alla comunità, dell'assetto ed utilizzazione del territorio e dello sviluppo economico, salvo quanto non sia espressamente attribuito ad altri soggetti dalla legge statale o regionale, secondo le rispettive competenze»*

# Inquadramento normativo – Legge Regionale n. 26/2003

**L.R. 26/2003 - «Disciplina dei servizi locali di interesse economico generale. Norme in materia di gestione dei rifiuti, di energia, di utilizzo del sottosuolo e di risorse idriche» e s.m.i. - competenze :**

## **Regione Art. 17:**

1. approvazione dei progetti di impianti che rientrano nell'allegato 1, comma 5, punto 2, della Direttiva 2010/75/UE del 24 novembre 2010, limitatamente agli impianti di incenerimento che trattano rifiuti individuati dal C.E.R. 200301 con operazioni di incenerimento (D10) o recupero energetico (R1);
2. approvazione, ai sensi dell'articolo 211 del d.lgs. 152/2006, di impianti che effettuano ricerca e sperimentazione;
3. approvazione di impianti di gestione, smaltimento o recupero di rifiuti speciali necessari all'attuazione di specifici programmi regionali di settore adottati per la definitiva risoluzione di problematiche ambientali esistenti, da autorizzare ai sensi degli articoli 208, 209, 210 del d.lgs. 152/2006 e del d.lgs. 59/2005, allegato I, punto 5.

## **Provincia Art. 16:**

1. approvazione, ai sensi degli articoli 208, 209 e 210 del decreto legislativo 3 aprile 2006 n. 152, dei progetti di impianti non rientranti nella competenza regionale;
2. trasmissione alla Regione, entro il 30 settembre di ogni anno, di una relazione sullo stato di attuazione del programma regionale di gestione dei rifiuti, sulla funzione autorizzativa conferita e sulla attività di controllo;
3. individuazione entro 1 (uno) anno dall'approvazione del programma regionale di gestione dei rifiuti, nel rispetto dello stesso programma regionale e in base alle previsioni del piano territoriale di coordinamento provinciale o, per la Città metropolitana di Milano, in base alle previsioni degli specifici strumenti di pianificazione territoriale, delle aree idonee e di quelle non idonee alla localizzazione degli impianti di recupero e smaltimento dei rifiuti urbani e speciali con la trasmissione agli uffici regionali competenti di una relazione di dettaglio con relativa cartografia. La Regione verifica e approva la documentazione entro 3 (tre) mesi.

## **Comune Art.15:**

1. affidamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
2. organizzazione della raccolta differenziata dei rifiuti urbani secondo il piano regionale di gestione rifiuti.

# Inquadramento normativo - Decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 «Norme in materia ambientale» e s.m.i.

**Parte quarta – Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati - competenze:**

**Regione Art. 196:**

1. predisposizione, adozione e aggiornamento dei piani regionali di gestione dei rifiuti;
2. regolamentazione delle attività di gestione dei rifiuti, compresa la raccolta differenziata dei rifiuti urbani e pericolosi, secondo il criterio di separazione dei rifiuti ad alto tasso di umidità dai restanti rifiuti;
3. approvazione dei progetti di nuovi impianti per la gestione di rifiuti, anche pericolosi, e l'autorizzazione alle modifiche degli impianti esistenti;
4. autorizzazione all'esercizio delle operazioni di smaltimento e recupero di rifiuti, anche pericolosi;
5. attività in materia di spedizioni transfrontaliere dei rifiuti;
6. delimitazione degli ambiti territoriali ottimali per la gestione dei rifiuti urbani e assimilati;
7. redazione di linee guida e criteri per la predisposizione e l'approvazione dei progetti di bonifica e di messa in sicurezza, nonché l'individuazione delle tipologie di progetti non soggetti ad autorizzazione;
8. promozione della gestione integrata dei rifiuti;
9. incentivazione alla riduzione della produzione ed al recupero dei rifiuti;
10. specificazione dei contenuti della relazione da allegare alla comunicazione secondo gli art. 214, 215 e 216;
11. definizione di criteri per l'individuazione, da parte delle province, delle aree non idonee alla localizzazione degli impianti di smaltimento e di recupero dei rifiuti;
12. definizione dei criteri per l'individuazione dei luoghi o impianti idonei allo smaltimento e delle disposizioni per rifiuti di tipo particolare;
13. adozione delle disposizioni occorrenti affinché gli enti pubblici e le società a prevalente capitale pubblico, anche di gestione dei servizi, coprano il proprio fabbisogno annuale di manufatti e beni con una quota di prodotti ottenuti da materiale riciclato non inferiore al 30% del fabbisogno medesimo;
14. realizzazione di impianti di smaltimento e recupero dei rifiuti in aree industriali, incentivando le iniziative di auto-smaltimento.

# Inquadramento normativo - Decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 «Norme in materia ambientale» e s.m.i.

**Parte quarta – Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati - competenze:**

## **Provincia Art. 197**

1. funzioni amministrative concernenti la programmazione ed organizzazione del recupero e dello smaltimento dei rifiuti a livello provinciale, in particolare:
  - controllo e verifica degli interventi di bonifica ed il monitoraggio ad essi conseguenti;
  - controllo periodico su tutte le attività di gestione, di intermediazione e di commercio dei rifiuti, compreso l'accertamento delle violazioni delle disposizioni di cui alla parte del presente decreto;
  - verifica e controllo dei requisiti previsti per l'applicazione delle procedure semplificate, con le modalità di cui agli articoli 214, 215, e 216;
  - individuazione, sulla base delle previsioni del Piano Territoriale di Coordinamento e delle Previsioni di cui all'articolo 199, comma 3, lettere d) e h), dell'ente di governo dell'ambito ed i comuni, delle zone idonee alla localizzazione degli impianti di smaltimento dei rifiuti, nonché delle zone non idonee alla localizzazione di impianti di recupero e di smaltimento dei rifiuti.
2. possono avvalersi di organismi pubblici, ivi incluse le Agenzie regionali per la protezione dell'ambiente (ARPA), con specifiche esperienze e competenze tecniche in materia;
3. gli addetti al controllo sono autorizzati ad effettuare ispezioni, verifiche e prelievi di campioni all'interno di stabilimenti, impianti o imprese che producono o che svolgono attività di gestione dei rifiuti;
4. il personale appartenente al Comando Carabinieri Tutela Ambiente (C.C.T.A.) è autorizzato ad effettuare le ispezioni e le verifiche necessarie;
5. controlli periodici agli enti e alle imprese che producono rifiuti pericolosi, alle imprese che raccolgono e trasportano rifiuti a titolo professionale, agli stabilimenti e alle imprese che smaltiscono o recuperano rifiuti, curando, in particolare, che vengano effettuati adeguati controlli periodici sulle attività sottoposte alle procedure semplificate di cui agli articoli 214, 215, e 216 e che i controlli concernenti la raccolta ed il trasporto di rifiuti pericolosi riguardino, in primo luogo, l'origine e la destinazione dei rifiuti.

# Inquadramento normativo - Decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 «Norme in materia ambientale» e s.m.i.

**Parte quarta – Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati - competenze:**

**Comune Art. 198:**

1. concorrono, nell'ambito delle attività svolte a livello degli ambiti territoriali ottimali e con le modalità ivi previste, alla gestione dei rifiuti urbani ed assimilati. Sino all'inizio delle attività del soggetto aggiudicatario della gara ad evidenza pubblica indetta dall'ente di governo dell'ambito ai sensi dell'articolo 202, i Comuni continuano la gestione dei rifiuti urbani e dei rifiuti assimilati avviati allo smaltimento in regime di privativa nelle forme di cui all'articolo 113, comma 5, **del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267**;
2. concorrono a disciplinare la gestione dei rifiuti urbani con appositi regolamenti che, nel rispetto dei principi di trasparenza, efficienza, efficacia ed economicità e in coerenza con i piani d'ambito adottati ai sensi dell'articolo 201, comma 3, stabiliscono in particolare:
  - a) misure per assicurare la tutela igienico-sanitaria in tutte le fasi della gestione dei rifiuti urbani;
  - b) modalità del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani;
  - c) modalità del conferimento, della raccolta differenziata e del trasporto dei rifiuti urbani ed assimilati al fine di garantire una distinta gestione delle diverse frazioni di rifiuti e promuovere il recupero degli stessi;
  - d) norme atte a garantire una distinta ed adeguata gestione dei rifiuti urbani pericolosi e dei rifiuti da esumazione ed estumulazione di cui all'articolo 184, comma 2, lettera f);
  - e) misure necessarie ad ottimizzare le forme di conferimento, raccolta e trasporto dei rifiuti primari di imballaggio in sinergia con altre frazioni merceologiche, fissando standard minimi da rispettare;
  - f) modalità di esecuzione della pesata dei rifiuti urbani prima di inviarli al recupero e allo smaltimento;
  - g) assimilazione, per qualità e quantità, dei rifiuti speciali non pericolosi ai RSU, secondo i criteri di cui all'articolo 195, comma 2, lettera e), ferme restando le definizioni di cui all'articolo 184, comma 2, lettere c) e d);
3. fornire alla Regione, alla Provincia ed alle Autorità d'ambito tutte le informazioni sulla gestione dei rifiuti urbani da esse richieste;
4. esprimere il proprio parere in ordine all'approvazione dei progetti di bonifica dei siti inquinati rilasciata dalle Regioni.

## Legge n.147/2013 Art.1 comma 653 – 654

### TARI – Fabbisogni standard – Anno 2018:

- **Raccolta Differenziata e Frazione residuale dei R.S.U - Spazzamento e Pulizia Stradale:**
  - il comma 654 prevede che “in ogni caso deve essere assicurata la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio relativi al servizio, ricomprendendo anche i costi di cui all'articolo 15 del decreto legislativo 13 gennaio 2003, n. 36”;
  - il soggetto che svolge il servizio di gestione dei rifiuti deve redigere il Piano Finanziario sul quale verranno definite le tariffe TARI. Il Piano Finanziario deve essere approvato dal Consiglio Comunale o da altra autorità competente a norma delle leggi vigenti in materia;
  - i Comuni "a partire dal 2018, nella determinazione dei costi di cui al comma 654, deve avvalersi anche delle risultanze dei fabbisogni standard”;
  - la risultanza dei fabbisogni standard sono contenuti nell'Allegato 1 - tabella 2.6: «Stime puntuali OLS dei coefficienti della funzione di costo - Smaltimento rifiuti» della “Revisione della metodologia dei fabbisogni standard dei Comuni” adottata con il DPCM del 29 dicembre 2016.
- **Raccolta Rifiuti Speciali/Pericolosi e non pericolosi**
  - il comma 654 prevede che “i costi relativi ai rifiuti speciali al cui smaltimento provvedono, a proprie spese, i relativi produttori comprovandone l'avvenuto trattamento in conformità alla normativa vigente”.
- **Impianti**
  - nessuna indicazione.

# Inquadramento normativo – A.R.E.R.A (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente)

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) è un organismo indipendente, istituito con la legge 14 novembre 1995, n. 481 con il compito di tutelare gli interessi dei consumatori e di promuovere la concorrenza, l'efficienza e la diffusione di servizi con adeguati livelli di qualità, attraverso l'attività di regolazione e di controllo. Con la legge 27 dicembre 2017, n. 205, inoltre, sono state attribuite all'Autorità funzioni di regolazione e controllo del ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati.

Tra gli obiettivi vi sono:

- il miglioramento della regolazione del ciclo di rifiuti;
- l'adeguamento infrastrutturale agli obiettivi comunitari;

al fine di migliorare la regolazione del settore e garantire:

- accessibilità, fruibilità e diffusione omogenee sul territorio;
- adeguati livelli di qualità in condizioni di efficienza ed economicità della gestione;
- obiettivi generali di carattere economico, sociale e ambientale.

## **Organismo indipendente che svolge le funzioni di regolazione e promuove concorrenza ed efficienza del settore**

Alcune funzioni di regolazione e controllo del ciclo dei rifiuti comprendono:

- valutazione della separazione contabile e amministrativa della gestione, la valutazione dei costi delle singole prestazioni;
- la definizione degli indici di valutazione dell'efficienza e dell'economicità delle gestioni a fronte dei servizi resi;
- assicurare la pubblicità e trasparenza delle condizioni di svolgimento dei servizi a beneficio dell'utenza;
- organizzazione del sistema tariffario per la determinazione dei corrispettivi del servizio integrato dei rifiuti e dei singoli servizi che costituiscono attività di gestione sulla base della valutazione dei costi efficienti;
- approvazione delle tariffe definite dall'ente di Governo, dagli ATO per il servizio integrato e dai gestori degli impianti.

DIREZIONE CICLO DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI: PAVAN MARCELLA

Responsabile Unità Regolazione tariffaria dei servizi di gestione dei rifiuti urbani e assimilati: Jachello Lorenzo

Responsabile Unità Assetti e qualità dei servizi di gestione dei rifiuti urbani e assimilati: Pavan Marcella



# Inquadramento normativo - Waste Declaration 2018

Il documento fornisce una panoramica delle azioni che la città di Milano intende intraprendere per soddisfare gli impegni della «Dichiarazione Rifiuti Zero».

- **Raccolta differenziata e Frazione residuale da R.S.U - Spazzamento e Pulizia Stradale**
  - ridurre la produzione di rifiuti solidi urbani pro capite di almeno il 15% entro il 2030 rispetto al 2015;
  - ridurre la quantità di rifiuti solidi urbani smaltiti in discarica e incenerimento di almeno il 50% entro il 2030 rispetto al 2015;
  - ridurre la perdita / spreco di cibo lungo la catena di produzione e di approvvigionamento;
  - implementare o ampliare la raccolta separata alla fonte per i prodotti organici e per altre frazioni merceologiche:
    - **2021 Obiettivo: raccolta differenziata del 58% dei rifiuti;**
    - **2030 Obiettivo: raccolta differenziata del 75% dei rifiuti.**
  - migliorare il riutilizzo e il riciclaggio (compresi i materiali di costruzione e demolizione, se del caso);
  - ridurre o vietare la plastica monouso e non riciclabile e altri materiali e/o supportare l'innovazione e lo sviluppo del prodotto;
    - regole per gli appalti pubblici ed eventi pubblici con l'obiettivo di ridurre la produzione di rifiuti e aumentare la separazione alla fonte.
  - garantire l'accessibilità e l'inclusione di programmi nuovi o aggiornati per ridurre la produzione e lo smaltimento dei rifiuti.
- **Raccolta Rifiuti Speciali/Pericolosi e non pericolosi**
  - nessuna indicazione.
- **Impianti**
  - aumentare il tasso di diversione dalle discariche e dall'incenerimento ad almeno il 70% entro il 2030.

# Inquadramento normativo

Per quanto riguarda la **QUALIFICAZIONE** dell'attività di gestione dei rifiuti quale servizio

➤ **A livello statale:**

- il servizio di gestione dei rifiuti costituisce “attività di pubblico interesse” ai sensi dell’art. 178 del testo unico ambiente ed è sottoposto alla normativa dettata dal medesimo decreto.

➤ **A livello regionale:**

- nella legge regionale e precisamente l’articolo 1, comma 2 che prevede:  
*«I servizi locali di interesse economico generale, di seguito denominati servizi, sono caratterizzati dalla universalità della prestazione e dalla accessibilità dei prezzi. I prezzi sono commisurati per qualità e quantità alle erogazioni e calcolati in assoluta trasparenza. Ai fini della presente legge sono comunque servizi: a) la gestione dei rifiuti urbani; b) la distribuzione dell’energia elettrica e termica e del gas naturale; c) la gestione dei sistemi integrati di alloggiamento delle reti nel sottosuolo; d) la gestione del servizio idrico integrato».*

# P.R.G.R. Piano Regionale di Gestione dei Rifiuti e delle Bonifiche 2014-2020

Con Dgr. n. 1990 del 20 giugno 2014, Regione Lombardia ha approvato il nuovo Piano Regionale per la Gestione dei Rifiuti (PRGR) comprensivo del Piano Regionale delle Bonifiche.

Il P.R.G.R.:

- attua le disposizioni normative della parte quarta del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 in materia di gestione integrata dei rifiuti;
- concorre all'attuazione dei programmi comunitari di sviluppo sostenibile;
- rappresenta lo strumento di programmazione attraverso il quale Regione Lombardia definisce in maniera integrata le politiche in materia di prevenzione, riciclo, recupero e smaltimento dei rifiuti, nonché di gestione dei siti inquinati da bonificare.

Strumenti attuativi del P.R.G.R., finalizzati al raggiungimento degli obiettivi di raccolta differenziata, di miglioramento delle qualità delle frazioni di rifiuti urbani raccolti in modo differenziato e d'incremento dell'avvio a recupero di materia, sono:

- le Linee guida per la costruzione di un capitolato per l'affidamento dei servizi di igiene urbana;
- le Linee guida per la stesura di regolamenti comunali di gestione dei rifiuti urbani e assimilazione rifiuti speciali, definiti dal P.R.G.R. stesso.

# P.R.G.R. Piano Regionale di Gestione dei Rifiuti e delle Bonifiche 2014-2020 - Obiettivi

Le Province, la Città Metropolitana di Milano e la Regione Lombardia, raccordano l'attività dei Comuni per il raggiungimento degli obiettivi indicati nel P.R.G.R., di seguito indicati:

## **RIDUZIONE DELLA PRODUZIONE DI RIFIUTI URBANI**

- a) riduzione della produzione di rifiuti urbani pro-capite da 461,2 kg/anno nel 2013 a 455 kg/anno entro il 2020;
- b) diffusione della tariffazione puntuale in almeno il 20% dei comuni;

## **RACCOLTA DIFFERENZIATA**

- c) raggiungimento **a livello regionale del 67%** di raccolta differenziata ed **non inferiore al 65% a livello comunale**;
- d) incremento delle quantità intercettate di FORSU pari 60kg/abitante per anno entro il 2020;

## **RECUPERO DI MATERIA E DI ENERGIA**

- e) raggiungimento del 65% per il recupero come materia e complessivamente come materia ed energia almeno l'80% tra rifiuti differenziati e indifferenziati;

## **IMPIANTISTICA REGIONALE**

- f) miglioramento dell'impiantistica regionale;
- g) diffusione di sistemi di gestione in grado di ridurre i gas climalteranti, di promuovere il mercato dei prodotti ottenuti da riciclaggio e la lotta all'illecito;

## **CRITERI LOCALIZZATIVI PER GLI IMPIANTI DI TRATTAMENTO RIFIUTI**

- h) definizione dei criteri per l'individuazione delle aree non idonee alla localizzazione degli impianti di smaltimento e di recupero dei rifiuti.

# P.R.G.R. Piano Regionale di Gestione dei Rifiuti e delle Bonifiche 2014-2020 - Strategie

Definizione delle strategie da seguire per il raggiungimento degli obiettivi indicati nel P.R.G.R, quali:

## **RIDUZIONE DELLA PRODUZIONE DI RIFIUTI URBANI**

- a) azioni varie come la prevenzione, la riduzione dello spreco alimentare, la diffusione di centri del riuso, l'acquisto di prodotti alla spina e la pratica del compostaggio domestico;
- b) Tariffazione puntuale: stima delle effettive quantità prodotte di RSR;

## **RACCOLTA DIFFERENZIATA**

- c) diffondere un sistema omogeneo di raccolta sul territorio almeno per le frazioni principali (RUR, FORSU, carta, vetro, plastica) nell'80% dei Comuni entro il 2020;
- d) incrementare le quantità intercettate di FORSU;
- e) aumentare la capillarità dei centri di raccolta, in modo da servire il 90% della popolazione regionale nel 2020;

## **IL RECUPERO DI MATERIA E DI ENERGIA**

- f) **recupero di materia**: migliorare la rete impiantistica e aumentare la percentuale di frazioni destinata al riutilizzo e riciclaggio almeno di carta, metalli, plastica e vetro provenienti da nuclei domestici, incluse le frazioni recuperate dai rifiuti ingombranti e dalle terre di spazzamento.  
**recupero di energia**: quantitativo di rifiuti indifferenziati che vengono inviati direttamente ad impianti di incenerimento con recupero energetico, rispetto al totale della produzione. Gli strumenti da adottare sono:
  - ✓ raggiungimento del 67% di raccolta differenziata, funzionale all'obiettivo di recupero di materia;
  - ✓ le linee guida per il miglioramento degli impianti di recupero di materia;
  - ✓ l'ecotassa, tributo speciale per il deposito in discarica dei rifiuti.

## **IMPIANTISTICA REGIONALE**

- f) migliorare l'impiantistica regionale in modo tale da raggiungere un maggior recupero di materia ed energia, ridurre l'impatto ambientale e azzerare il conferimento del RUR in discarica. Il P.R.G.R. prevede di:
  - ✓ mantenere l'attuale ruolo degli impianti di TMB;
  - ✓ migliorare l'impiantistica di incenerimento;
  - ✓ migliorare gli impianti di co-incenerimento.

# P.R.G.R. Piano Regionale di Gestione dei Rifiuti e delle Bonifiche 2014-2020 – Obiettivi e Strategie per specifici rifiuti

## Raccolta Imballaggi in plastica e metallo

- ✓ riduzione dei rifiuti da imballaggio secondo il PIANO d'AZIONE per la RIDUZIONE dei RIFIUTI urbani (P.A.R.R.);
- ✓ promozione dell'eco-design applicato alla produzione degli imballaggi al fine di ridurre la produzione di rifiuti;
- ✓ comunicazione e sensibilizzazione sul tema.

## Raccolta Rifiuti Speciali Pericolosi e non pericolosi

### **1. Sostenibilità ambientale ed economica del ciclo dei rifiuti**

- ✓ promozione dell'uso di studi LCA, di nuove tecnologie per la produzione di materiali ottenuti dal recupero dei rifiuti;
- ✓ individuazione dei flussi in entrata ed in uscita dalla Regione, per rilevare carenze impiantistiche e criticità ambientali;
- ✓ attivazione di misure volte a garantire adeguate capacità impiantistiche a fronte del principio di prossimità.

### **2. Invio a recupero dei flussi di rifiuti che attualmente sono inviati a smaltimento**

- ✓ individuazione dei flussi di rifiuti attualmente inviati a smaltimento che potrebbero invece essere destinati a recupero;
- ✓ individuazione dei costi di conferimento (ecotassa);
- ✓ individuazione delle possibili restrizioni attraverso gli strumenti autorizzativi;
- ✓ promozione dello sviluppo di tecnologie impiantistiche innovative.

### **3. Gestione dei rifiuti con una corretta separazione dei rifiuti alla fonte, massimizzando il recupero delle diverse frazioni merceologiche e minimizzando lo smaltimento del rifiuto indifferenziato**

- ✓ individuazione dei costi di conferimento (ecotassa);
- ✓ comunicazione, anche tramite i consorzi di filiera o associazioni di categoria, sulla corretta gestione dei rifiuti prodotti.

### **4. Ridurre la quantità e pericolosità dei RS prodotti per unità locale favorendo il miglioramento dei cicli produttivi**

- ✓ rilascio dell'Autorizzazione Integrata Ambientale (AIA);
- ✓ promozione per l'accesso ai sistemi di gestione ambientali e a procedure di monitoraggio periodico all'interno dell'azienda.

### **5. Creare le condizioni per aumentare l'accettabilità nel territorio degli impianti di trattamento rifiuti**

- ✓ promozione di processi partecipativi preliminari alla localizzazione ed autorizzazione degli impianti più problematici;
- ✓ individuazione della BAT nella definizione dei migliori presidi ambientali per ridurre gli impatti sulle componenti ambientali;
- ✓ realizzazione di impianti di recupero, trattamento e smaltimento compatibili con il territorio.

### **6. Smaltimento o trattamento, presso impianti lombardi, di quote riservate per i Rifiuti contenenti amianto RCA provenienti dalla rimozione sul territorio regionale**

# P.P.G.R. Piano Provinciale di Gestione dei Rifiuti – abolito con l'entrata in vigore della L.R. n.22/2015

- **Raccolta differenziata e Frazione residuale da R.S.U - Spazzamento e Pulizia Stradale**

Contenimento della produzione attraverso:

- sostegno a progetti presentati dagli Enti Locali;
- coinvolgimento sia delle diverse tipologie di utenze che dei produttori di beni;
- accordi di Programma, coinvolgenti ad esempio operatori della grande distribuzione;
- sensibilizzazione e educazione ambientale di tutti i cittadini e degli operatori economici;
- sistemi tariffari per utenze domestiche e non domestiche;

Contenimento dei costi del sistema di gestione: definizione dei costi di gestione, per i diversi contesti territoriali e per le diverse tipologie di servizi, sulla base degli standard tecnici e delle più generali previsioni del Piano;

Rilancio del processo di presa di coscienza da parte dei cittadini della necessità di una gestione sostenibile dei rifiuti:

- rilanciati i temi della partecipazione dei cittadini e delle utenze;
- raccolte differenziate;
- collocazione dei materiali di recupero.

- **Raccolta Rifiuti Speciali/Pericolosi e non pericolosi**

- Nessuna indicazione.

- **Impianti**

- Assume vincoli e obiettivi del P.T.C.P. in coerenza delle indicazioni della pianificazione territoriale;
- individua meccanismi di verifica e controllo degli impianti esistenti;
- Annullamento fabbisogno discarica:
  - a) componente terminale del sistema di gestione dei rifiuti;
  - b) riservato ai residui dei trattamenti impiantistici non altrimenti valorizzabili;
  - c) Ricorso a smaltimento in impianti fuori il territorio provinciale in assenza di impianti sul territorio provinciale;
- Distribuzione territoriale dei carichi ambientali:
  - a) contenimento degli impatti anche attraverso la minimizzazione delle percorrenze dei rifiuti;
  - b) anche dal punto di vista delle responsabilità da parte degli amministratori e delle popolazioni;
  - c) previsioni localizzative di impianti da collocare nell'ambito delle aree maggiormente deficitarie;
- Recupero materia: Le forniture previste per gli Enti Locali devono provenire per il 30% da materiali di recupero.
- Recupero energetico:
  - a) deve contemplare tutti i flussi di rifiuti al netto del prioritario recupero di materia;
  - b) conseguito attraverso l'impiego di CDR in co – combustione in impianti industriali non dedicati.

# Contenuti - P.G.T. (Piano di Governo del Territorio) e P.T.C.P. (Piani Territoriali di Coordinamento Provinciale)

- **Raccolta differenziata e Frazione residuale da R.S.U - Spazzamento e Pulizia Stradale**
  - nessuna indicazione.
- **Raccolta Rifiuti Speciali/Pericolosi e non pericolosi**
  - P.G.T. - Norme di Attuazione del Piano delle Regole - art. 10 - detta disposizioni per promuovere e incentivare la sostenibilità ambientale degli edifici e della città per tutti gli interventi ricadenti nel territorio comunale e per la realizzazione di nuovi edifici per servizi di iniziativa pubblica diretta o ceduti all'Amministrazione, di edifici privati di uso pubblico o di interesse generale, al fine di:
    - massimizzare il recupero dei rifiuti mediante reimpiego, riutilizzo dei materiali, riciclo, od ogni altra azione intesa a ottenere materie prime secondarie;
    - promuovere l'utilizzo di materiali edili ecologici e naturali nella nuove edificazioni e ristrutturazioni;
    - ridurre la produzione e la nocività dei rifiuti;
    - promuovere l'utilizzo di materiali provenienti da fonti rinnovabili certificate;
    - prevedere l'utilizzo di materiali riciclabili, riciclati, recuperati, e in generale a minor impatto ambientale;
    - privilegiare i materiali edili locali rispetto a quelli di importazione (legno, pietra, ecc.).
- **Impianti**
  - vincoli del P.T.C.P.:
    - **ambiti di rilevanza naturalistica:** evitare la localizzazione di impianti di smaltimento, trattamento e recupero dei rifiuti;
    - **fasce di rilevanza paesistico-fluviale:** vietare la localizzazione di nuovi impianti di smaltimento e recupero dei rifiuti;
    - **ambiti a rischio idrogeologico:**
      - evitare i nuovi impianti di trattamento, recupero e smaltimento di rifiuti e le discariche;
      - favorire la progettazione orientata a controllare i consumi delle risorse primarie, le opportunità di risparmio, le possibilità di ottimizzazione, riciclo e recupero di energia, acqua, rifiuti.
  - P.G.T. - Piano dei Servizi - art. 8 «Individuazione e disciplina dei servizi localizzati esistenti e di nuova previsione»:
    - per il sistema delle infrastrutture sono previsti impianti di gestione, valorizzazione e smaltimento dei rifiuti che non possono essere localizzati nelle aree per il verde urbano, infrastrutture per la mobilità e trasporto pubblico di nuova previsione (pertinenze indirette).



## Quadro regolatorio: evoluzione recente

- Gli obiettivi comunitari del pacchetto Circular Economy impongono di sviluppare una gestione efficiente dell'intera filiera dei rifiuti, all'interno della quale assume un ruolo centrale il servizio di gestione della raccolta dei rifiuti urbani;
- Il modello di gestione dei rifiuti urbani ha avuto verso la fine degli anni '90 l'avvio di un importante processo di riorganizzazione introdotte dal 1997 con D.lgs.22/97 (decreto Ronchi);
- Il decreto Ronchi delinea un modello di gestione in forma aggregata tra più realtà comunali al fine di migliorare le economie di scala nella gestione del servizio senza rinunciare agli obiettivi di minimizzazione nella movimentazione dei rifiuti e di autosufficienza delle amministrazioni coinvolte -> base del principio di autosufficienza;
- Il legislatore ha attuato i principi di autosufficienza e di prossimità con l'art. 182-bis, comma 1, TUA, che prevede che l'autosufficienza sia misurata su una base territoriale, definita Ambito Territoriale Ottimale (ATO);
- Il governo degli ATO è affidato alle Autorità d'Ambito, introdotte con i D.Lgs. 152/2006, alle quali spetta l'esercizio esclusivo delle competenze locali in materia di gestione integrata dei rifiuti;
- Tuttavia, ad oggi, l'esercizio delle funzioni amministrative in tema di gestione dei rifiuti, definito dalla disciplina statale, è attuato attraverso una serie di normative regionali che non sempre convergono alle disposizioni generali del codice ambientale.

# Funzioni del processo di regolazione dell'A.R.E.R.A.

## (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente)

- **Raccolta differenziata e Frazione residuale da R.S.U - Spazzamento e Pulizia Stradale**

- migliorare il sistema di regolazione del ciclo dei servizi di gestione dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati;
- garantire accessibilità, fruibilità e diffusione omogenee, sull'intero territorio nazionale, nonché adeguati livelli di qualità in condizioni di efficienza ed economicità della gestione;
- armonizzare gli obiettivi economico-finanziari con quelli generali di carattere sociale, ambientale e di impiego appropriato delle risorse.

A.R.E.R.A. potrà deliberare in merito alle seguenti tematiche:

- emanazione di direttive per la separazione contabile e amministrativa della gestione, valutazione dei costi delle prestazioni per area geografica e per categorie di utenti, e definizione di indici di valutazione dell'efficienza ed economicità delle gestione;
- definizione dei livelli di qualità dei servizi e vigilanza sulle modalità di erogazione dei servizi medesimi;
- definizione di schemi tipo dei contratti di servizio che regolano (ai sensi dell'art 203 del decreto-legislativo n.152 del 2006) i rapporti tra le Autorità d'ambito e i soggetti affidatari del servizio integrato dei rifiuti;
- definizione e aggiornamento della metodologia per la disposizione delle tariffe volte alla determinazione del corrispettivo del servizio integrato dei rifiuti e dei singoli servizi.

- **Raccolta Rifiuti Speciali/Pericolosi e non pericolosi**

- nessuna indicazione.

- **Impianti**

- adeguare le infrastrutture agli obiettivi europei e superare le procedure di infrazione avviate nell'ambito dei rifiuti.

A.R.E.R.A. potrà deliberare in merito alle seguenti tematiche:

- definizione dei criteri per la determinazione delle tariffe di accesso agli impianti di trattamento;
- approvazione delle tariffe proposte dall'ente di governo d'ambito per il servizio integrato e dai singoli gestori degli impianti di trattamento.

## Procedura di gara

1. «**PROCEDURA APERTA**», intendendo con tale modalità la procedura di affidamento in cui ogni operatore economico interessato può presentare un'offerta (art. 60 Codice Appalti);
2. «**PROCEDURA RISTRETTA**», intendendo con tale modalità la procedura di affidamento alle quali ogni operatore economico può chiedere di partecipare e in cui possono presentare un'offerta soltanto gli operatori economici invitati dall'ente locale (art. 61 Codice Appalti);
3. «**PROCEDURA NEGOZIATA**», intendendo con tale modalità la procedura di affidamento in cui l'ente locale consulta gli operatori economici dallo stesso scelti e negozia con uno o più di essi le condizioni dell'appalto (art. 62 Codice Appalti);
4. «**AFFIDAMENTO DIRETTO**», intendendo con tale procedura l'affidamento senza attivare un confronto concorrenziale tra operatori economici, con attribuzione della gestione del servizio ad una società partecipata nei cui confronti l'ente locale abbia il controllo analogo (art. 5 Codice Appalti).

# Procedura di gara

Il soddisfacimento dell'esigenza sopra indicata richiede nell'ipotesi di attivazione di un confronto concorrenziale ad evidenza pubblica:

- **l'aggiudicazione in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa**, al fine di ottenere, ove possibile, una superiore economicità nella gestione del servizio di gestione dei rifiuti.
- **la definizione di un'elevata qualità del servizio da erogare**. E' pertanto di basilare importanza per i concorrenti interessati a partecipare alla gara, non solo la perfetta conoscenza dello stato dei luoghi, dello stato di fatto attuale del servizio (inteso come modalità di svolgimento del servizio), delle specifiche e delle modalità minime alle quali il gestore dovrà attenersi per l'esecuzione del servizio, indicati nelle prescrizioni tecniche e modalità di effettuazione dei servizi e negli allegati al Capitolato, ma anche delle misure che l'ente locale ha stabilito per assicurare la tutela igienico-sanitaria in tutte le fasi della gestione dei rifiuti urbani;
- **il divieto di apportare variazioni alle modalità minime di erogazione del servizio, prescrittive per tutta la durata dell'appalto a meno di migliorie proposte con l'offerta dall'aggiudicatario in sede di gara con il Progetto Tecnico-Operativo**, tali da comportare varianti e/o integrazioni, le quali dovranno essere giudicate dall'ente locale necessarie od opportune o migliorative proposte e conseguentemente approvate dallo stesso ente locale. L'operatore economico con la proposta delle varianti e/o integrazioni giudicate necessarie od opportune o migliorative, dovrà dare giustificazione della convenienza tecnica ed economica;
- **il divieto di sospendere il servizio**, tenuto che ai sensi del Decreto del Ministro dell'Interno, adottato di concerto con il Ministro del Tesoro in data 28.05.1993, il servizio di gestione dei rifiuti è considerato "servizio locale indispensabile" per l'ente locale. Pertanto, non potrà essere sospeso, interrotto o comunque abbandonato, salvo ricorrano circostanze di forza maggiore adeguatamente provate, contemplati dalla normativa vigente in materia ed immediatamente segnalati all'ente locale nei casi e secondo le modalità previsti dall'art. 107 del codice appalti. Tra le cause di forza maggiore deve essere collocato lo sciopero dei lavoratori a condizione che lo stesso rispetti le norme per l'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali previsti dalla Legge 12/06/1990 n. 146, come modificata con la Legge 11/04/2000 n. 83, da leggi correlate e/o da provvedimenti vincolanti della competente Autorità;
- **la possibilità dell'ente locale**, ai sensi dell'art. 63 del codice appalti, **di affidare servizi complementari**, non compresi nel progetto iniziale né nel contratto iniziale, che, a seguito di una circostanza imprevista, siano divenuti necessari all'esecuzione del servizio oggetto del contratto iniziale.

# Contenuti essenziali dell'attuale Contratto di Servizio

Il Contratto di Servizio disciplina i rapporti tra Comune di Milano ed AMSA per a gestione dei **seguenti servizi**:

- A. Servizi di Raccolta Differenziata** (circa una ventina di servizi, tra cui la Raccolta Differenziata Porta a Porta per utenze domestiche e non domestiche, R.D. Mercati Ambulanti, Indumenti usati, ecc.)
- B. Servizi di Pulizia Stradale** (circa una decina di servizi, tra cui lo spazzamento meccanizzato, lo spazzamento manuale, la pulizia delle aree sensibili, la vuotatura cestini, la pulizia di sponde e scarpate, il diserbo, la pulizia del verde, ecc.)
- C. Servizi Speciali** (servizi presso campi nomadi, fiere cittadine, manifestazioni pubbliche, servizio emergenza neve, spurgo e disostruzione pozzetti, ecc.)
- D. Servizi a richiesta** (servizi Rimozione rifiuti su aree occupate abusivamente, smaltimento rifiuti cimiteriali, disinfestazione e derattizzazione, ecc.)

# L'attuale Contratto di Servizio 2017 - 2021

## LE PRINCIPALI NOVITA' RISPETTO AI CONTRATTI PRECEDENTI:

1. durata quadriennale (2017 – febbraio 2021) [di cui all'affidamento ventennale disposto con deliberazione consiliare 08/02/2001 n. 12];
2. passaggio del corrispettivo relativo ai servizi di raccolta da «misura» a «canone»;
3. monitoraggio integrato quantitativo e qualitativo dei servizi alla cittadinanza;
4. implementazione del sistema informatizzato di condivisione dati;
5. istituzione di un comitato integrato per il miglioramento della qualità dei servizi ambientali;
6. maggiore livello informativo (reclami, personale e mezzi);
7. revisione del questionario di Customer Satisfaction;
8. sperimentazione per la riduzione delle emissioni atmosferiche e per l'incremento della raccolta differenziata (attraverso l'attuazione di un piano strategico per il miglioramento del servizio).

# Il Benchmark

L'attività di benchmark è stata avviata inoltrando una scheda informativa ai seguenti soggetti:

- Comune di Pescara
- Comune di Caserta
- Comune di Salerno
- Comune di Bologna
- Comune di Rimini
- Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per i servizi idrici e rifiuti
- Comune di Bergamo
- Comune di Brescia
- Comune di Como
- Comune di Lecco
- Comune di Cremona
- Comune di Lodi
- Comune di Mantova
- Comune di Sesto San Giovanni
- Comune di Bresso
- Comune di Cinisello Balsamo
- Comune di Pioltello
- Comune di Legnano
- Comune di Rho
- Comune di Cologno Monzese
- Comune di Monza
- Comune di Pavia
- Comune di Sondrio
- Comune di Varese
- Comune di Bari
- Comune di Cagliari
- Comune di Firenze
- Comune di Livorno
- Comune di Padova
- Comune di Verona

mentre sono stati contattati direttamente:

l'Agenzia di Roma, l'ATO Toscana sud, il Consorzio di Torino ed il Comune di Napoli, l'Authority di Berlino in quanto gestisce la raccolta porta a porta e Parigi.

# Il Benchmark

L'indagine di benchmark è stata condotta richiedendo la compilazione della seguente scheda:

CITTÀ / AMBITO		...
1	Ente titolare del contratto	
2	Società (una o più di una)	
3	Popolazione servita	
4	Area servita (m <sup>2</sup> )	
5	Normativa di riferimento	
6	Tipologia e durata del contratto	
7	Importo contrattuale complessivo (€/anno) (se disponibile, suddiviso per tipologia di servizio)	
8	Costo unitario di Raccolta e Smaltimento della R.D. (€/ton)	
9	Modalità di definizione dell'importo contrattuale	
10	Mezzi (numero e tipologia)	
11	Asset (numero e tipologia ivi comprese riciclerie/centri di raccolta o centri di riuso)	
12	Risorse umane (numero e qualifica)	
13	Raccolta differenziata (specificare tutte le tipologie di rifiuto differenziato, indicando la metodologia di raccolta – es. porta a porta, campane, ecc.)	
14	Spazzamento meccanizzato (indicare le diverse tipologie, se presenti)	
15	Spazzamento manuale	
16	Servizio di raccolta foglie	
17	Vuotatura cestini	
18	Raccolta rifiuti e pulizia aree di mercato, fiere cittadine, manifestazioni pubbliche	
19	Raccolta rifiuti cimiteri cittadini	
20	Pulizia aree verdi, filari alberati, corsi d'acqua e scarpate	
21	Spurgo e disostruzione pozzetti	
22	Sfalcio e diserbo marciapiedi	
23	Disinfestazione/Derattizzazione	
24	Gestione neve	
25	Monitoraggio dei servizi (sì/no)	
26	Modalità di monitoraggio e controllo dei servizi (descrizione)	
27	Indicazione degli standard prestazionali previsti contrattualmente (sì/no e quali)	
28	Indicazione degli standard qualitativi previsti contrattualmente (sì/no e quali)	
29	Customer Satisfaction (sì/no e su quali servizi)	
30	Call Center (Ente/Gestore)	
31	Tipologia di penali applicate al mancato servizio	



CITTÀ / AMBITO		ROMA		
1	Ente titolare del contratto	ROMA CAPITALE	25	Monitoraggio dei servizi (sì/no)
2	Società (una o più di una)	AMA S.p.A.		SI
3	Popolazione servita	2.876.614 abitanti (dato 2017 sito Comune di Roma)		<b>Monitoraggio permanente della qualità erogata</b> (verifica dei livelli di qualità dei servizi in base agli standard contrattuali) 4 campagne trimestrali
4	Area servita (m²)	1.285.000.000 m² (dato 2017 sito Comune di Roma)		<b>Pulizia strade e raccolta rifiuti:</b> 30 rilevazioni al giorno (2 per municipio), su tre fasce orarie (mattina pomeriggio sera), dal lunedì al sabato, ogni settimana del trimestre
5	Normativa di riferimento			Numero minimo di rilevazioni/trimestre: 2070 (minimo 138 per municipio)
6	Tipologia e durata del contratto	AFFIDAMENTO DIRETTO IN HOUSE 2015/2029 CONTRATTO DI SERVIZIO 2016-2018	26	Modalità di monitoraggio e controllo dei servizi (descrizione)
7	Importo contrattuale complessivo (€/anno) (se disponibile, suddiviso per tipologia di servizio)	PF 2016: 724,3 mln euro PF 2017: 735,5 mln euro PF 2018: 713,3 mln euro, di cui CGIND: 361,4 mln euro CGD: 191,5 mln euro CC: 131,1 mln euro CK: 53,7 mln euro Efficientamenti: -24,4 mln euro		<b>Centri di raccolta:</b> 84 rilevazioni trimestre (6 per ogni centro di raccolta) <b>Call center:</b> minimo 120 mystery call/trimestre <b>Ripristino contenitori inutilizzabili:</b> 60 verifiche a trimestre (rispetto dei tempi dalla segnalazione) <b>Calcolo dell'Indice di Qualità Totale (IQT)</b>
8	Costo unitario di Raccolta e Smaltimento della R.D. (€/ton)	Costi unitari d preconsuntivo 2017 CRTindifferenziato: 103,49 euro/t CTIndifferenziato: 163,72 euro/t CGIND (escluso spazzamento): 272,40 euro/t CRD: 246,53 euro/t CTOT: 420,65 euro/t	27	Indicazione degli standard prestazionali previsti contrattualmente (sì/no e quali)
9	Modalità di definizione dell'importo contrattuale	Piano finanziario annuale		SI, obiettivo di regolarità dei servizi programmati di spazzamento e raccolta: 100%
10	Mezzi (numero e tipologia)	<b>Acquisizioni, riscatti e noleggi 2016:</b> Vetture e furgoni: 235 Compattatori side loader (varie misure): 124 Compattatori carico posteriore: 31 Minicompattatori: 4 Autocarri vasca ribaltabile: 44 Autocarri movimentazione/trasporto contenitori raccolta: 31 Spazzatrici meccaniche: 45 Carrelli elevatori: 5 Escavatori/caricatori cingolati/gommati: 3 Pale meccaniche/trattori/trattori: 3	28	Indicazione degli standard qualitativi previsti contrattualmente (sì/no e quali)
11	Asset (numero e tipologia ivi comprese riciclerie/centri di raccolta o centri di riuso)	Centri di raccolta: 14 TMB: 2 da 234.000 t/anno ciascuno Compostaggio: 1 impianto da 30.000 t/anno (richiesta autorizzazione per altri 2 impianti) Termovalorizzatore rifiuti sanitari: 1 Valorizzazione RD: 2 impianti selezione multimateriale Trasferenza: vari stabilimenti e spazi per stoccaggio per trasferta presso sedi e impianti	29	Customer Satisfaction (sì/no e su quali servizi)
12	Risorse umane (numero e qualifica)	7.871 unità in organico al 31/12/2016	30	Call Center (Ente/Gestore)
13	Raccolta differenziata (specificare tutte le tipologie di rifiuto differenziato, indicando la metodologia di raccolta - es. porta a porta, campane, ecc.)	<b>Stradale 67%:</b> cassonetti per carta/cartone (1), plastica/metallo (2), organico (3), non riciclabile (4) e campane per vetro (5) <b>Porta a porta 33%:</b> bidoncini domiciliari o condominiali per carta/cartone (1), plastica/ metallo (2), organico (3), non riciclabile (4) e campane stradali per il vetro (5)	31	Tipologia di penali applicate al mancato servizio
14	Spazzamento meccanizzato (indicare le diverse tipologie, se presenti)	SI		<b>Regolarità del servizio:</b> trattenuta dei costi variabili relativi ai servizi non erogati <b>Qualità del servizio:</b> Valorizzazione dello scarto dell'IQT monitorato rispetto all'IQT obiettivo e del mancato raggiungimento dell'obiettivo annuo percentuale di raccolta differenziata L'IQT viene costruito attribuendo i seguenti pesi agli indicatori di monitoraggio: 12% alla pulizia di strade e aree cassonetti
15	Spazzamento manuale	SI		
16	Servizio di raccolta foglie	SI, stagionale		
17	Vuotatura cestini	SI		
18	Raccolta rifiuti e pulizia aree di mercato, fiere cittadine, manifestazioni pubbliche	SI		
19	Raccolta rifiuti cimiteri cittadini	SI		
20	Pulizia aree verdi, filari alberati, corsi d'acqua e scarpate	NO		
21	Spurgo e disostruzione pozzetti	SI		
22	Sfalcio e diserbo marciapiedi	SI		
23	Disinfestazione/Derattizzazione	NO		
24	Gestione neve	NO		

Scheda visualizzabile anche nell'Allegato 2

CITTÀ / AMBITO		TORINO
1	Ente titolare del contratto	Comune di Torino (in veste di CUB 18)
2	Società ( <i>una o più di una</i> )	Amiat Spa (Gruppo Iren)
3	Popolazione servita	882.523 abitanti (dato 2017 sito Comune di Torino)
4	Area servita (m <sup>2</sup> )	130.010.000 m <sup>2</sup> (dato 2017 sito Comune di Torino)
5	Normativa di riferimento	DL n 152/2006; LR Piemonte n. 1/2018
6	Tipologia e durata del contratto	Concessione, Gara, scadenza 2033
7	Importo contrattuale complessivo (€/anno) (se disponibile, suddiviso per tipologia di servizio)	Circa 162 milioni euro annui
8	Costo unitario di Raccolta e Smaltimento della R.D. (€/ton)	Dato non disponibile
9	Modalità di definizione dell'importo contrattuale	Offerta in sede di gara aggiornata di anno in anno secondo parametri istat
10	Mezzi (numero e tipologia)	Mezzi leggeri 775 Mezzi pesanti 408 Vetture 130
11	Asset (numero e tipologia ivi comprese riciclerie/centri di raccolta o centri di riuso)	7 ecocentri 1 centro per il riuso 4 dipartimenti operativi e 2 distaccamenti
12	Risorse umane (numero e qualifica)	Al 31/12/2017 erano così suddivisi: operai 1366 impiegati 181 dirigenti 2
13	Raccolta differenziata ( <i>specificare tutte le tipologie di rifiuto differenziato, indicando la metodologia di raccolta – es. porta a porta, campane, ecc.</i> )	Carta, plastica, vetro/lattine, organico. Circa il 50% della popolazione è servita da raccolta PAP, il restante da raccolta stradale.
14	Spazzamento meccanizzato ( <i>indicare le diverse tipologie, se presenti</i> )	Si
15	Spazzamento manuale	Si
16	Servizio di raccolta foglie	Si
17	Vuotatura cestini	Si
18	Raccolta rifiuti e pulizia aree di mercato, fiere cittadine, manifestazioni pubbliche	Si
19	Raccolta rifiuti cimiteri cittadini	Si, ma gestita da specifica società (AFC)
20	Pulizia aree verdi, filari alberati, corsi d'acqua e scarpate	Si, tranne per i grandi parchi ed aree verdi gestite in full service; la pulizia del pelo libero avviene solo per il fiume Po e per un piccolo tratto
21	Spurgo e disostruzione pozzetti	SMAT
22	Sfalcio e diserbo marciapiedi	Si
23	Disinfestazione/Derattizzazione	Si
24	Gestione neve	Si
25	Monitoraggio dei servizi ( <i>si/no</i> )	Si
26	Modalità di monitoraggio e controllo dei servizi ( <i>descrizione</i> )	Esistono due tipologie di monitoraggio. Uno in appalto ad una cooperativa per i controlli sull'igiene del suolo, raccolta rifiuti, pulizia aree mercatali, cartesio. L'altra svolta da personale interno all'ufficio che controlla raccolta abiti usati, cartacinesca, pulizia WC, pulizia aree gioco bimbi, pulizia delle 3 più importanti strade collinari, il lavaggio di aree particolari e la pulizia di aree soggette ad abbandono ricorrente.
27	Indicazione degli standard prestazionali previsti contrattualmente ( <i>si/no e quali</i> )	Si, secondo specifico disciplinare dei servizi
28	Indicazione degli standard qualitativi previsti contrattualmente ( <i>si/no e quali</i> )	Si, secondo specifico disciplinare dei servizi
29	Customer Satisfaction ( <i>si/no e su quali servizi</i> )	Si. Riguardano i servizi di raccolta stradale, raccolta porta a porta, pulizia aree pubbliche, raccolta rifiuti ingombranti ed econcentri
30	Call Center ( <i>Ente/Gestore</i> )	Si
31	Tipologia di penali applicate al mancato servizio	Sanzioni economiche in ragione di quanto indicato dal disciplinare dei servizi di monitoraggio.

Scheda visualizzabile anche nell'Allegato 2

# Bologna - Atesir

		CITTÀ / AMBITO	BOLOGNA
1	Informazioni generali	Ente titolare del contratto	Atersir – Agenzia territoriale dell'Emilia Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti
2		Società ( <i>una o più di una</i> )	Hera S.p.A.
3		Popolazione servita	389.261 abitanti (dato 2017 sito Comune di Bologna)
4		Area servita (m <sup>2</sup> )	140.850.000 m <sup>2</sup> (dato 2017 sito Comune di Bologna)
5		Normativa di riferimento	L.R. 25/1999 - L.R. 23/2011 – L.R. 16/2015
6		Tipologia e durata del contratto	Scaduto nel 2011 attualmente in proroga
7		Importo contrattuale complessivo (€/anno) ( <i>se disponibile, suddiviso per tipologia di servizio</i> )	71.541.596 € Importo PEF 2018
8		Costo unitario di Raccolta e Smaltimento della R.D. (€/ton)	208 €/t <sub>RD</sub> (il numeratore deriva dal PEF 2018 mentre il denominatore è la previsione di rifiuti 2018)
9		Modalità di definizione dell'importo contrattuale	Delibera 51/2017 (Allegata)
10		Mezzi ( <i>numero e tipologia</i> )	Scheda 754/12 anno 2016 (Allegata)
11		Asset ( <i>numero e tipologia ivi comprese riciclerie/centri di raccolta o centri di riuso</i> )	Scheda allegata PEF 2018 (in fondo)
12		Risorse umane ( <i>numero e qualifica</i> )	Scheda 754/12 anno 2016 (Allegata)
13	Servizi	Raccolta differenziata ( <i>specificare tutte le tipologie di rifiuto differenziato, indicando la metodologia di raccolta – es. porta a porta, campane, ecc.</i> )	File Allegato "Bologna_sistema_raccolta2017"
14		Spazzamento meccanizzato ( <i>indicare le diverse tipologie, se presenti</i> )	si
15		Spazzamento manuale	si
16		Servizio di raccolta foglie	si
17		Vuotatura cestini	si
18		Raccolta rifiuti e pulizia aree di mercato, fiere cittadine, manifestazioni pubbliche	si
19		Raccolta rifiuti cimiteri cittadini	si
20		Pulizia aree verdi, filari alberati, corsi d'acqua e scarpate	si
21		Spurgo e disostruzione pozzetti	Non all'interno dello SGRUA
22		Sfalcio e diserbo marciapiedi	Non all'interno dello SGRUA
23		Disinfestazione/Derattizzazione	Non all'interno dello SGRUA
24		Gestione neve	Non all'interno dello SGRUA
25	Monitoraggio e controllo	Monitoraggio dei servizi ( <i>si/no</i> )	No
26		Modalità di monitoraggio e controllo dei servizi ( <i>descrizione</i> )	No
27		Indicazione degli standard prestazionali previsti contrattualmente ( <i>si/no e quali</i> )	Sono quelli definiti contrattualmente anno per anno (frequenze raccolte, spazzamento)
28		Indicazione degli standard qualitativi previsti contrattualmente ( <i>si/no e quali</i> )	Carta Servizi (Allegata CAME 13/2016)
29		Customer Satisfaction ( <i>si/no e su quali servizi</i> )	<a href="http://www.gruppohera.it/gruppo/responsabilita_sociale/bs/le-basi-e-le-leve-organizzative/governance-e-creazione-di-valore/dialogo-con-i-nostri-stakeholder/le-iniziative-di-dialogo-e-consulazione/indagine-di-soddisfazione-dei-clienti/">http://www.gruppohera.it/gruppo/responsabilita_sociale/bs/le-basi-e-le-leve-organizzative/governance-e-creazione-di-valore/dialogo-con-i-nostri-stakeholder/le-iniziative-di-dialogo-e-consulazione/indagine-di-soddisfazione-dei-clienti/</a>
30		Call Center ( <i>Ente/Gestore</i> )	<a href="http://www.gruppohera.it/clienti/casa/casa_servizio_clienti/casa_numer_o_verde/328.html">http://www.gruppohera.it/clienti/casa/casa_servizio_clienti/casa_numer_o_verde/328.html</a>
31		Tipologia di penali applicate al mancato servizio	Art. 70 Disciplinare Tecnico Allegato

Scheda visualizzabile anche nell'Allegato 2

# Bergamo

CITTÀ / AMBITO		BERGAMO
1	Ente titolare del contratto	Comune di Bergamo
2	Società (una o più di una)	Aprica SPA gruppo A2A
3	Popolazione servita	
4	Area servita (m²)	120.923 abitanti (dato 2017 sito Comune di Bergamo)
5	Normativa di riferimento	40.160.000 m³ (dato 2017 sito Comune di Bergamo)
6	Tipologia e durata del contratto	Affidamento diretto, scadenza 2023
7	Importo contrattuale complessivo (€/anno) (se disponibile, suddiviso per tipologia di servizio)	Vedi tabella "PF 2018"
8	Costo unitario di Raccolta e Smaltimento della R.D. (€/ton)	-
9	Modalità di definizione dell'importo contrattuale	DPR 158/1999 PF definito su ultimo consuntivo disponibile
10	Mezzi (numero e tipologia)	Raccolta rifiuti 102 automezzi Spazzamento 67 automezzi (automezzi di Aprica Spa non considerati i mezzi delle ditte esterne)
11	Asset (numero e tipologia ivi comprese riciclerie/centri di raccolta o centri di riuso)	1 centri di raccolta + 1 laboratorio del riuso
12	Risorse umane (numero e qualifica)	137 (diretti Aprica)
13	Raccolta differenziata (specificare tutte le tipologie di rifiuto differenziato, indicando la metodologia di raccolta – es. porta a porta, campane, ecc.)	<p><b>Porta a Porta:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Frazione residua,</li> <li>Carta e Cartone,</li> <li>Forsu,</li> <li>Vetro e barattolame metallico,</li> <li>Imballaggi in plastica.</li> </ul> <p><b>Contentori stradali:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Abbigliamento,</li> <li>Contentori presso utenze specifiche (negozi, farmacie, centri comm.):</li> <li>pile,</li> <li>farmaci,</li> <li>oli vegetali</li> </ul> <p><b>Centro Raccolta:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ingombranti</li> <li>Carta e cartone</li> <li>Vetro</li> <li>Materiali ferrosi</li> <li>Lattine</li> <li>Beni durevoli dismessi RAEE (frigoriferi, lavatrici, lavastoviglie, condizionatori, computer, televisori e monitor, stampanti, componenti elettronici, etc.)</li> <li>Legno</li> <li>Sfaldi e ramaglie</li> <li>Imballaggi in plastica</li> <li>Prodotti e contenitori etichettati con il simbolo "T" e/o "F"</li> <li>Lampade a scarica, tubi catodici RAEE</li> <li>Cartucce esauste di toner</li> <li>Pneumatici</li> <li>Oli e grassi vegetali e minerali</li> <li>Indumenti usati e stracci</li> <li>Inerti da piccole ristrutturazioni</li> <li>Pile ed accumulatori</li> <li>Batterie d'auto</li> <li>Medicinali scaduti</li> <li>Siringhe usate</li> </ul> <p><b>Raccolta domiciliare a pagamento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ingombranti,</li> <li>sfaldi e ramaglie</li> </ul>
14	Spazzamento meccanizzato (indicare le diverse tipologie, se presenti)	Spazzatrice meccanica supportata da operatore con soffiatore, spazzatrice con agevolatore
15	Spazzamento manuale	Si
16	Servizio di raccolta foglie	Si
17	Vuotatura cestini	Si
18	Raccolta rifiuti e pulizia aree di mercato, fiere cittadine, manifestazioni pubbliche	Si
19	Raccolta rifiuti cimiteri cittadini	Si
20	Pulizia aree verdi, filari alberati, corsi d'acqua e scarpate	Pulizia alcune aree verdi, viali alberati.

CITTÀ / AMBITO		BERGAMO
21	Spurgo e disostruzione pozzetti	si per alcune zone cittadine
22	Sfalcio e diserbo marciapiedi	si
23	Disinfestazione/Derattizzazione	Trattamento antilarvale per zanzara tigre
24	Gestione neve	si
25	Monitoraggio dei servizi (si/no)	si
26	Modalità di monitoraggio e controllo dei servizi (descrizione)	Chek list, verifica cartelle lavoro, gps
27	Indicazione degli standard prestazionali previsti contrattualmente (si/no e quali)	Si - % Raccolta Differenziata, Fruibilità Centro di raccolta, Automezzi (anzianità e classe inquinamento)
28	Indicazione degli standard qualitativi previsti contrattualmente (si/no e quali)	Si - livelli impurità delle frazioni differenziate, produttività oraria per raccolta e spazzamento, % e tempi evasione delle segnalazioni ecc.
29	Customer Satisfaction (si/no e su quali servizi)	si, su tutti i servizi
30	Call Center (Ente/Gestore)	si, del Gestore
31	Tipologia di penali applicate al mancato servizio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ordine e Divisa del personale,</li> <li>Pulizia, manutenzione e identificazione automezzi,</li> <li>Ritardo o cattiva esecuzione delle operazioni di raccolta e dei servizi di spazzamento,</li> <li>Ritardo o non correttezza nella trasmissione dati o documenti concordati.</li> </ul>

Tabella "PEF 2018"

(importi in milioni di euro)	Preventivo 2018
CRT – Costi di Raccolta e Trasporto	1,576
CTS – Costi di Trattamento e Smaltimento	1,868
CRD – Costi di Racc. Differenziata per Materiale	2,275
CTR – Costi di Trattamento e Riciclo	0,451
CSL – Costi di Spazzamento e Lavaggio	4,157
CARC – Costi Amministrativi di gestione Tariffa	0,343
CGG – Costi Generali di Gestione	2,015
CCD – Costi Comuni Diversi	1,960
AC – Altri costi:	-
AMM - Ammortamenti	0,806
R – Remunerazione del Capitale	0,230
<b>TOTALE IMPONIBILE</b>	<b>15,681</b>
<b>IVA</b>	<b>1,609</b>
<b>TOTALE COSTO DEL SERVIZIO</b>	<b>17,290</b>
<b>TOTALE COMPETENZE APRICA</b>	<b>17,290</b>
Accantonamento per inesigibilità	0,800
Stima riduzione Progetto contro spreco alimentare	0,044
<b>PREVISIONE TRIBUTO DI COMPETENZA 2018</b> (compreso non emesso istituti scolastici)	<b>18,134</b>
Non emesso Istituzioni Scolastiche	-0,119
Previsione entrate TARI da utenze giornaliere	-0,015
<b>TOTALE fabbisogno TARI 2018</b>	<b>18,000</b>

Scheda visualizzabile anche nell'Allegato 2

CITTÀ / AMBITO		PESCARA				
1	Informazioni generali	Ente titolare del contratto	Comune di Pescara			
2		Società (una o più di una)	Attiva S.p.A.			
3		Popolazione servita	120.193 ab			
4		Area servita (m²)	34.360.000 m²			
5		Normativa di riferimento	L.R. 19 dicembre 2007, n. 45 s.m.i. - L.R. 23 gennaio 2018, n. 5			
6		Tipologia e durata del contratto	Contratto di servizio - Affidamento in house – scadenza: 01/08/2030			
7	Informazioni generali	Importo contrattuale complessivo (€/anno) (se disponibile, suddiviso per tipologia di servizio)	€ 12.710.433 (anno 2015) € 13.415.927 (anno 2016) € 13.905.933 (anno 2017)			
8		Costo unitario di Raccolta e Smaltimento della R.D. (€/ton)	FRAZIONE	RACCOLTA	SMALT	TOTALE
			Organico	186,00 €/t	97,20 €/t	283,20 €/t
			Carta/cartone	186,00 €/t	8,40 €/t (*)	192,40 €/t
			Plastica/metalli	295,41 €/t	2,70 €/t (*)	298,11 €/t
			Vetro	201,00 €/t	-	201,00 €/t
	Altro	185,98 €/t	75,36 €/t	261,34 €/t		
9	Modalità di definizione dell'importo contrattuale	Analisi dei costi industriali				
10	Mezzi (numero e tipologia)	8 spazzatrici 26 mezzi leggeri per spazzamento strade 38 mezzi leggeri per raccolta rifiuti 26 minicompattatori/caricamento posteriore 8 compattatori a caricamento laterale 5 mezzi per raccolta ingombranti/potature 7 autocarri con attrezzatura per trasporto cassoni scarrabili 1 spurgo 26 mezzi per altri servizi (disinfestazione, pulizia spiagge, ecc.)				
11	Asset (numero e tipologia ivi comprese riciclerie/centri di raccolta o centri di riuso)	1 sede operativa 1 sede amministrativa 1 stazione ecologica 1 piattaforma ecologica di tipo A (in fase di revamping)				
12	Risorse umane (numero e qualifica)	Al 31/08/2018: 1 dirigente 210 operatori (igiene ambientale) 18 impiegati (igiene ambientale) 14 operatori (servizi cimiteriali) 2 impiegati (servizi cimiteriali)				
13	Servizi	Raccolta differenziata (specificare tutte le tipologie di rifiuto differenziato, indicando la metodologia di raccolta – es. porta a porta, campane, ecc.) <ul style="list-style-type: none"><li>* Organico – porta a porta, prossimità (bidoni carrellati)</li><li>* Carta – porta a porta, prossimità (bidoni carrellati), cassonetti metallici stradali, stazione ecologica</li><li>* Plastica/metalli – porta a porta, prossimità (bidoni carrellati), cassonetti metallici stradali, stazione ecologica</li><li>* Vetro - porta a porta, prossimità (bidoni carrellati), cassonetti metallici stradali, stazione ecologica</li><li>* Secco residuo/indifferenziato . porta a porta, prossimità (bidoni carrellati), cassonetti metallici stradali</li><li>* Legno – a chiamata, stazione ecologica</li><li>* Potature – a chiamata, stazione ecologica</li><li>* Ingombranti – a chiamata, stazione ecologica</li><li>* RAEE – a chiamata, stazione ecologica</li><li>* Pneumatici fuori uso – a chiamata, stazione ecologica</li><li>* Batterie al piombo – stazione ecologica</li><li>* Oli minerali – stazione ecologica</li><li>* Imballaggi contaminati da sostanze pericolose – stazione ecologica</li><li>* Vernici – stazione ecologica</li><li>* Toner esauriti – stazione ecologica</li><li>* Oli vegetali esausti – contenitori stradali, stazione ecologica</li><li>* Abbigliamento – contenitori stradali</li><li>* Medicinali – contenitori stradali</li><li>* Rifiuti urbani tossici/inflammabili – contenitori stradali</li><li>* Pile portatili – contenitori stradali</li></ul>				

14	Spazzamento meccanizzato (indicare le diverse tipologie, se presenti)	Effettuato - spazzamento meccanizzato e spazzamento meccanizzato con ausilio dei divieti di sosta
15	Spazzamento manuale	Effettuato
16	Servizio di raccolta foglie	Effettuato
17	Vuotatura cestini	Effettuata
18	Raccolta rifiuti e pulizia aree di mercato, fiere cittadine, manifestazioni pubbliche	Effettuate
19	Raccolta rifiuti cimiteri cittadini	Effettuata
20	Pulizia aree verdi, filari alberati, corsi d'acqua e scarpate	Non prevista da contratto
21	Spurgo e disostruzione pozzetti	Effettuata
22	Stalio e deserto marciapiedi	Effettuato (solo piccoli sfalci)
23	Disinfestazione/Derattizzazione	Effettuate
24	Gestione neve	Effettuata in porzioni del territorio comunale individuate dal servizio preposto dell'Ente
25	Monitoraggio dei servizi (sì/no)	Sì
26	Modalità di monitoraggio e controllo dei servizi (descrizione)	Il monitoraggio è effettuato attraverso verifiche mensili sullo svolgimento delle attività di raccolta e con controlli a campione determinati dal servizio preposto dell'Ente
27	Indicazione degli standard prestazionali previsti contrattualmente (sì/no e quali)	sì
28	Indicazione degli standard qualitativi previsti contrattualmente (sì/no e quali)	sì
29	Customer Satisfaction (sì/no e su quali servizi)	Sì, servizi di spazzamento e raccolta porta a porta
30	Call Center (Ente/gestore)	Gestore
31	Tipologia di penali applicate al mancato servizio	Riduzione canone

Scheda visualizzabile anche nell'Allegato 2

CITTÀ / AMBITO		CREMONA
1	Ente titolare del contratto	COMUNE di CREMONA
2	Società (una o più di una)	Linea Gestioni Srl per il Servizio di Nettezza Urbana
3	Popolazione servita	72 077 (abitanti al 31/12/2017)
4	Area servita (m²)	ettari 6970 (risultante da rilevamento fotogrammetrico) equivalenti a 69 700 000 mq
5	Normativa di riferimento	Regolamento d'igiene Regionale e Regolamento per i Servizi di Nettezza Urbana Comunale
6	Tipologia e durata del contratto	Piano Economico Finanziario triennale (PEF)
7	Importo contrattuale complessivo (€/anno) (se disponibile, suddiviso per tipologia di servizio)	Per l'anno 2017 il costo complessivo (IVA inclusa) è pari a 10224447€
8	Costo unitario di Raccolta e Smaltimento della R.D. (€/ton)	92,41 €/tonn
9	Modalità di definizione dell'importo contrattuale	La Modalità di definizione dell'importo viene definita dal PEF
10	Mezzi (numero e tipologia)	n. 93, di cui: - pianale 5 - vasca 9 - vasca +vb 35 - palette 13 - minicompattatore 6 - compattatore posteriore 2 - compattatore laterale 2 - scarabile 4 - minispazzatrice 2 - spazzatrice 6 - innaffiatrice 1 - carrello elevatore 2 - aspiratore 1 - scooter 1 - autovetture 4
11	Asset (numero e tipologia ivi comprese riciclerie/centri di raccolta o centri di riuso)	A Cremona è presente la Piattaforma che accetta il conferimento di i rifiuti urbani, di provenienza domestica ed è gestita da Linea Gestioni Srl. E' presente anche un centro del Riuso, gestito dalla cooperativa Emmaus.
12	Risorse umane (numero e qualifica)	87 addetti per il Servizio Raccolta Rifiuti di Linea Gestioni Srl: 59 operai raccolta 19 operai addetti spazzamento 9 impiegati
13	Raccolta differenziata (specificare tutte le tipologie di rifiuto differenziato, indicando la metodologia di raccolta – es. porta a porta, campagne, ecc.)	VETRO 150106 - 150107 – 200102 PP/PE (Porta a Porta/Piattaforma Ecologica) CARTA 150101 – 200101 PP/PE PLASTICA – 150102 PP/PE FERRO 200140 – PP/PE FRIGORIFERI – 200123 PE/RD (Piattaforma Ecologica / Ritiro a Domicilio su chiamata) LAVATRICI LAVASTOV. PE/RD (Piattaforma Ecologica / Ritiro a Domicilio su chiamata) STUFE R2 – 200136 PE TV MONITOR R3 – 200135 PE APP. ELETTRONICHE ED ELETTR. R4 - 200136 LAMPADE A VAP. GAS R5 – 200121PE VERDE – 200201 PP/PE VERDE - 200201 - SERRE
14	Spazzamento meccanizzato (indicare le diverse tipologie, se presenti)	Spazzamento stradale meccanizzato
15	Spazzamento manuale	SI
16	Servizio di raccolta foglie	SI
17	Vuotatura cestini	SI
18	Raccolta rifiuti e pulizia aree di mercato, fiere cittadine, manifestazioni pubbliche	Raccolta rifiuti e pulizia aree mercati, due volte a settimana e raccolta sistematica di rifiuti e pulizia aree di fiere cittadine ed in occasione di manifestazioni pubbliche.
19	Raccolta rifiuti cimiteri cittadini	La raccolta rifiuti nel cimitero cittadino è affidata a Linea Gestioni Srl.
20	Pulizia aree verdi, filari alberati, corsi d'acqua e scarpate	Il Comune di Cremona è competente solamente per la manutenzione delle aree verdi pubbliche e degli alberi su suolo pubblico. La pulizia delle aree verdi viene fatta in sinergia con Linea Gestioni. I corsi d'acqua e le scarpate sono di competenza di ATO (Ufficio d'Ambito della Provincia di Cremona) e dei vari consorzi presenti sul territorio.
21	Spurgo e disostruzione pozzetti	Di competenza di Padania Acque SpA – Servizio Idrico Integrato.
22	Sfalcio e diserbo marciapiedi	La Pulizia dei marciapiedi è in carico a Linea Gestioni, lo sfalcio è di competenza del servizio verde pubblico del Comune, il diserbo in città non è consentito.
23	Disinfestazione/Derattizzazione	Il Servizio è gestito dall'Ufficio Ecologia del Comune di Cremona che lo gestisce tramite appositi capitoli di spesa in affidamento a ditte specializzate.
24	Gestione neve	Il Servizio Neve è gestito da AEM Cremona

25	Monitoraggio dei servizi (sì/no)	SI
26	Modalità di monitoraggio e controllo dei servizi (descrizione)	Il monitoraggio dei vari Servizi viene effettuato mediante il controllo degli agenti ambientali, delle GEV, della Polizia Locale, dei Servizi Reclami di Spazio Comune del Comune di Cremona. Verifica del Servizio reso da Linea Gestioni – nel caso della raccolta dei rifiuti – che deve corrispondere a quanto specificato nel PEF (Piano Economico Finanziario) e nella Carta dei Servizi.
27	Indicazione degli standard prestazionali previsti contrattualmente (sì/no e quali)	SI Gli standard prestazionali sono previsti nella definizione di modalità di servizio nel PEF e definiscono: mezzi, contenitori, frequenza ed Orari di Raccolta, modalità del servizio in generale ai sensi del Regolamento dei Servizi di Nettezza Urbana in vigore.
28	Indicazione degli standard qualitativi previsti contrattualmente (sì/no e quali)	SI Gli standard qualitativi sono richiamati nel PEF e sono: 1) miglie del servizio 2) consolidare i risultati ottenuti 3) introdurre nuove tecnologie 4) contrastare il fenomeno dell'abbandono
29	Customer Satisfaction (sì/no e su quali servizi)	Il Comune di Cremona ha un servizio di rendicontazione mediante report trimestrali e annuali dell'Ufficio Reclami e l'Ufficio Ecologia, nello specifico, è l'Ufficio Ricevente delle Segnalazioni per i rifiuti e per le derattizzazioni.
30	Call Center (Ente/Gestore)	Numero Verde di Linea Gestioni (rifiuti) Numero Verde di AEM Cremona (emergenza neve)
31	Tipologia di penali applicate al mancato servizio	Non si è verificato il mancato servizio.

Scheda visualizzabile anche nell'Allegato 2

# Berlino

	CITY / AREA	Berlin
1	Authority	Land (Federal State) of Berlin
2	Company (one or more)	Berliner Stadtreinigung, ALBA, Berlin Recycling and others
3	Population served	3.7 Mill.
4	Area size (m <sup>2</sup> )	890 m <sup>2</sup>
5	Applicable national/local regulations	KrWG (german basic law on waste management) supplemented by numerous ordinances / regulations eg. in regard to packaging (VerpackV), disposal (DepV), Biowaste (BioAbfV), commercial waste (GewAbfV) and state laws in regard to Waste management (KrW-/AbfG Bln) or responsibilities (BerfBG)
6	Type and duration of contracts	BerfBG (Berlin Companies Act) transfers the responsibilities of the State of Berlin in matters of Refuse collection, Waste treatment and Street cleaning, snow removal and gritting to BSR. BSR – organised under the legal form of a public law institution- is at 100% owned by the State of Berlin.
7	Contract Cost (€/year) (if available, divided by type of service)	No contract costs, costs in regard to waste management are totally covered by charges that are paid by the owners of the berlin houses.
8	Unit cost of waste collection and waste disposal (€/ton)	various
9	Method of quantification of contract cost	Charges (waste) are measured in relation to the number of emptyings per year, the size of the bin (mixed waste and bio waste) and the number of households that live in a house. The charges (cleaning) are measured in relation to the size of a property and the cleaning frequency of the roads that are close to the property. 25% of the costs are paid by the city in consequence of a public interest.
10	Vehicle (number and type)	Ca. 1,600 (320 garbage trucks, 130 small sweepers, 70 large sweepers)
11	Asset (number and type, including recyclables / collection centers or re-use centers)	35 properties, 15 Recycling and reuse centers, 1 waste-to-energy Plant, 1 biogas-plant, 2 plants for mechanical/physical stabilization, 1 transfer station, 1 composting plant
12	Human resources (number and job position)	5,600 (waste management: 1,800; cleaning: 2,400; Administration: 1,100, trainees: 250)
13	Separate waste collection (specify all types of differentiated waste, indicating the methodology of collection - es. door to door, waste containers, bins, etc.)	Mixed waste: door to door / bin sizes: 60, 120, 240, 660 l and underground 5,000 l Bio Waste: door to door / bin sizes: 60, 120, 240, 660 l All full service – bins are transported by BSR-employees Paper & cardboard: door to door / bin sizes: 240 and 1,100 l Lightweight-packaging: door to door / bin sizes: 240 and 1,100 l or bags / yellow sacks Glass: door to door / bin sizes: 240 and 1,100 l (brown, green, transparent glass) or depot containers Bulky waste: door to door / waste is picked up (full service) directly in the appartments or cellars
14	Roads mechanized cleaning (yes/no and how many kilometers)	Combined Cleaning activities
15	Roads manual cleaning (yes/no and how many kilometers)	- On roads: 11,800 km per week - On pavements: 27,800 km per week
16	Leaves collection	465,000 foliages sacks, 40,000 t (loose) leaves per year
17	Bins emptying	23,000 bins, 6.15 mill. Emptyings in 2017
18	Waste collection and cleaning of open-air market areas, city fairs and public events	No, in private responsibility
19	Waste collection in city cemeteries	No, in responsibility of district authorities
20	Cleaning of green areas, rows of trees, waterways and escarpments	Divided responsibility BSR and district authorities. Pilot Project in which BSR is rolling out all cleaning activities in selected cities parks and woods

21	Purging and unblocking wells	Gully cleaning and emptying: ~ 233,000 times per year
22	Mowing and weeding sidewalks	Ecological weed control
23	Disinfection and pest control	No
24	Snow management	Winter services (snow removal and gritting) : ~ 12,500 km in 2 levels, ~ 1,150 km cycle ways, ~ 18,600 crossings + City Highway
25	Monitoring of services (yes/no)	yes
26	Methods of monitoring and control of services (description)	See charts
27	Performance standards (yes/no and which)	See charts
28	Quality standards (yes/no and which)	DSQS-mobile in regard to cleanliness
29	Customer Satisfaction surveys (yes/no and on which services)	Yes (Cleanliness, image, BSR as an employer)
30	Call Center (Authority/Company)	Yes (within the BSR-department customer support and supplemented by an external call center)
31	Type of penalties applied (description)	-

Scheda visualizzabile anche nell'Allegato 2

# Analisi dei dati di benchmark – Spesa media pro capite

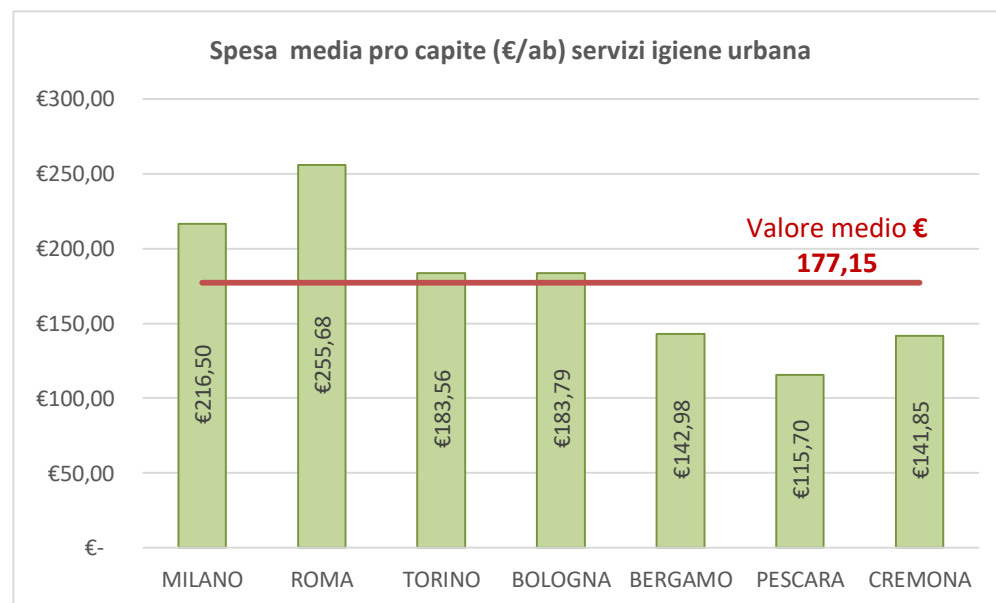
Dall'analisi dei dati raccolti grazie al Benchmark di settore, con riferimento all'anno 2017, emerge una spesa media per i servizi di Igiene Ambientale per abitante pari a 177,15 euro.

Con riferimento all'importo del Contratto di Servizio 2017 del Comune di Milano (298,9 mln di euro) e alla popolazione in esso residente al 31/12/2017 (fonte Istat) si calcola una spesa media per abitante pari a 216,5 euro, valore superiore alla media del campione analizzato.

L'analisi fa riferimento ad un campione costituito da 7 Comuni italiani che hanno risposto alla nostra richiesta di informazioni.

Dall'analisi dei valori della spesa pro capite tra le città con popolazione superiore ai 200.000 abitanti si osserva una spesa media di 209,87 euro. La città di Milano si attesta sullo standard con un valore di poco superiore.

	Popolazione servita (2017)	Area servita (m <sup>2</sup> )	Importo contrattuale complessivo (€/anno)	Costo pro capite
MILANO	1.380.873	181.760.000	298.960.000	€ 216,50
ROMA	2.876.614	1.285.000.000	735.500.000	€ 255,68
TORINO	882.523	130.010.000	162.000.000	€ 183,56
BOLOGNA	389.261	140.850.000	71.541.596	€ 183,79
BERGAMO	120.923	40.160.000	17.290.000	€ 142,98
PESCARA	120.193	34.360.000	13.905.933	€ 115,70
CREMONA	72.077	70.000.000	10.224.447	€ 141,85
BERLINO	3.700.000	890.000.000	-	0,0
<b>valore medio</b>				<b>€ 177,15</b>





# Analisi dei dati di benchmark – Mezzi

Quantità MEZZI R.D.	MILANO	ROMA	TORINO	BOLOGNA	BERGAMO	PESCARA	CREMONA	BERLINO
Servizi di R.D./ Compattatori	553	155	408	51	102	38	4	320
Mini - compattatori	-	4	-	-	-	26	6	-
<i>totale</i>	553	159	408	51	102	64	10	320
<i>Popolazione servita (2017)</i>	1.380.873	2.876.614	882.523	389.261	120.923	120.193	72.077	3.700.000
Ogni mezzo interviene al di x ab.	8	58	7	24	4	6	23	37
	<b>21</b> media abitanti al dì							

Analizzando le quantità di mezzi impiegati per i servizi di raccolta differenziata indicati dai vari Comuni/campione del benchmark, emerge che mediamente ogni mezzo serve al giorno **21 abitanti**, considerando che i servizi di raccolta si svolgono 6/7 gg.

Quantità MEZZI SPAZZAMENTO	MILANO	ROMA	TORINO	BOLOGNA	BERGAMO	PESCARA	CREMONA	BERLINO
Spazzatrici grandi		45	-	3	67	8	6	70
Spazzatrici piccole	442	-	775	14	-	26	2	130
Motocarri		75	-	58	-	-	44	-
Auto di servizio e altro	272	246	130	198	-	39	31	-
<i>totale</i>	714	366	905	273	67	73	83	200
<i>Area servita (m²)</i>	181.760.000	1.285.000.000	130.010.000	140.850.000	40.160.000	34.360.000	70.000.000	890.000.000
Ogni mezzo interviene al di x m²	697	9.619	394	1.414	1.642	1.290	2.311	12.192
	<b>3.695</b> media m² al dì							

Per quanto riguarda i mezzi di spazzamento, invece, mediamente vengono serviti giornalmente **3.695 m²** di territorio comunale.

# Rifiuti Urbani in Italia (fonte Green Book 2017)

Nell'anno 2016 la produzione di rifiuti urbani in Italia si attesta a 30,1 milioni di tonnellate (TAB. 1.1).

Dal 2012 al 2016 il trend della produzione di rifiuti urbani risulta lievemente positivo, + 0,4%; in particolare, nell'ultimo biennio, 2015-2016, si rileva un incremento della produzione del 2,01%. L'incremento della produzione di rifiuti è trainato dall'area Nord del paese in cui si rileva una crescita nell'intero periodo considerato del 3,15% in controtendenza con il Centro (-1,89%) e il Sud (-1,91%). Nell'ultimo biennio 2015-2016, in tutte le aree geografiche si ha un aumento della produzione; in particolare al Nord del 3,16%, al Centro dello 0,89% ed al Sud dell'1,09%.

TAB. 1.1	<b>Produzione di rifiuti urbani in Italia</b> [Periodo 2012-2016; 1.000 t]					
	<b>Area geografica</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
	Nord	13.720	13.595	13.772	13.719	14.152
	Milano	611	589	599	606	609
	Centro	6.741	6.629	6.611	6.555	6.614
	Sud	9.532	9.348	9.268	9.250	9.351
	<b>Italia</b>	<b>29.994</b>	<b>29.573</b>	<b>29.652</b>	<b>29.524</b>	<b>30.117</b>

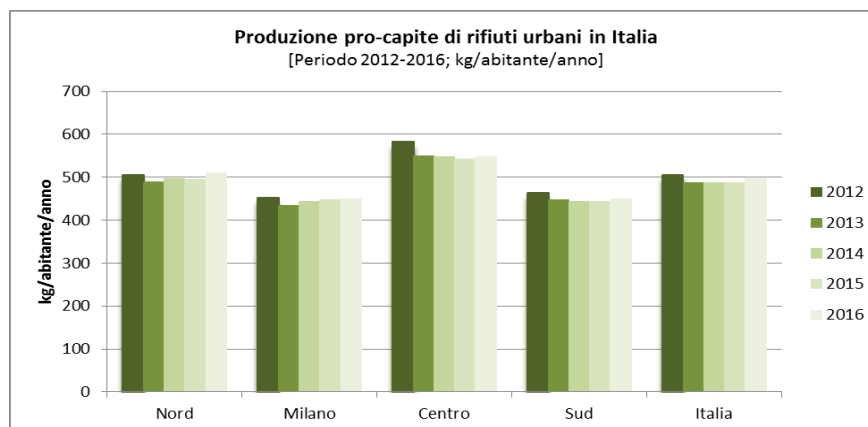
TAB. 1.2	<b>Variazione percentuale della produzione di rifiuti urbani in Italia</b> [Periodo 2012-2016; 1.000 t]					
	<b>Area geografica</b>	<b>2012-2013</b>	<b>2013-2014</b>	<b>2014-2015</b>	<b>2015-2016</b>	<b>2012-2016</b>
	Nord	-0,91 %	1,30 %	0,39 %	3,16 %	<b>3,15 %</b>
	Milano	-3,73 %	1,67 %	1,15 %	0,49 %	<b>-0,33 %</b>
	Centro	-1,66 %	-0,27 %	-0,85 %	0,89 %	<b>-1,89 %</b>
	Sud	-1,93 %	-0,85 %	-0,20 %	1,09 %	<b>-1,91 %</b>
	<b>Italia</b>	<b>-1,40 %</b>	<b>0,27 %</b>	<b>-0,43 %</b>	<b>2,01 %</b>	<b>0,41 %</b>

# Rifiuti Urbani in Italia (fonte Green Book 2017)

Per quanto riguarda la produzione pro capite (TAB. 1.3 e TAB. 1.4), nel 2016 il dato medio nazionale è pari a 497 kg/abitante anno, con un incremento del 2,14% rispetto l'anno precedente. Complessivamente, tra il 2012 e il 2016, si osserva una diminuzione del -1,6%. La produzione pro capite maggiore si registra nell'area Centro, con 548 kg/abitante anno, mentre al Sud si ha il valore minimo, pari a 450 kg/abitante anno.

TAB. 1.3	Produzione pro-capite di rifiuti urbani in Italia – dettaglio per area geografica [Periodo 2012-2016; kg/abitante/anno]						
	Area geografica	Popolazione [31/12/2016]	2012	2013	2014	2015	2016
	Nord	27.740.984	505	489	496	494	510
	Milano	1.351.562	452	435	443	448	450
	Centro	12.067.524	582	549	547	543	548
	Sud	20.780.937	463	447	443	444	450
	Italia	60.589.445	505	487	488	487	497

TAB. 1.4	Variazione della produzione pro-capite di rifiuti urbani in Italia – dettaglio per area geografica [Periodo 2012-2016; kg/abitante/anno]					
	Area geografica	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2012-2016
	Nord	-3,01 %	1,25 %	-0,22 %	3,22 %	<b>1,13 %</b>
	Milano	-3,90 %	1,80 %	1,12 %	0,44 %	-0,44 %
	Centro	-5,57 %	-0,44 %	-0,66 %	0,88 %	<b>-5,78 %</b>
	Sud	-3,44 %	-0,76 %	0,11%	1,40 %	<b>-2,72 %</b>
	Italia	<b>-3,66 %</b>	<b>0,25 %</b>	<b>-0,21%</b>	<b>2,14 %</b>	<b>-1,56 %</b>



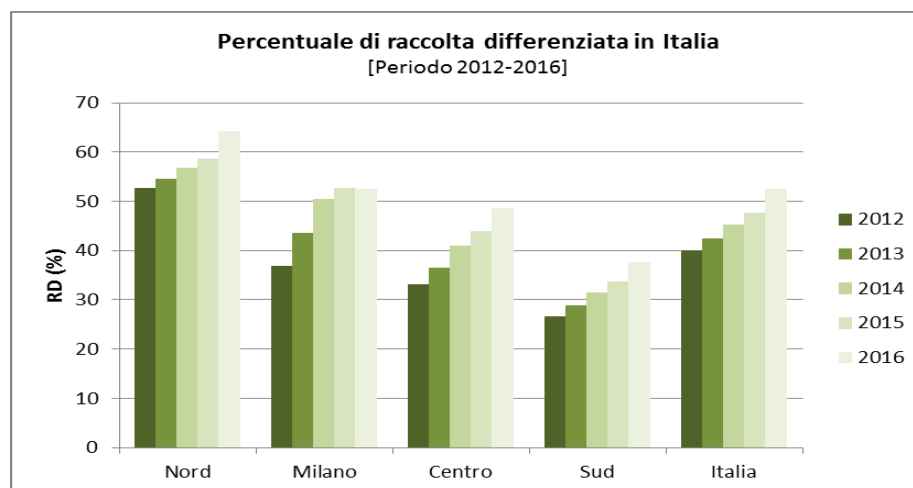
# Rifiuti Urbani in Italia (fonte Green Book 2017)

La percentuale di raccolta differenziata ha raggiunto nel 2016 il 52,5%, con il miglior risultato al Nord dove si registra il 64,2%. Al Centro ed al Sud la percentuale di raccolta differenziata raggiunge rispettivamente il 48,6% ed il 37,6%.

A livello nazionale, il 2016 ha segnato un incremento di 5 punti percentuali rispetto al 2015, con un trend che si conferma positivo nell'intero periodo 2012-2016. Gli incrementi maggiori si registrano al Nord, con 5,6 punti percentuali in più rispetto all'anno precedente (Centro +4,8 e Sud +4). Complessivamente nel periodo 2012-2016 la percentuale di raccolta differenziata aumenta di 12,5 punti percentuali, dal 40% del 2012 al 52,5% del 2016 (TAB. 1.6).

TAB. 1.5	Percentuale di raccolta differenziata in Italia – dettaglio per area geografica [Periodo 2012-2016]					
	Area geografica	2012	2013	2014	2015	2016
	Nord	52,7	54,4	56,7	58,6	64,2
	Milano	36,7	43,4	50,4	52,7	52,4
	Centro	33,1	36,4	40,8	43,8	48,6
	Sud	26,5	28,8	31,3	33,6	37,6
	Italia	40,0	42,3	45,2	47,5	52,5

TAV. 1.6	Variazione della percentuale di raccolta differenziata in Italia – dettaglio per area geografica [Periodo 2012-2016]					
	Area geografica	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2012-2016
	Nord	3,2%	4,05%	3,24%	8,72%	17,91%
	Milano	18,3%	13,88%	4,36%	-0,57%	29,96%
	Centro	10,0%	10,78%	6,85%	9,87%	31,89%
	Sud	8,7%	7,98%	6,84%	10,63%	29,52%
	Italia	5,7%	6,41%	4,84%	9,52%	23,80%



# La gara per l'affidamento dei servizi

A partire dalla scadenza della Concessione e del relativo contratto (febbraio 2021), secondo la normativa europea e nazionale, i servizi di raccolta differenziata ed igiene ambientale dovranno essere affidati attraverso una procedura di gara ad evidenza pubblica.

Per poter predisporre la documentazione per la messa a gara dei servizi risulta necessario definire preventivamente alcuni indirizzi, modalità ed obiettivi che l'Amministrazione Pubblica vuole perseguire, quali ad esempio:

- tipologia di gara (appalto di servizi);
- oggetto dell'affidamento (perimetro dei servizi da mettere a gara);
- modalità di gara (rigida/flessibile, eventuale divisione in lotti funzionali);
- messa a disposizione di beni, impianti, mezzi/attrezzature, personale (da parte del Comune e/o del Incumbent);
- definizione del corrispettivo;
- pianificazione e programmazione dei servizi da mettere a gara (con livello di dettaglio da definire in relazione alle modalità di gara individuate);
- definizione degli standard contrattuali;
- definizione del sistema di controllo e monitoraggio;
- individuazioni di eventuali sviluppi e/o investimenti programmati nel periodo;
- etc.

Si allega una tabella di sintesi di alcuni bandi di gara per l'affidamento dei servizi di raccolta e igiene ambientale.

# Percorso per la definizione della documentazione di gara

Sulla base della struttura di capitolato e di quanto sopra esposto, dovrà essere individuato un percorso così strutturato:

1. Acquisizione informazioni, dati, personale, mezzi, asset;
2. Valutazioni e analisi;
3. Definizione e descrizione dei servizi;
4. Descrizione qualità attesa e parametri prestazionali;
5. Definizione del sistema di controllo e monitoraggio;
6. Definizione corrispettivo;
7. Descrizione item di capitolato;
8. Definizione degli elementi di valutazione delle offerte.

## L'oggetto dell'affidamento: servizi da mettere a gara

**Un elemento fondamentale e prioritario è l'individuazione da parte dell'Amministrazione Pubblica dei servizi da mettere a gara (oggetto dell'appalto)**

- Quelli ad oggi affidati ad AMSA?
- Tutti, alcuni, quelli rientranti nella TARI?
- Altri servizi (es. gestione del verde pubblico)?

La decisione è di carattere anche politico e va supportata da una proposta in merito da parte dell'Area/Direzione comunale competente.

I criteri possono riguardare la redditività, ovvero ragioni sociali.

E' importante raffrontarsi con altre realtà (vedi Benchmark) e con la normativa vigente in materia.

# Definizione dei servizi

## Servizi attualmente in concessione ad AMSA:

<b>A/1</b> - Frazione residuale della R.D.	<b>B/1</b> - Spazzamento globale	<b>C/1</b> - Servizi presso campi nomadi e centri extracomunitari e accoglienza	<b>D/1</b> - Rimozione rifiuti e sfalcio di Ambrosia su aree comunali .....
<b>A/2</b> - R.D. Frazione organica	- Spazzamento fine intervento	<b>C/2</b> - Fiere cittadine	<b>D/2</b> - Pulizia fontane
<b>A/3</b> - R.D. Carta	- Raccolta rifiuti pericolosi	<b>C/3</b> - Manifestazioni pubbliche	<b>D/3</b> - Emergenze diverse
<b>A/4</b> - R.D. Cartone	- Rimozione rifiuti sede stradale	<b>C/5</b> - Gestione post-mortem discarica Gerenzano	<b>D/4</b> - Smaltimento rifiuti cimiteriali
<b>A/5</b> - R.D. Vetro	- Discariche abusive	<b>C/6</b> - Spurgo e disostruzione pozzetti	<b>D/9</b> - Pulizia mercati settimanali scoperti attraverso l'uso di compattatori
<b>A/6</b> - R.D. Imballaggi in plastica e metallo	- Pulizia aree degrado	<b>C/8</b> - Servizio raccolta rifiuti nelle strutture comunali	<b>D/10</b> - Pulizia e raccolta rifiuti a seguito di manifestazioni
<b>A/7</b> - R.D. Ingombranti	<b>B/2</b> - Spazzamento massivo (lavaggio strade)	<b>C/9</b> - Pulizia vasche di decantazione	
<b>A/8</b> - R.D. Beni durevoli	<b>B/3</b> - Aree sensibili Domeniche nelle periferie	<b>C/10</b> - Toilette bus	
<b>A/9</b> - R.D. Pile	<b>B/4</b> - Spazzino di Zona	<b>C/11</b> - Servizio ispettivo e attività di verifica progetti	
<b>A/10</b> - R.D. Farmaci scaduti	<b>B/5</b> - Pulizia su sponde di corsi d'acqua e scarpate comunali		
<b>A/11</b> - R.D. Cartucce esauste per toner	<b>B/6</b> - Raccolta foglie		
<b>A/12</b> - Riciclerie	<b>B/7</b> - Pulizia filari alberati		
<b>A/13</b> - Frazione residuale e R.D. diverse con contenitori dedicati	<b>B/8</b> - Diserbo		
<b>A/14</b> - Raccolta frazione residuale e differenziata nei Cimiteri cittadini	<b>B/9</b> - Lavaggio gallerie		
<b>A/15</b> - Raccolta rifiuti e pulizia aree di mercato	<b>B/10</b> - Vuotatura cestini		
<b>A/16</b> - Raccolta e smaltimento amianto	<b>B/10</b> - Vuotatura cestoni		
<b>A/17</b> - R.D. Indumenti usati	<b>B/11</b> - Parchi e giardini: servizi di pulizia		
<b>A/18</b> - R.D. Olii esausti			

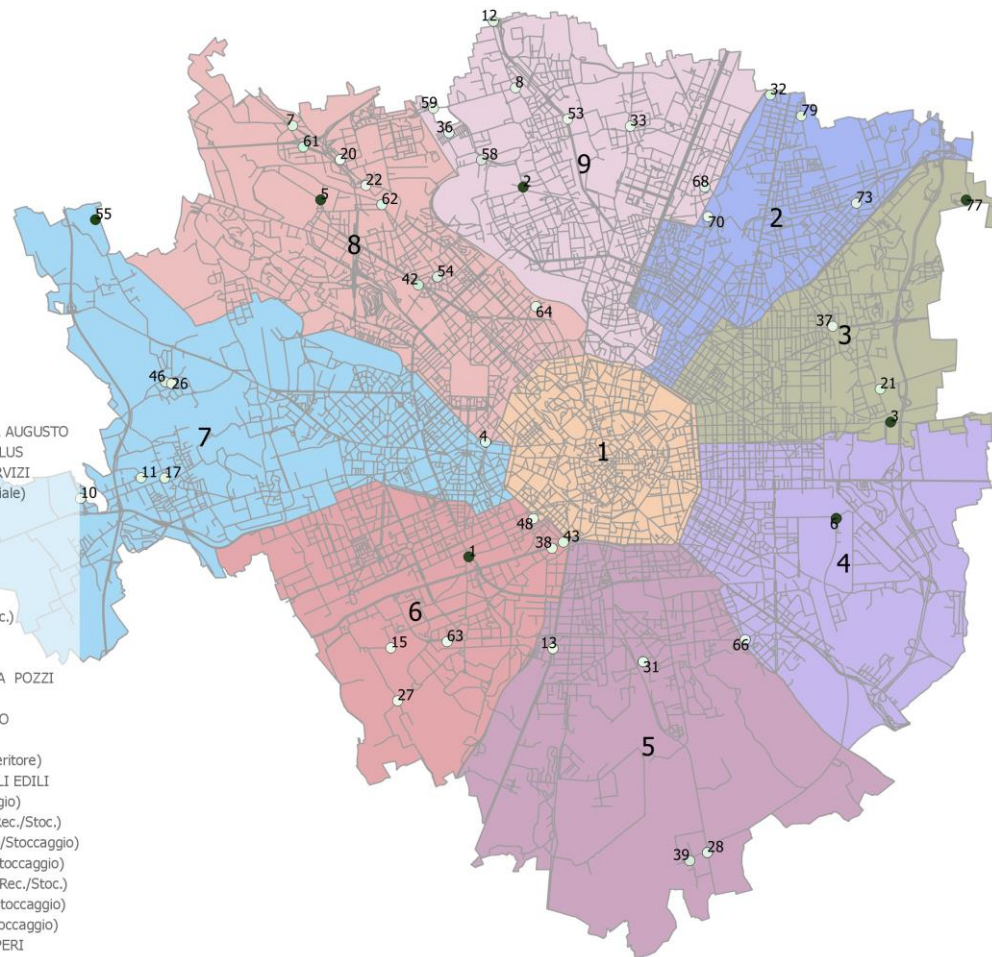


# Mappatura impianti sul territorio di Milano

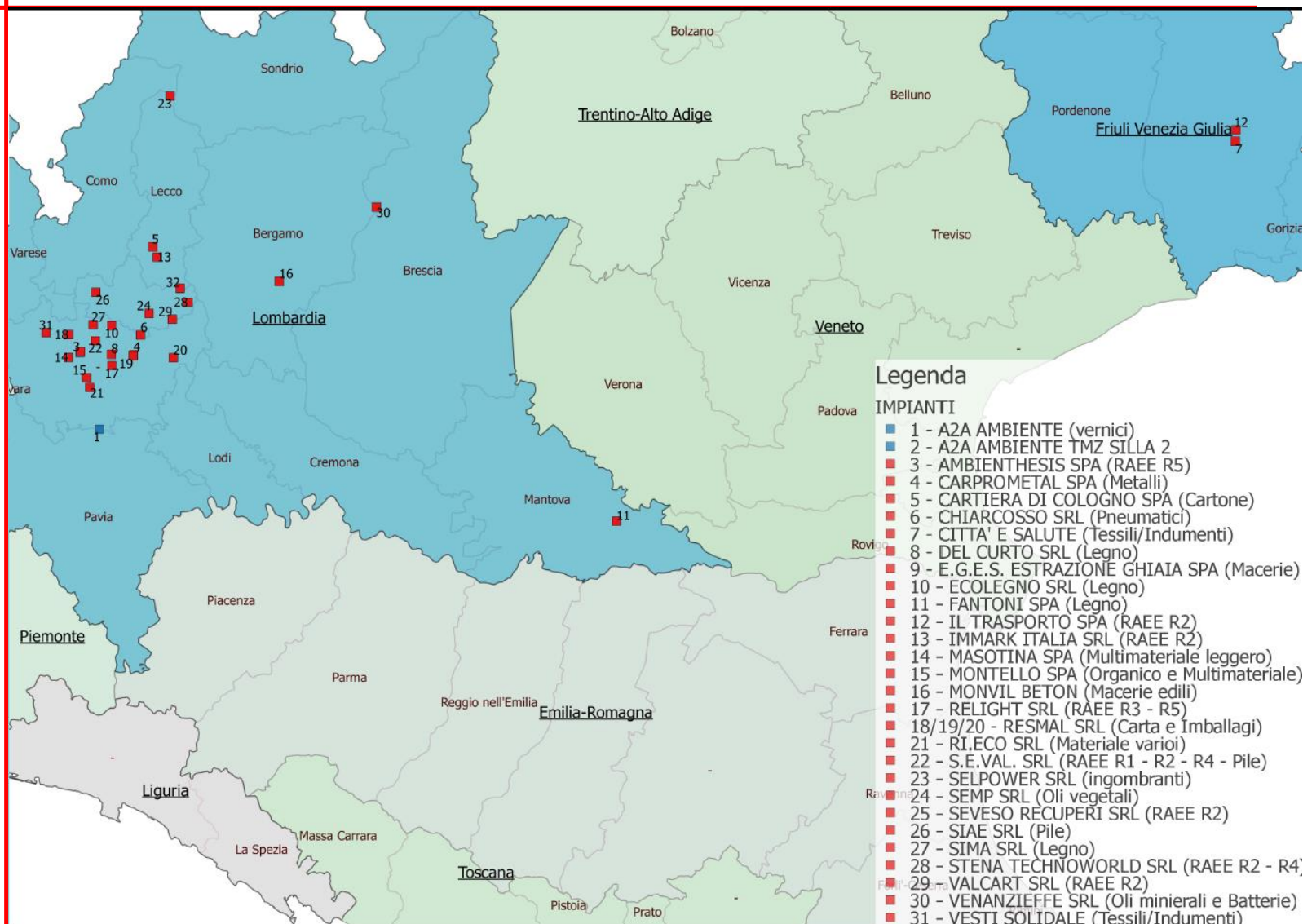
## Legenda

### IMPIANTI

- Da 1 a 6, 56-60-65-71-72-74-77-78 - AMSA
- 7 - ECOLTECNICA (Recupero/Stoccaggio)
- 8 - CARPOINT (Autodemolizioni)
- 9 - ANGELONI ANTONIO (Audemolizioni)
- 10 - FLLI DELVECCHIO (Audemolizioni)
- 11 - CATANIA (Audemolizioni)
- 12 - C.D.V. CENTRO DEMOLIZIONE
- 13 - INGA (Audemolizioni)
- 14 - CANTONI 8 (Audemolizioni)
- 15 - AUTODEMOLIZIONE DI BELLA
- 16 - RES AUTODEMOLIZIONI
- 17 - DEL VECCHIO S.R.L. (Audemolizioni)
- 18 - MITALIA (Audemolizioni)
- 19 - CIESSE (Audemolizioni)
- 20 - AUTODEMOLIZIONI FINO SNC
- 21 - GARGANO LUIGI (Audemolizioni)
- 22 - EUROSMALTIMENTI (Audemolizioni)
- 23 - ROSSETTI AUTODEMOLIZIONE
- 24 - ROTTAMI QUINTOSOLE
- 25 - SANTA MARIA (Audemolizioni)
- 26 - AUTODEMOLIZIONE SECCIA
- 27 - BERSANETTI I. (Audemolizioni)
- 28 - BOVE LUIGI AUTOMOBILI
- 29 - DESIDERATO G. (Audemolizioni)
- 30 - PAPAGNI SRL (Audemolizioni)
- 31 - NUOVA CARTARIA NATALE
- 32 - GHF METALLI DI GHIRLANDI
- 33 - GIOVANNI RUSCONI E C
- 34 - PORCELLI
- 35 - ECOINERTI
- 36 - IMPRESA DIDONÈ
- 37 - G.M. EDILIZIA
- 38 - AUTOTRASPORTI VILLA AUGUSTO
- 39 - IL GIORNO DOPO - ONLUS
- 40 - 43 - CENTROEDILE SERVIZI
- 41 - MASOTINA (Multimateriale)
- 42 - GUZZETTI BITUMATI
- 44 - MAGARELLI GIUSEPPE
- 45 - MILANO SMALTIMENTI
- 46 - ECOMETAL
- 47 - A.C.M.
- 48-63 - BERTUZZI (Rec./Stoc.)
- 49 - AGOSTA METALLI
- 50 - EDILIZIA GLOBALE
- 51 - MAGAZZENO RACCOLTA POZZI
- 52 - FUDULI
- 53 - CENTRO DEL RECUPERO
- 54 - SANDVIK ITALIA
- 55 - A2A AMBIENTE (Inceneritore)
- 57 - BEVILACQUA MATERIALI EDILI
- 58 - I.P.B. (recupero/Stoccaggio)
- 59 - ECO R.O.E. SERVICE (Rec./Stoc.)
- 61 - WASTE MAG (Recupero/Stoccaggio)
- 62 - RE - CART (Recupero/Stoccaggio)
- 64 - L'EDILIZIA MODERNA (Rec./Stoc.)
- 66 - MECOMER (Recupero/Stoccaggio)
- 67 - MARTANI (Recupero/Stoccaggio)
- 68, 75 - TECNO CITY RECUPERI
- 69 - LENOCART (Recupero/Stoccaggio)
- 70 - BO.RO.MI. (Recupero/Stoccaggio)
- 73 - TREZZI INTERNATIONAL (Stoc.)
- 76 - NOVELLI GIUSEPPE (Stoccaggio)
- 79 - A.T.M. (Trattamento rifiuti liquidi)



# Mappatura impianti utilizzati dalla Concessionaria



# Analisi S.W.O.T. x la definizione dei servizi

L'**analisi SWOT** è uno strumento di pianificazione strategica usato per valutare i punti di forza (*Strengths*), le debolezze (*Weaknesses*), le opportunità (*Opportunities*) e le minacce (*Threats*) di un progetto. L'analisi può riguardare l'ambiente interno (analizzando punti di forza e di debolezza) o esterno di un'organizzazione (analizzando minacce ed opportunità).



L'analisi SWOT andrebbe svolta da un tavolo di lavoro che dovrebbe includere la Direzione Generale, Direzione Mobilità Trasporti e Ambiente, Area Ambiente ed Energia, Avvocatura, Area Gare Beni e Servizi.

## La definizione dei servizi

Una volta definiti i servizi oggetto dell'affidamento e delle modalità di gara (es. gara rigida o flessibile), un elemento fondamentale è la definizione della composizione degli stessi, della loro pianificazione/programmazione e delle regole di progettazione a cui dovranno uniformarsi i concorrenti.

Tale attività risulta necessaria anche ai fini della definizione del corrispettivo e, più in generale, delle risorse necessarie alla gestione del servizio.

La progettazione dei servizi da mettere a gara dovrà essere organizzata in analogia ad un *Piano dei Servizi* o *Piano d'Ambito*, individuando, oltre ai servizi oggetto di gara, anche gli scenari evolutivi e le proiezioni dello sviluppo urbano ed economico per il periodo dell'affidamento.

Negli allegati 3 e 4 un esempio di analisi dei dati elementari per il servizio di Spazzamento Manuale e il servizio di Raccolta Differenziata – Imballaggi in plastica e metallo.

# La definizione degli standard prestazionali

## Analisi dei dati prestazionali attuali

Con riferimento agli **standard minimi prestazionali** definiti contrattualmente, per ciascuna tipologia di servizio, verranno esaminati i **report** con l'andamento dei servizi, proiettando la qualità desiderata verso nuovi **standard** di riferimento.

SCHEDA Contratto di Servizio			Standard minimi			lunedì			martedì			mercoledì			giovedì			venerdì			sabato			domenica			SETTIMANA n.		49	
						05/12/2016			06/12/2016			07/12/2016			08/12/2016			09/12/2016			10/12/2016			11/12/2016						
						km / geoarchi / vuotature			km / geoarchi / vuotature			km / geoarchi / vuotature			km / geoarchi / vuotature			km / geoarchi / vuotature			km / geoarchi / vuotature			km / geoarchi / vuotature						
			tot.	fatti	% su tot.	tot.	fatti	% su tot.	tot.	fatti	% su tot.	tot.	fatti	% su tot.	tot.	fatti	% su tot.	tot.	fatti	% su tot.	tot.	fatti	% su tot.	tot.	fatti	% su tot.	tot.	fatti	% su tot.	
scheda B/1 SPAZZAMENTO GLOBALE			Itinerari eseguiti (km)			80%	539	518	96,2%	542	531	98,1%	318	313	98,5%	316	314	99,3%	540	516	95,6%	282	282	100,0%	254	247	97,1%	2.790	2.720	97,5%
			Recupero			100%		21	3,8%		11	1,9%		5	1,5%		2	0,7%		24	4,4%		0	0,0%		7	2,9%		70	2,5%
			Non recupero					0	0,0%		0	0,0%		0	0,0%		0	0,0%		0	0,0%		0	0,0%		0	0,0%		0	0,0%
			TOTALE					539	100,0%		542	100,0%		318	100,0%		316	100,0%		540	100,0%		282	100,0%		254	100,0%		2.790	100,0%

SCHEDA Contratto di Servizio	Standard minimi		lunedì		
			05/12/2016		
			km / geoarchi / vuotature		
			tot.	fatti	% su tot.
scheda B/1 SPAZZAMENTO GLOBALE	Itinerari eseguiti (km)	80%	539	518	96,2%
	Recupero	100%		21	3,8%
	Non recupero			0	0,0%
	TOTALE			539	100,0%

## La definizione degli standard prestazionali

Inoltre, per ciascun servizio potranno essere valutati ed individuati nuovi indicatori e/o proposti nuovi *standard* prestazionali attesi, anche in funzione della qualità complessiva calcolata tramite algoritmi e dei contenuti delle norme ISO 14031 «*Valutazione delle prestazioni ambientali*» e del Regolamento EMAS «*Environmental Management and Audit Scheme*».

Nel merito, potranno essere sottoposti alla decisione politica anche valori complessivi della qualità attesa .



# Definizione del sistema di controllo e monitoraggio

Il monitoraggio dei servizi svolto da parte del Comune di Milano, dovrà prevedere:

**verifiche sulle modalità di raccolta, registrazione ed elaborazione dei dati** necessari al calcolo dei parametri prestazionali dei servizi oggetto del contratto. Tali verifiche riguardano esclusivamente:

- modalità di programmazione del servizio e vestizione dei turni;
- compilazione dei rapportini di servizio (servizio reso e servizio non reso);
- modalità di riprogrammazione del servizio non eseguito;
- modalità di elaborazione dei report.

**verifiche dei dati di consuntivo**. Tali verifiche avvengono attraverso l'esame dei dati elementari di consuntivo trasmessi dal Gestore al Comune in modalità elettronica attraverso il sistema informatizzato.

**verifiche a campione**. Tali verifiche, effettuate in campo ed opportunamente verbalizzate, permettono al Comune di verificare il dato elementare di cui al comma che precede.

**verifiche qualitative in contraddittorio** tra le Parti nel rispetto di una procedura concordata tra le Parti. Nel caso in cui, nell'ambito delle verifiche venissero rilevati inadempimenti, questi saranno sanzionati con l'applicazione delle penali previste nella stessa procedura.

**Customer Satisfaction**: al fine di accertare il grado di soddisfacimento della qualità dei servizi da parte degli utenti, il Comune di Milano effettuerà annualmente un'indagine su un campione rappresentativo.

## Sistema di condivisione dati

Il Comune, con il supporto di AMAT, prevede l'elaborazione di un applicativo informatico che permetterà la condivisione e la gestione dei dati/documenti relativi al Contratto di Servizio di Igiene Ambientale.

Su tale applicativo verranno condivisi:

- i piani di servizio;
- la programmazione operativa del servizio;
- aggiornamento periodico delle prestazioni non rese;
- la reportistica per ogni singolo servizio;
- dati elementari di consuntivo dei servizi continuativi;
- la mappatura di ogni servizio con la possibilità di controllare in realtime l'andamento;
- i verbali di monitoraggio;
- i verbali in contraddittorio.



# La definizione del corrispettivo

Per ciascuno dei servizi da mettere a gara va definito il corrispettivo, attraverso le seguenti metodologie di analisi:

**a) *Analisi bottom up***

**b) *Analisi top down***

a) Metodologia di analisi che parte dai particolari per poi combinare insieme le varie parti (strategia induttiva). Nel merito, vanno effettuate analisi sui costi di produzione di ciascun servizio basandosi su valori puntuali (es. costo materie prime, costi del personale da CCNL, costi di conferimento ali impianti, ecc.), fino a risalire al costo complessivo del singolo servizio. Utile l'esperienza di ATO Toscana sud, disponibile a collaborare tramite PPP.

b) Metodologia di analisi che procede per passi, per raffinamenti successivi, ponendo l'attenzione prima sui punti fondamentali. Nel merito, a partire dai corrispettivi attuali dei servizi, acquisiti dalle aziende, da gare già effettuate o dal mercato, vanno condotte analisi puntuali di composizione del prezzo per verificare la congruità.

## Nuovo assetto regolatorio – Aggiornamento del corrispettivo

Con riferimento alla durata contrattuale dell'affidamento l'Ente Appaltante / Regolatore dovrà prevedere all'interno del Contratto di Servizio, oltre a meccanismi di adeguamento del prezzo all'inflazione, anche **strumenti di recupero di efficienza** che l'aggiudicatario dovrà garantire per tutta la durata contrattuale.

Gli strumenti più diffusi sono quelli del *price cap*, applicabile sulla base di valori storici di efficienza o attraverso la definizione, più o meno complessa, di una *funzione parametrica* applicabile nel corso della durata contrattuale.

All'inizio del periodo regolatorio (hp 15 anni) il Regolatore/Ente Appaltante prevede/propone uno strumento per aggiornare periodicamente i ricavi riconosciuti al gestore (es. Price Cap o metodi parametrici)

**Price Cap:** i ricavi riconosciuti sono quelli storici osservati, aggiornati mediante *price cap* (ovvero dati storici meno recupero di produttività)

**Parametrico:** i ricavi riconosciuti sono determinati su base parametrica attraverso una funzione stimata

# La Struttura del Capitolato

**La struttura del capitolato di gara dovrà essere concordata con l'ufficio gare del Comune di Milano, in relazione alle tipologia di gara individuata.**

Per la redazione di tutta la documentazione di gara (bando, capitolato, allegati tecnici, ecc.) sarà necessario istituire un gruppo di lavoro permanente, con eventualmente la segreteria tecnica di AMAT, che presieda e coordini le diverse attività, reperisca tutte le informazioni ed i dati necessari e garantisca il rispetto dei tempi e degli obblighi previsti.

# La Struttura del Capitolato - Linee guida

Il Piano Regionale per la Gestione dei Rifiuti (PRGR) definisce le Linee guida per la costruzione di un capitolato per l'affidamento dei servizi di igiene urbana.

## **1.Documenti necessari per la costruzione di un capitolato**

- Storico della produzione rifiuti: Per frazione merceologica e per almeno 5 anni;
- Storico dell'andamento della popolazione: Necessario per correlare la produzione dei rifiuti al numero di abitanti serviti;
- Analisi del servizio in essere: Elenco del personale, attrezzature ed eventuali impianti di smaltimento.

## **2.Elementi per un "contratto di performance":**

- Definizione degli Obiettivi;
- Definizione di Penali o Abbassamento del corrispettivo per il non raggiungimento degli Obiettivi fissati. Le penali sono pari ad un x% del canone annuo e mai superiori al 4%;
- Ammontare massimo della penalità non deve essere superiore all'utile dell'impresa;
- Fondarsi su elementi certi sui quali non vi sia rischio di contezioso;
- Definizione esatta delle modalità di verifica; contestazione al Gestore e possibilità di prestare controdeduzioni;

## **3.Bando: elementi per la definizione dei criteri per la valutazione tecnica**

### **4.Oggetto dell'appalto**

- Oggetto dell'appalto
- Ambito territoriale dell'Appalto
- Carattere dei servizi in appalto
- Durata dell'Appalto
- Obiettivi
- Tariffa puntuale

# La Struttura del Capitolato - Linee guida

## **5. Rapporti economici tra le parti**

- Corrispettivo dell'appalto
- Variazione del corrispettivi
- Penalizzazioni per mancato conseguimento obiettivi
- Introiti conseguenti dei servizi

## **6. Obblighi della ditta aggiudicatrice**

- Osservanza delle leggi e dei regolamenti
- Personale in servizio
- Strutture ed infrastrutture
- Mezzi ed attrezzature
- Forniture
- Deposito cauzionale
- Sub-appalto
- Comunicazioni periodiche

## **7. Vigilanza e Controllo**

- Controllo da parte dell'Amministrazione comunale
- Penalità
- Esecuzione d'ufficio
- Revoca dell'appalto

## **8. Disposizioni generali**

- Controversie
- Spese contrattuali
- Responsabilità
- Sicurezza sul lavoro

# La Struttura del Capitolato - Linee guida

## **9.Prescrizioni tecniche e modalità di esecuzione dei servizi**

- Modalità di raccolta delle principali frazioni merceologiche
- Servizio raccolta e trasporto rifiuto indifferenziato
- Servizio raccolta domiciliare della frazione organica dei rifiuti
- Raccolta domiciliare carta e cartone
- Raccolta domiciliare degli imballi in plastica e lattine
- Raccolta domiciliare del vetro
- Raccolta domiciliare dei rifiuti vegetali
- Raccolta di pile a contenitori
- Raccolta di farmaci scaduti a contenitori
- Raccolta oli vegetali
- Raccolta domiciliare a chiamata dei rifiuti ingombranti.
- Raccolta rifiuti provenienti da attività cimiteriale
- Rifiuti da spazzamento stradale e giacenti su strade ed aree pubbliche
- Rifiuti da pulizia delle aree interessate dai mercati settimanali e da fiere e manifestazioni varie

## **10.Gestione del Centro di Raccolta (Opzionale)**

- Rifiuti gestiti nel Centro di Raccolta
- Gestione

## **11.Gestione del Centro del Riutilizzo (Opzionale)**

- Beni gestiti nel Centro del Riutilizzo
- Gestione