

REGOLAMENTO PER L'APPLICAZIONE DELLE PENALI

1^a revisione del 26.07.2023

Visto il Contratto di Servizio (**CdS**) sottoscritto presso il Comune di Livorno in data 17.11.2020 con numero rep. 60534;

Visti gli articoli 49 e 50 del CdS relativi alle attività di Controllo esercitate dall'Autorità d'Ambito;

Visto in particolare l'art. 57 "Penali per inadempimenti" con cui si definiscono alcuni criteri per la gestione delle penali;

Visti in particolare i commi 3 e 4 del suddetto articolo 57 che prevedono:

"3. Nel caso in cui le penali siano comminate a seguito di inadempimenti legati ai servizi svolti sui Comuni, l'ammontare complessivo sarà detratto dal corrispettivo del servizio. L'importo della penale potrà inoltre essere riconosciuto in forma di ulteriori servizi da svolgere sui medesimi Comuni, per una quantità di servizio avente un valore analogo a quello dell'importo della penale stessa;

4. Nel caso in cui le penali siano comminate a seguito di inadempimenti legati a servizi generali oppure ad obblighi del Gestore nei confronti dell'Autorità o comunque ad eventi non ascrivibili ad alcun Comune, la somma versata dal Gestore sarà destinata ad un fondo specifico costituito presso l'Autorità stessa, che verrà disciplinato con successivo atto."

Visto il Disciplinare Tecnico del Servizio (**DTS**) allegato 1 al CdS.

Vista la Delibera d'Assemblea n. 16 del 22.12.2021 con cui è stato approvato il Regolamento per l'Applicazione delle penali;

Vista la Delibera d'Assemblea n. 8 del 15.05.2023 con cui è stata approvata la 1^a revisione del DTS che ha apportato modifiche al paragrafo "*VIII Obbligo di Comunicazione e penali*"; Vista pertanto l'esigenza di aggiornare le previsioni contenute nel Regolamento di applicazione delle Penali per renderle coerenti con il DTS revisionato;

Visto il "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (allegato A alla Delibera ARERA 15/2022/R/RIF), di seguito anche più semplicemente "TQRIF";

Vista la Delibera d'Assemblea n. 13 del 13.04.2022 con cui è stato approvato lo Schema di Carta della Qualità del servizio integrato di gestione rifiuti urbani;

Con il presente Regolamento, si stabilisce quanto indicato negli articoli che seguono.

Articolo 1 – Definizioni

1. Ai fini dell'interpretazione e dell'applicazione delle disposizioni contenute nel presente Regolamento si applicano le seguenti definizioni:

- **Cause di forza maggiore:** rappresentano uno dei motivi che può giustificare il mancato rispetto di standard generali di qualità (es. interruzione del turno/servizio) e, ai sensi dell'art. 36.2. lett. a) del TQRIF, possono essere costituite da atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento, e situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate, quest'ultima con riferimento al servizio di spazzamento e lavaggio delle strade. Sono comprese altresì le assemblee sindacali ed eventuali ulteriori cause di forza maggiore saranno dettagliatamente esplicitate in condivisione tra Autorità d'Ambito e Gestore, anche sulla base di specifici eventi di natura eccezionale che dovessero intervenire.
- **Contestazione:** è la comunicazione scritta che l'Autorità d'Ambito, in esito a controlli diretti in campo a campione (d'ufficio) o a seguito di specifico reclamo, invia al Gestore, oltre che al Comune interessato, quale avvio della procedura di determinazione della penale;
- **Convenzione:** si fa riferimento alla specifica Convenzione che ogni Comune dell'Ambito può volontariamente sottoscrivere con l'Autorità d'Ambito per fornirle supporto nell'attività di controllo ai sensi dell'art. 49, comma 2, del CdS;
- **Fotografia:** ai fini del presente regolamento, la documentazione fotografica attestante un reclamo o una segnalazione deve sempre contenere nell'immagine il georiferimento (coordinate geografiche) e la marcatura temporale (data ed ora). A tal fine dovranno essere utilizzate le specifiche funzioni presenti nell'apposita App messa a disposizione degli utenti da parte del Gestore. Nelle more della messa a disposizione della suddetta App del Gestore, sarà possibile utilizzare App disponibili gratuitamente per dispositivi mobili (smartphone, tablet, ecc) con funzionalità per la certificazione di data, ora e geolocalizzazione;
- **Gestore:** è la società RetiAmbiente S.p.A., Gestore Unico del servizio integrato rifiuti urbani dell'Ambito Territoriale Ottimale Toscana Costa. Con il termine Gestore, se non diversamente specificato, si intende anche la Società Operativa Locale (**SOL**) di riferimento, ossia la società operativa locale mediante la quale quest'ultimo opera il Servizio in un uno o più Comuni dell'Ambito;
- **Giorno lavorativo:** giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi. In tutti i casi in cui una scadenza indicata nel presente Regolamento cade in un giorno non lavorativo, si prende a riferimento il primo giorno lavorativo utile successivo;
- **Inadempimento/diservizio:** rappresenta una parziale o totale inosservanza di un obbligo derivante dal Contratto di Servizio, o da una prescrizione della Carta di Servizi, dal quale può discendere disagio e/o nocumento per gli utenti e/o la collettività e/o l'ambiente e/o le cose. Rappresenta, altresì, un inadempimento legato a servizi generali oppure ad obblighi del Gestore nei confronti dell'Autorità o comunque ad eventi non ascrivibili ad alcun Comune;

- **Indicatore di puntualità:** indica il rapporto tra i servizi effettuati nel rispetto dei tempi previsti dal “Programma delle attività di raccolta e trasporto” e dal “Programma delle attività di spazzamento e lavaggio” inclusi nel Piano Annuale delle Attività ed i servizi programmati ed è relativo a ciascuna gestione (corrispondente a ciascun Comune) e con riferimento ad un intervallo mensile;
- **Indicatore della durata delle interruzioni superiori a ventiquattro (24) ore:** attesta il rispetto del livello generale di qualità relativo alle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio strade - durata pari a ventiquattro (24) ore - ossia il tempo intercorrente dall'inizio dell'interruzione al momento in cui il servizio non espletato viene effettivamente svolto;
- **Pianificazione:** rappresenta il complesso dei servizi/turni previsti annualmente dal Gestore sul Comune, dettagliati in termini di ore uomo/mezzo dedicati e, per i servizi programmabili, in termini di strada/area e relativa frequenza, come riportati nel Piano Annuale delle Attività. Comprende anche i servizi aggiunti in corso d'anno ai sensi dell'art. 42 e 43 del CdS;
- **Piano annuale delle attività o PAA:** indica il piano, con carattere previsionale, redatto annualmente dal Gestore per definire puntualmente le modalità attuative del Servizio nell'anno di riferimento nel rispetto di quanto previsto nel Piano Industriale e regolamentato nel Disciplinare Tecnico del Servizio. Ai fini di quanto disciplinato con il presente Regolamento, in caso di mancata approvazione del PAA entro il 31 dicembre, per il periodo 01.01. e fino all'approvazione del PAA, resta valido quanto stabilito nel PAA relativo all'anno precedente;
- **Programmazione:** rappresenta il complesso dei servizi/turni effettivamente programmati per il mese, oppure per la settimana, dettagliati in termini di ore uomo/mezzo dedicati ed in termini di strada/area e relativa frequenza. I servizi/turni programmati, se diversi da quelli pianificati, anche in termini di modalità di svolgimento, devono essere comunicati o comunque resi consultabili mediante il sistema informativo duale laddove attivo all'Autorità d'Ambito per consentire il regolare svolgimento dell'attività di controllo ed al Comune interessato; entro 12 mesi dall'approvazione della revisione al presente Regolamento verrà predisposta opportuna procedura per la gestione delle modifiche e variazioni ai servizi inseriti nel PAA;
- **Reclamo:** si intende ogni comunicazione scritta, anche per via telematica, con cui l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, riferisce un inadempimento/disservizio o un mancato servizio/interruzione al Comune, al Gestore o all'Autorità d'Ambito. Al fine di permettere un efficace riscontro da parte del Gestore, anche a tutela dell'utente, il reclamo deve sempre essere comunicato al Gestore entro 20 giorni dall'evento o comunque dal momento in cui viene osservato/rilevato; si definisce altresì reclamo la comunicazione scritta con cui il Comune riferisce al Gestore o all'Autorità d'Ambito un inadempimento/disservizio o un mancato servizio/interruzione;
- **Segnalazione:** si intende ogni comunicazione verbale o scritta, anche per via telematica, con cui l'utente o ogni altro portatore di interesse, segnala al Gestore, al Comune o all'Autorità d'Ambito una criticità ambientale (es. abbandono di rifiuti) o un'altra

problematica relativa alla gestione integrata dei rifiuti urbani, non causata da un inadempimento/disservizio del Gestore;

- **Servizio (giro/turno) o attività:** è definito come il percorso di raccolta/spazzamento effettuato da uno stesso automezzo ed una stessa squadra operativa e si quantifica in ore, personale, mezzi ed attrezzature ed è soggetto alla verifica dell'indicatore di puntualità e dell'indicatore della durata delle interruzioni;
- **Servizio (servizio omogeneo):** nelle more della piena attivazione del sistema informativo duale nel quale è prevista anche l'indicazione del singolo giro/turno, si prevede la possibilità di utilizzare, per la redazione del PAAC anno 2024, in via transitoria, il "servizio omogeneo" che è caratterizzato da una medesima tipologia di attività (ad es: raccolta domiciliare), frazione merceologica (es. carta), frequenza (es. 1/7), utenze servite (es. 10.000 utenze e/o specifico elenco vie, e/o elenco utenze da ruolo TARI ove disponibili, ecc) e può essere caratterizzato da diversi giri/turni o attività.;

Articolo 2 – Avvio procedura per la determinazione della penale per inadempimento/disservizio

1. L'iter per la determinazione di una penale al Gestore conseguente ad un **inadempimento/disservizio** si avvia con la formale contestazione dello stesso da parte dell'Autorità d'Ambito al Gestore medesimo, mediante pec che sarà inviata per conoscenza anche al Comune interessato. L'Autorità d'Ambito rileva l'inadempimento secondo le modalità descritte nei commi successivi e lo trasmette al Gestore utilizzando il modello di cui all'**ALLEGATO 1** riportante i contenuti minimi della contestazione, che dà evidenza anche dell'eventuale franchigia applicata.
2. L'inadempimento e/o disservizio può essere rilevato direttamente dall'Autorità d'Ambito tramite verifiche d'ufficio (es. mancata presentazione del PAA nei tempi indicati), oppure, utilizzando le opportune schede di rilevazione contenute anche nell'App "MonitorAto" (**ALLEGATO 2**), tramite controlli in campo a campione eseguiti con personale interno oppure tramite soggetti terzi appositamente incaricati. Può essere rilevato anche mediante altri strumenti di rilevazione purché contenenti (indicativamente) gli stessi contenuti minimi. In caso di rilevazione tramite controlli in campo a campione, al fine di permettere il rapido intervento del Gestore, con l'obiettivo di limitare il più possibile gli effetti dell'inadempimento/disservizio sugli utenti, l'Autorità d'Ambito potrà provvedere ad un invio tempestivo al Gestore di quanto osservato, senza che ciò possa precludere la possibilità di inviare formale contestazione. In questo caso l'Autorità provvederà ad inviare la rilevazione al Gestore ed al Comune interessato purché quest'ultimo abbia fornito gli estremi per effettuare la trasmissione (es. indirizzo di posta elettronica);
3. L'inadempimento e/o disservizio oggetto di reclamo all'Autorità d'Ambito può essere rilevato dal Comune che ha sottoscritto la Convenzione utilizzando strumenti di rilevazione contenenti contenuti minimi in grado di dimostrare l'oggettività della rilevazione. Il reclamo dovrà essere trasmesso all'Autorità d'Ambito preferibilmente a mezzo PEC, salvo che la Convenzione non preveda modalità diverse e/o semplificate.
4. L'inadempimento e/o disservizio può, in generale, essere rilevato anche dai Comuni non convenzionati che, tuttavia, per formalizzare all'Autorità d'Ambito il conseguente reclamo

saranno obbligatoriamente tenuti ad averlo rilevato fornendo le seguenti specifiche minime a tutela dell'oggettività della rilevazione: riferimento cronologico del reclamo/segnalazione (data e ora), riferimento geografico (città, via, strada, n. civico/posizione), oggetto (descrizione dell'inadempimento/disservizio), documentazione fotografica (si vedano anche le modalità d'attestazione di cui al successivo comma 6). Il Reclamo dovrà essere trasmesso all'Autorità d'Ambito preferibilmente tramite PEC.

5. L'inadempimento e/o disservizio può essere rilevato anche da ogni utente (o da un'associazione di consumatori) che in tal caso potrà formalizzare all'Autorità d'Ambito il conseguente reclamo solo nel caso in cui il Gestore non abbia risposto ad un precedente reclamo avente il medesimo oggetto o abbia risposto in modo ritenuto insoddisfacente. Il reclamo dovrà essere presentato utilizzando il modulo presente sul sito www.atotoscanacosta.it (**ALLEGATO 3**). Il Reclamo potrà essere trasmesso all'Autorità d'Ambito all'indirizzo mail: controllo@atotoscanacosta.it.
6. A titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, di seguito si riportano alcune fattispecie di inadempimenti e/o disservizi e le relative modalità di rilevazione:
 - il mancato svuotamento del cestino stradale deve essere supportato da adeguata documentazione, compresa quella fotografica, attestante il riempimento irregolare (es. oltre misura o oltre capienza) dello stesso nelle prime ore immediatamente successive a quelle programmate per lo svuotamento dello stesso;
 - il mancato/parziale spazzamento stradale o eseguito in modo insoddisfacente, deve essere supportato da adeguata documentazione, compresa quella fotografica, attestante l'assenza di un impatto visivo generale di pulizia diffusa, immediatamente dopo lo svolgimento del servizio programmato;
 - la mancata raccolta domiciliare deve essere supportata da adeguata documentazione, compresa quella fotografica, attestante la presenza di mastelli/sacchi/bidoni non raccolti/svuotati dopo l'orario previsto per la raccolta;
 - la mancata/parziale raccolta stradale/prossimità deve essere supportata da adeguata documentazione, compresa quella fotografica, attestante il riempimento irregolare (es. oltre misura o oltre capienza) del bidone/cassonetto/campana nelle ore immediatamente successive a quelle programmate per lo svuotamento dello stesso;
 - il mancato ritiro dei rifiuti nella raccolta a chiamata (es. ingombranti al domicilio) nei tempi indicati nel Piano Annuale delle Attività in aderenza agli standard previsti nel DTS e/o nel giorno previsto, salvo diversa specifica richiesta dell'utenze, deve essere attestato da comprovata documentazione che evidenzia la richiesta dell'utente (gg/mm/aaaa), eventuale data programmata dal Gestore (gg/mm/aaaa) e la data effettiva di esecuzione del servizio (gg/mm/aaaa) oppure l'attestazione anche fotografica del mancato ritiro.
7. Saranno oggetto di contestazione, soltanto i reclami per i quali l'Autorità avrà verificato il possesso dei requisiti indicati ai commi precedenti.
8. In caso di Convenzione, potrà essere utilizzato un ulteriore specifico sistema di rilevazione di inadempimenti/disservizi, già a disposizione del Comune e validato dall'Autorità d'Ambito purché in grado di dimostrare l'oggettività della rilevazione, previo confronto col Gestore.

9. La contestazione al Gestore di cui al comma 1, contiene il dettaglio degli importi di ogni singola penale, dando evidenza dell'applicazione dell'eventuale franchigia.
10. Ogni utente o associazione di consumatori, può sporgere specifico reclamo, oltre che al Gestore utilizzando i canali di comunicazione attivati dal medesimo Gestore, anche (in via residuale) al Comune. Per formalizzare il reclamo al Comune l'utente o l'Associazione di consumatori dovrà compilare il modulo scaricabile dal sito del Comune (si veda il fac simile in **ALLEGATO 4**) o in alternativa fornirne le seguenti specifiche minime a tutela dell'oggettività della rilevazione: dati utente (dati anagrafici), riferimento cronologico del reclamo/segnalazione (data e ora), riferimento geografico (città, via, n. civico/posizione), oggetto (descrizione dell'inadempimento/disservizio) e documentazione fotografica.

Articolo 3 - Avvio procedura di applicazione della penale per violazione indicatore di puntualità

1. L'iter per la determinazione di una penale al Gestore conseguente al mancato rispetto dell'indicatore della puntualità del servizio di raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade, come definito nel DTS, nel semestre considerato, si avvia, come descritto nei commi successivi, con il formale ricevimento dell'auto report (registro) del Gestore relativo all'indicatore di puntualità, attraverso il sistema informativo duale.
2. In ossequio alle previsioni del Contratto di Servizio (art. 38), il Gestore invia o rende disponibile all'Autorità d'Ambito ed ai Comuni il report (registro) dei servizi svolti rispetto alla programmazione, con cadenza mensile, per ogni Comune, entro il giorno 20 del mese successivo, tramite il sistema informativo duale.
3. Il Gestore entro 60 giorni dalla conclusione del semestre (salvo proroghe concordate con l'Autorità di Ambito per motivi eccezionali) può trasmettere integrazioni/modifiche ai report (registri) mensili già trasmessi relativamente al semestre. Trascorsi i suddetti 60 giorni l'Autorità d'Ambito potrà utilizzare i report (registri), da considerare "consolidati" a tutti gli effetti, ai fini della verifica del rispetto dell'indicatore di puntualità, secondo le modalità indicate nel DTS.
4. Le modalità di calcolo dell'indicatore di puntualità sono riportate in "**ALLEGATO 6 Puntualità**" al presente Regolamento.
5. In ragione del fatto che la rilevazione dell'indicatore di puntualità è vigente dal 01.01.2023, al fine di consentire il necessario adeguamento tecnico, l'invio dei report (registri) relativi ai primi sei mesi d'applicazione a può essere effettuato entro il 31 agosto 2023. Ed i report (registri) relativi ai mesi di luglio e agosto 2023 potranno essere trasmessi entro il giorno 20 settembre 2023.
6. L'Autorità d'Ambito può svolgere verifiche sulla documentazione prodotta dal Gestore in ogni momento, anche successivamente alla determinazione della penale.
7. In caso di variazioni ai servizi effettuate in corso d'anno, deve essere sempre consentito all'Autorità d'Ambito di conoscere mediante il sistema informativo duale, laddove attivo, la pianificazione e la programmazione (compreso l'orario o la fascia oraria di svolgimento), il dimensionamento (ore uomo/mezzo), l'oggetto (area/strada, ecc) del servizio/turno.
8. Al fine di verificare l'attendibilità della rendicontazione del Gestore di cui ai commi precedenti, l'Autorità d'Ambito potrà procedere con personale proprio o con soggetti esterni

appositamente incaricati ad effettuare specifici controlli a campione sul campo. Qualora dovessero emergere difformità o incoerenze tra la rendicontazione del Gestore e quanto verificato sul campo, l'Autorità potrà procedere all'invio di formale Contestazione.

9. In generale, ogni Comune, fornendo le specifiche minime che consentano di attestare l'oggettività della rilevazione, potrà procedere all'invio di formale reclamo all'Autorità d'Ambito inerente difformità o incoerenze rispetto alla rendicontazione fornita dal Gestore.
10. Per l'invio del reclamo di cui al comma precedente, i Comuni che hanno sottoscritto la Convenzione e che prima dell'affidamento del servizio al Gestore unico avevano già implementato uno specifico sistema di controllo, potranno utilizzare i dati esitanti dallo stesso, in ossequio all'art. 50, comma 11, del CdS, previo confronto col Gestore e validazione dell'Autorità d'Ambito.
11. Saranno oggetto di contestazione soltanto i reclami per i quali l'Autorità avrà verificato la conformità a quanto indicato nei commi precedenti e tenendo anche conto di quanto già contenuto nei report (registri) del Gestore.
12. In via transitoria, per i primi 2 anni di vigenza del presente Regolamento, nelle more della piena definizione di un sistema di contabilità che consenta l'individuazione certa dei costi dei singoli servizi, la metodologia di individuazione della base di calcolo per l'applicazione delle penali è stata definita sulla base dell'importo giornaliero base, come risultante dai PEF (comunali) approvati dall'Autorità di Ambito riferito al periodo oggetto di applicazione della penale. Al termine dei due anni transitori sarà valutata l'opportunità di attuare una diversa metodologia di individuazione della base di calcolo per l'applicazione delle penali.

Articolo 4 - Avvio procedura di applicazione della penale per violazione indicatore durata interruzioni

1. L'iter per la determinazione di una penale al Gestore conseguente al superamento dell'indicatore di durata delle interruzioni superiori a 24 ore per i servizi di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio strade nell'anno considerato, si avvia, come descritto nei commi successivi, con il formale ricevimento dell'auto report (registro) del Gestore relativo all'indicatore della durata delle interruzioni attraverso il sistema informativo duale.
2. In ossequio alle previsioni del Contratto di Servizio (art. 38), il Gestore invia o rende disponibile all'Autorità d'Ambito ed ai Comuni il report (registro) delle interruzioni, con cadenza mensile, per ogni Comune, entro il giorno 20 del mese successivo, tramite il sistema informativo duale.
3. Il Gestore entro 60 giorni dalla conclusione dell'anno solare può trasmettere integrazioni/modifiche ai report (registri) mensili già trasmessi relativamente all'anno. Trascorsi i suddetti 60 giorni l'Autorità d'Ambito potrà utilizzare i report (registri), da considerare "consolidati" a tutti gli effetti, ai fini della verifica del rispetto dell'indicatore della durata delle interruzioni secondo le modalità indicate nel DTS.
4. Le modalità di calcolo dell'indicatore relativo alle interruzioni superiori a 24 ore sono riportate in "**ALLEGATO 7 Interruzioni**" al presente Regolamento.
5. In ragione del fatto che l'indicatore della durata delle interruzioni è stato introdotto dal 01.01.2023 e solo per le gestioni ricomprese nello schema regolatorio IV, e che le conseguenti

modifiche al Disciplinare Tecnico del Servizio sono state approvate nell'Assemblea di Ambito del 15.05.2023, al fine di consentire il necessario adeguamento tecnico, l'invio dei report (registri) relativi ai primi sei mesi d'applicazione può essere effettuato entro il 31 agosto 2023. Ed i report (registri) relativi ai mesi di luglio e agosto 2023 potranno essere trasmessi entro il 20 settembre 2023.

6. L'Autorità d'Ambito può svolgere verifiche sulla documentazione apportata dal Gestore in ogni momento, anche successivamente alla determinazione della penale.
7. In caso di variazioni ai servizi effettuate in corso d'anno, deve essere sempre consentito all'Autorità d'Ambito di conoscere mediante il sistema informativo duale, laddove attivo, la pianificazione e la programmazione (compreso l'orario o la fascia oraria di svolgimento), il dimensionamento (ore uomo/mezzo), l'oggetto (area/strada, ecc) del servizio/turno.
8. Al fine di verificare l'attendibilità della rendicontazione del Gestore di cui ai commi precedenti, l'Autorità d'Ambito potrà procedere con personale proprio o con soggetti esterni appositamente incaricati a effettuare specifici controlli a campione sul campo. Qualora dovessero emergere difformità o incoerenze tra la rendicontazione del Gestore e quanto verificato sul campo, l'Autorità potrà procedere all'invio di formale Contestazione.
9. In generale, ogni Comune, fornendo le specifiche minime che consentano di attestare l'oggettività della rilevazione, potrà procedere all'invio di formale reclamo all'Autorità d'Ambito inerente difformità o incoerenze rispetto alla rendicontazione fornita dal Gestore.
10. Per l'invio del reclamo di cui al comma precedente, i Comuni che hanno sottoscritto la Convenzione e che prima dell'affidamento del servizio al Gestore unico avevano già implementato uno specifico sistema di controllo, potranno utilizzare i dati esitanti dallo stesso, in ossequio all'art. 50, comma 11, del CdS, previo confronto con Gestore e validazione dell'Autorità d'Ambito.
11. Saranno oggetto di contestazione, soltanto i reclami per i quali l'Autorità avrà verificato la conformità a quanto indicato nei commi precedenti e tenendo anche conto di quanto già giustificato nei report (registri) del Gestore.
12. In via transitoria, per i primi 2 anni di vigenza del presente Regolamento, nelle more della piena definizione di un sistema di contabilità che consenta l'individuazione certa dei costi dei singoli servizi, la metodologia di individuazione della base di calcolo per l'applicazione delle penali è stata definita sulla base dell'importo giornaliero base, come risultante dai PEF (comunali) approvati dall'Autorità di Ambito riferito al periodo oggetto di applicazione della penale. Al termine dei due anni transitori sarà valutata l'opportunità di attuare una diversa metodologia di individuazione della base di calcolo per l'applicazione delle penali.

Articolo 5 – Controdeduzioni del Gestore

1. Il Gestore, rispetto alle contestazioni ricevute nell'ambito della procedura per la determinazione della penale per inadempimento/disservizio di cui al precedente articolo 2, ha facoltà di presentare all'Autorità di Ambito, e per conoscenza al Comune interessato, le proprie controdeduzioni tramite PEC entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dal loro ricevimento.

2. Decorso il termine di cui al comma precedente senza che il Gestore abbia presentato le proprie controdeduzioni, la contestazione si intenderà definitiva e pertanto l'Autorità d'Ambito assumerà le determinazioni conseguenti.
3. L'Autorità d'Ambito esamina le controdeduzioni del Gestore in tempo utile per l'adozione della Determina di cui ai successivi articoli 6 e 7. Rispetto alle controdeduzioni ricevute dal Gestore, che possono prevedere anche l'attestazione inerente le azioni messe in atto autonomamente per ovviare/superare il disservizio/inadempimento contestato, il Comune può, entro 10 giorni lavorativi dal loro ricevimento, inviare le proprie valutazioni all'Autorità d'Ambito che le assumerà seppure in modo non vincolante. Nel caso il Comune non invii alcuna valutazione entro il termine suddetto, l'Autorità assumerà le proprie determinazioni.
4. In ragione della complessità delle contestazioni, il Gestore, entro 48 ore dal loro ricevimento, potrà richiedere all'Autorità d'Ambito a mezzo pec, una proroga di ulteriori 10 giorni lavorativi, rispetto al termine di cui al comma 1. L'Autorità fornisce riscontro entro 2 giorni lavorativi dalla richiesta.

Articolo 6 – Determinazione delle penali e per violazione indicatore di puntualità e disservizi rilevati (semestrale - 30 giugno)

1. L'Autorità, entro 60 giorni dal consolidamento dei dati che avviene entro 60 giorni dalla conclusione del **semestre**, salvo proroghe motivate autorizzate dall'Autorità d'Ambito, sulla base dei report (registri) del Gestore relativi all'indicatore di puntualità e sulla base dell'istruttoria di cui al precedente articolo 5 relativa ai disservizi, quantifica con determina del Direttore dell'Autorità, su proposta del Resp.le "*Servizio Controllo e Tutela del Consumatore*" o del Resp.le "*Ufficio impianti*" per quanto di competenza, in via definitiva, le penali relative al semestre considerato da comminare al Gestore, anche tenendo conto di eventuale franchigia come indicata al paragrafo VIII del DTS.
2. Per il primo semestre di applicazione del presente Regolamento, viste anche le tempistiche indicate al precedente articolo 3, l'Autorità quantifica con determina del Direttore dell'Autorità in via definitiva le penali relative al semestre da comminare al Gestore, entro 120 giorni dalla conclusione del semestre (salvo proroghe di cui al precedente paragrafo 1).
3. La quantificazione delle penali per violazione dell'indicatore di puntualità avviene sulla base di quanto disciplinato in "**ALLEGATO 6 Puntualità**".
4. La determina di cui al comma 1 relativa all'indicatore di puntualità ed ai disservizi quantifica sia le penali a favore dei singoli Comuni ex art. 57, comma 3 del CdS, sia le penali a favore dell'Autorità d'Ambito ex art. 57, comma 4 del CdS.
5. La determina semestrale della penale viene inviata al Gestore ed ai Comuni.

Tabella esplicativa Determina semestrale

Penale semestrale - 30 giugno		
Oggetto	Periodo di rilevazione	Periodo entro il quale deve essere approvata la Determina
Indicatore puntualità	Dal 1° gennaio al 30 giugno	Entro 60 giorni dal consolidamento dei dati (1), salvo per la prima applicazione 120 giorni (2)
Disservizi	Dal 1° gennaio al 30 giugno	

Nota 1: il consolidamento dei dati avviene entro 60 giorni dalla conclusione del semestre (es. per l’anno 2024: 29 agosto 2024)

Nota 2: per il primo semestre di applicazione 120 gg: 28 ottobre 2023.

Articolo 7 – Determinazione delle penali per violazione indicatore di puntualità, violazione indicatore interruzioni e disservizi rilevati (annuale – 31 dicembre)

1. L’Autorità, entro 60 giorni dal consolidamento dei dati, che avviene entro 60 giorni dalla conclusione dell’**anno solare** (31 dicembre), salvo proroghe motivate autorizzate dall’Autorità d’Ambito, sulla base dei report (registri) del Gestore relativi agli indicatori di puntualità e di durata delle interruzioni superiori a 24, oltre che sulla base dell’istruttoria di cui al precedente articolo 5 relativa ai disservizi, quantifica con determina del Direttore dell’Autorità, su proposta del Resp.le “*Servizio Controllo e Tutela del Consumatore*”, o del Resp.le “*Ufficio impianti*” per quanto di competenza, in via definitiva, le penali relative all’anno solare considerato, anche tenendo conto di eventuale franchigia come indicata al paragrafo VIII del DTS.
2. La quantificazione delle penali per violazione dell’indicatore di puntualità avviene sulla base di quanto disciplinato in “**ALLEGATO 6 Puntualità**” e la quantificazione delle penali per violazione dell’indicatore sulle interruzioni superiori a 24 ore avviene sulla base di quanto disciplinato in “**ALLEGATO 7 Interruzioni**”.
3. La determina di cui al comma precedente relativa agli indicatori di puntualità, di durata delle interruzioni, oltre che ai disservizi, quantifica sia le penali a favore dei singoli Comuni ex art. 57, comma 3 del CdS, sia le penali a favore dell’Autorità d’Ambito ex art. 57, comma 4 del CdS.
4. La determina annuale viene inviata al Gestore ed ai Comuni.

Tabella esplicativa Determina annuale

Penale annuale - 31 dicembre		
Oggetto	Periodo di rilevazione	Periodo entro il quale deve essere approvata la Determina
Indicatore puntualità	Dal 1° luglio al 31 dicembre	Entro 60 giorni dal consolidamento dei dati (1)
Indicatore interruzioni superiori a 24 ore	Dal 1° gennaio al 31 dicembre	
Disservizi	Dal 1° luglio al 31 dicembre	

Nota 1: il consolidamento dei dati avviene entro 60 giorni dalla conclusione dell'anno solare (es. per l'anno 2023: 29 febbraio 2024).

Articolo 8 – Liquidazione delle penali

1. Le somme a titolo di penale indicate nelle Determine di cui ai precedenti gli articoli 6 e 7 a favore dei Comuni dell'Ambito, sono liquidate ai Comuni stessi con le modalità di cui ai commi successivi.
2. Le somme dovute al Comune per l'applicazione delle penali come determinate tramite le Determine di cui agli articoli 6 e 7 precedenti sono erogate in sede di definizione del primo PEF utile tramite riconoscimento di uno sconto sul corrispettivo che verrà apprezzato dal Comune nell'anno n + 2 in base alle regole vigenti (MTR).
3. Le somme a titolo di penale indicate nelle Determine di cui agli articoli 6 e 7 precedenti ed a favore dell'Autorità d'Ambito, sono liquidate all'Autorità stessa dal Gestore entro il 30 giugno dell'annualità successiva contestualmente (ma separatamente) al versamento di cui all'art. 49, comma 9 del CdS per l'attività di controllo.
4. Le somme di cui al comma precedente sono destinate ad un fondo specifico previsto nel bilancio dell'Autorità d'Ambito. La destinazione di tale fondo verrà stabilita dall'Assemblea d'Ambito con cadenza annuale o pluriennale e potrà riguardare i seguenti impieghi:
 - a) l'integrazione delle risorse a disposizione dell'Autorità d'Ambito per lo svolgimento dell'attività di controllo;
 - b) il finanziamento di specifiche iniziative dei Comuni volte a ridurre i costi del servizio (TARI/tariffa corrispettiva) per gli utenti che dimostreranno di praticare comportamenti virtuosi nell'ambito della promozione dell'economia circolare, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
 - i. conferimento dei piccoli RAEE in specifici contenitori ad accesso controllato;
 - ii. utilizzo compostiere domestiche o compostiere di comunità/prossimità;
 - iii. conferimento di bottiglie in pet o lattine presso specifici compattatori con accesso controllato;
 - iv. conferimenti ai centri di raccolta/centri di raccolta mobili;
 - v. conferimenti/prelievi beni ai centri del riuso;
 - vi. ulteriori comportamenti virtuosi e a basso impatto ambientale determinabili quantitativamente anche tramite l'impiego di indicatori oggettivi (es. kg di CO2 evitata), purché ascrivibili al singolo utente.
5. Per le iniziative di cui alla lettera b) del precedente comma, il finanziamento da parte dell'Autorità d'Ambito potrà avvenire previo esperimento di specifici bandi pluriennali rivolti ai Comuni serviti da RetiAmbiente con i quali i Comuni, se sprovvisti, si doteranno di un sistema di gestione di specifiche raccolte che permetta loro la puntuale contabilizzazione degli utenti utilizzatori a cui praticare riduzioni TARI/tariffa. Il finanziamento da parte dell'Autorità d'Ambito potrà riguardare sia l'acquisto della strumentazione necessaria (contenitori, dispositivi

d'apertura, software, telecamere di videosorveglianza, ecc) che le somme necessarie alla copertura degli sconti praticati agli utenti virtuosi per le annualità previste nel bando.

6. Ai sensi dell'art. 57, comma 7, del CdS, a garanzia del versamento delle penali, l'Autorità d'Ambito potrà avvalersi della fideiussione stipulata ai sensi dell'art. 55 del CdS medesimo.

Articolo 9 – Modifiche alle “Linee Guida sul Controllo”

1. Le “Linee Guida sul Controllo” predisposte dall'Autorità d'Ambito e trasmesse a tutti i Comuni ed al Gestore con nota pec del 08.02.2021, anche alla luce del fatto che nel frattempo il sistema di controllo ha preso avvio, sono integrate e aggiornate come indicato in **ALLEGATO 5** al fine di renderle coerenti con le indicazioni del presente Regolamento.

Articolo 10 – Approvazione e durata

1. Il presente Regolamento viene approvato con Delibera dell'Assemblea dell'Autorità d'Ambito ed ha vigenza dalla data di pubblicazione della Delibera di approvazione per tutta la durata dell'affidamento del servizio, come disciplinato dal CdS.

Articolo 11 – Modifiche e norme transitorie

1. Ogni modifica al presente Regolamento dovrà essere preventivamente deliberata dall'Assemblea.
2. Le modifiche al presente Regolamento, compresi i suoi allegati, necessarie in forza di intervenute disposizione normative o in ragione di intervenuti atti di regolazione emanati da ARERA saranno operate d'ufficio e comunicate all'Assemblea nella prima seduta utile.
3. Le modifiche limitate agli allegati del presente Regolamento, se dovute ad esigenze operative, potranno anch'esse essere apportate d'ufficio e comunicate all'Assemblea nella prima seduta utile.
4. L'Autorità d'Ambito ed il Gestore concordano d'incontrarsi ogniqualvolta si renda necessario e/o opportuno al fine di valutare le eventuali migliorie apportabili per la concreta applicazione e linearità dei processi. Le eventuali modifiche ritenute necessarie saranno apportate come disposto ai commi precedenti.
5. Al fine di coordinare ed allineare tra loro i “tempi di recupero” dei servizi non svolti ed i “tempi d'intervento” previsti nel DTS con quelli deliberati in sede di approvazione della Carta della Qualità dei servizi, si riporta la seguente tabella riepilogativa:

Tabella riepilogativa tempi d'intervento e tempi di recupero

ATO TOSCANA COSTA		
<p>Servizio d'intervento su segnalazione disservizi</p> <p>1. Sostituzione e/o manutenzione dei contenitori stradali/prossimità che ne ripristini la piena funzionalità ed efficienza (pag. 19 del DTS);</p> <p>2. Rimozione rifiuti nei pressi dei contenitori stradali/prossimità (pag. 33 del DTS);</p> <p>3. Manutenzione e sostituzione cestini stradali (pag. 72 del DTS);</p> <p>4. Cancellazione scritte vandaliche presenti sui contenitori per la raccolta stradale/prossimità, compresi cestini stradali ed isole ecologiche mobili (pagina 72, 73 del DTS);</p> <p>6. Pulizia e lavaggio superfici pubbliche di particolare pregio (pagina 74 del DTS);</p> <p>5. Rimozione rifiuti abbandonati che si trovino in prossimità di contenitori o altri punti di prelievo o di rifiuti di volumetria inferiore ad 1 metro cubo, purché gestibili come rifiuti urbani e per i quali risultano attivi circuiti di raccolta (ovvero che non necessitano di caratterizzazione/analisi, o che non debbano essere gestiti di fatto come rifiuti speciali) e purché rinvenuti su suolo pubblico o privato ad uso pubblico (pagina 76 del DTS);</p>	<p>Modalità per la segnalazione disservizi</p>	<p>A mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico e online, ove previsto, o tramite il servizio telefonico (es. numero verde)</p>
	<p>Tempo di intervento</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ventiquattro (24) ore in caso di aree di particolare pregio (centri storici, lungomare, aree pedonali, ecc)*. • quarantotto (48) ore nei centri abitati (zone residenziali, ecc)*. • cinque (5) giorni lavorativi nel resto del territorio (case sparse, aperta campagna, ecc). <p>Da riferirsi a giorni lavorativi</p>
<p>Riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare</p>	<p>Modalità per la segnalazione disservizi</p>	<p>A mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico e online, ove previsto, o tramite il servizio telefonico (es. numero verde)</p>
	<p>Tempo di intervento</p>	<ul style="list-style-type: none"> • dieci (10) giorni lavorativi senza sopralluogo • quindici (15) giorni lavorativi con sopralluogo
<p>Tempo di recupero del servizio di raccolta e trasporto non effettuato puntualmente</p>	<p>Tempo di recupero</p>	<p>Per la <u>raccolta domiciliare</u> (pagina 42 del DTS):</p> <ul style="list-style-type: none"> • dodici (12) ore per i turni della mattina che si concludono entro le ore 14,00 (il recupero, in tali casi, va programmato e reso entro la giornata)*. • 24 ore per i turni del pomeriggio/sera che si concludono alle/dopo le ore 14,00 (il recupero in tali casi, va programmato e reso entro il giorno successivo).
		<p>Per la <u>raccolta stradale e di prossimità</u> (pag. 29 del DTS):</p> <ul style="list-style-type: none"> • ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, in ogni caso, per la frazione organica nei mesi di giugno, luglio e agosto. • settantadue (72) ore nelle zone con media o bassa intensità abitativa e per le altre frazioni, inclusa la frazione organica nei restanti mesi dell'anno.

		Da riferirsi a giorni lavorativi
Tempo di recupero del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non effettuato puntualmente (pag. 64 del DTS)	Tempo di recupero	<ul style="list-style-type: none"> • ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o con elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica, e nelle aree adibite a particolari utilizzi, come mercati ed eventi. • due (2) giorni lavorativi negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali, ovvero entro tre (3) giorni lavorativi per frequenze mensili. <p>Da riferirsi a giorni lavorativi</p>
NORMA TRANSITORIA per la VERIFICA del RISPETTO INDICATORE INTERRUZIONI (pag. 146 DTS)		
<p>Il tempo di recupero da prendere a riferimento, nelle more della predisposizione della mappatura delle aree di raccolta prevista all'art. 35 del TQRIF e condivisa con l'Autorità di Ambito come disposto all'art. 37 ed art. 44, è quello più stringente indicato nel TQRIF e nel presente Disciplinare Tecnico, come sottoindicato:</p> <p>RACCOLTA DOMICILIARE:</p> <ul style="list-style-type: none"> o dodici (12) ore per i turni della mattina che si concludono entro le ore 14,00 (il recupero, in tali casi, va programmato e reso entro la giornata); o 24 ore per i turni del pomeriggio/sera che si concludono alle/dopo le ore 14,00 (il recupero in tali casi, va programmato e reso entro il giorno successivo); <p>RACCOLTA STRADALE: ventiquattro (24) ore SPAZZAMENTO MISTO E MECCANIZZATO: ventiquattro (24) ore</p>		

*(in grassetto) gli standard migliorativi rispetto al TQRIF



Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani
Ambito Territoriale Ottimale "Toscana Costa"

ALLEGATO 1 – Contenuti minimi della Contestazione al Gestore

ALLEGATO 2 – Schede di verifica per controlli in campo

ALLEGATO 3 – Modulo per reclami ad ATO

ALLEGATO 4 – Modulo per reclami al Comune

ALLEGATO 5 – Linee Guida sul Controllo

ALLEGATO 6 – Indicatore Puntualità

ALLEGATO 7 – Indicatore Interruzioni

Livorno, 26.07.2023