

PROGRAMMA DEI CONTROLLI
ATO TOSCANA COSTA
per l'anno 2025

Estensori: Roberto Nieri, Isaac Marconcini - Luca Belfiore (AltraLeonia S.r.l.).

Coordinamento: Direttore Michele Francesco Pinotti.

I	INTRODUZIONE	1
I.1	CONTESTO NORMATIVO E OBIETTIVI	1
I.2	DESTINATARI DEL DOCUMENTO	1
I.3	STRUTTURA DEL DOCUMENTO	1
I.4	INQUADRAMENTO DEL PROGRAMMA NELL'AMBITO DELLA DELIBERAZIONE ARERA 385/2023/R/RIF	2
I.5	SINTESI DEL MANDATO E FINALITÀ DEI CONTROLLI	2
II	AMBITO DEL SERVIZIO DI CONTROLLO	4
II.1	DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE ATTIVITÀ SOGGETTE A VERIFICA	4
II.2	RUOLO DI RETIAMBIENTE COME GESTORE UNICO E MODALITÀ OPERATIVE	5
II.3	RIFERIMENTI AI PRINCIPALI OBBLIGHI CONTRATTUALI E AGLI STANDARD QUALITATIVI	7
III	METODOLOGIA DEI CONTROLLI	9
III.1	TIPOLOGIE DI VERIFICHE PREVISTE	9
III.2	STRUMENTI E TECNICHE DI VERIFICA	9
III.3	FREQUENZA E PERIODICITÀ DEI CONTROLLI	10
III.4	FORMAZIONE E QUALIFICAZIONE DEL PERSONALE ADDETTO AI CONTROLLI	11
III.5	SOGGETTO TERZO INCARICATO DELLE ATTIVITÀ DI CONTROLLO	11
IV	ARTICOLAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI CONTROLLO	13
IV.1	CONTROLLI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E SPAZZAMENTO	13
IV.2	CONTROLLI SUL RIEMPIMENTO DEI CONTENITORI	13
IV.3	CONTROLLI NOTTURNI E FESTIVI	13
IV.4	VERIFICA DEI BENI STRUMENTALI	14
IV.5	INTEGRAZIONE DEI RISULTATI NEL PROGRAMMA ANNUALE DEI CONTROLLI	14
IV.6	CONTROLLO DEI DATI REGISTRATI E COMUNICATI DAL GESTORE	14
V	STRUMENTI E SUPPORTO TECNOLOGICO	16
V.1	APPLICAZIONE "MONITORATO"	16
V.2	DISPOSITIVI MOBILI PER IL PERSONALE DI CONTROLLO	16

V.3	SISTEMI DI GEOREFERENZIAZIONE E TRACCIAMENTO GPS.....	17
V.4	SISTEMI DI DOCUMENTAZIONE E ANALISI FOTOGRAFICA	17
V.5	SISTEMA INFORMATICO DI CONTROLLO (SISTEMA DUALE).....	17
VI	MODALITÀ DI PROGRAMMAZIONE E PIANIFICAZIONE	19
VI.1	FREQUENZA DEI CONTROLLI E DISTRIBUZIONE TERRITORIALE	19
VI.2	PIANIFICAZIONE SETTIMANALE E MENSILE	19
VII	CRITERI DI VALUTAZIONE E RISOLUZIONE CRITICITA'	21
VII.1	LE CRITICITÀ E LA RELATIVA RISOLUZIONE	21
VII.2	PRESENTAZIONE DEI REPORT AGLI STAKEHOLDER	22
VII.3	REPORT ANNUALE SULLE ATTIVITA' DI CONTROLLO.....	22
VIII	PENALI E AZIONI CORRETTIVE	24
VIII.1	REGOLAMENTO PER L'APPLICAZIONE DELLE PENALI	24
VIII.2	TIPOLOGIA DI PENALITÀ.....	24
VIII.3	CRITERI DI APPLICAZIONE DELLE PENALITÀ	24
VIII.4	LA DETERMINA DI APPLICAZIONE DELLE PENALITÀ	24
IX	SVOLGIMENTO DELL'INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI.....	26
IX.1	OBIETTIVI DELL'INDAGINE.....	26
IX.2	STRUTTURA DELL'INDAGINE	26
IX.3	INDICATORI ANALIZZATI	26
IX.4	RISULTATI E REPORTISTICA	27
X	ALLEGATI E MODULISTICA	28
X.1	SCHEDE DI VERIFICA E MODULISTICA PER IL CONTROLLO	28
X.2	"LINEE GUIDA MONITORATO" PER L'UTILIZZO DELLE APPLICAZIONI E DEI SOFTWARE DI MONITORAGGIO 28	
X.3	RIPARTIZIONE DELLE ORE DI CONTROLLO SUI COMUNI (INDICATIVA).....	28
X.4	PIANO DEI CONTROLLI SUL SOVRARIMEPIMENTO DEI CONTENITORI (RELATIVO all'anno 2024).....	29



XI	RENDICONTO CONTROLLI ANNO 2024	30
-----------	---	-----------

I INTRODUZIONE

I.1 CONTESTO NORMATIVO E OBIETTIVI

In conformità alla **Deliberazione ARERA 385/2023/R/RIF** e alle normative vigenti in materia di gestione dei rifiuti urbani, il presente **Programma dei Controlli** per l'**ATO Toscana Costa** è stato predisposto con l'obiettivo di regolamentare e monitorare l'erogazione del servizio affidato a **RetiAmbiente S.p.A.**, in qualità di gestore unico. Tale programmazione annuale dei controlli si inserisce nel quadro normativo stabilito dal **Testo Unico per la Regolazione della Qualità del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani (TQRIF)**, come delineato nella **Deliberazione ARERA 15/2022/R/RIF**.

L'implementazione del Programma dei Controlli mira a:

- **Verificare la conformità e il rispetto degli standard di qualità del servizio**, con particolare attenzione agli indicatori di performance stabiliti dal Contratto di Servizio (Disciplinare Tecnico) e dalla regolazione ARERA.
- **Garantire la trasparenza e la tracciabilità** delle operazioni di raccolta, smaltimento e gestione dei rifiuti urbani su tutto il territorio dell'ATO Toscana Costa servito dal Gestore Unico RetiAmbiente spa.
- **Promuovere la costante conformità del servizio** agli obblighi contrattuali, alle normative ambientali e agli obiettivi di sostenibilità previsti dalla pianificazione, dal Contratto di Servizio e dal Disciplinare Tecnico del Servizio in essere tra l'ATO e RetiAmbiente.

I.2 DESTINATARI DEL DOCUMENTO

Il presente Programma dei Controlli Annuale è rivolto ai seguenti destinatari:

- **Personale dell'ATO Toscana Costa:** operatori del Servizio Controllo e Tutela del Consumatore.
- **RetiAmbiente S.p.A.:** gestore unico del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani.
- **Comuni aderenti all'ATO Toscana Costa:** enti locali interessati alla qualità del servizio sul proprio territorio.
- **Autorità di controllo e regolazione:** enti preposti alla vigilanza sul rispetto delle normative vigenti, quali ARERA e altri organismi competenti.
- **Cittadini e utenti finali:** destinatari del servizio, ai quali è garantita trasparenza sulle attività di controllo e sulla qualità del servizio erogato.

I.3 STRUTTURA DEL DOCUMENTO

Il Programma dei Controlli è organizzato per fornire una visione chiara e dettagliata delle modalità con cui l'ATO Toscana Costa intende pianificare, eseguire e monitorare le attività di controllo sul servizio di gestione dei rifiuti urbani. Il documento è articolato nei seguenti capitoli:

- **I. Introduzione:** presenta il contesto normativo, gli obiettivi del programma, i destinatari e la struttura del documento.
- **II. Ambito del Servizio di Controllo:** descrive le attività soggette a verifica e il ruolo del gestore unico.

- **III. Metodologia dei Controlli:** illustra le tipologie di verifiche previste e gli strumenti utilizzati.
- **IV. Articolazione delle Attività di Controllo:** dettaglia la pianificazione delle attività di controllo sul campo.
- **V. Strumenti e Supporto Tecnologico:** presenta gli strumenti tecnologici a supporto delle attività di controllo.
- **VI. Modalità di Programmazione e Pianificazione:** definisce le tempistiche e le modalità di pianificazione delle verifiche.
- **VII. Criteri di Valutazione e Risoluzione Criticità:** specifica i criteri utilizzati per valutare i risultati dei controlli e le procedure adottate per la risoluzione di criticità e non conformità rilevate
- **VIII. Penalità e Azioni Correttive:** descrive il sistema di penalità e le procedure per l'attuazione di azioni correttive.
- **IX. Svolgimento dell'indagine sulla soddisfazione degli utenti:** Presenta obiettivi, struttura e i risultati attesi dell'indagine di *customer satisfaction*;
- **X. Allegati e Modulistica:** include la documentazione e la modulistica a supporto delle attività di controllo.
- **XI. Rendiconto controlli anno 2024:** Riporta un riepilogo delle attività di controllo effettuate nell'anno precedente, con un'analisi delle performance e delle aree di miglioramento individuate.

I.4 INQUADRAMENTO DEL PROGRAMMA NELL'AMBITO DELLA DELIBERAZIONE ARERA 385/2023/R/RIF

Il Programma dei Controlli Annuale si sviluppa in coerenza con quanto disposto dall'**articolo 17 dello schema tipo di Contratto di Servizio** definito da ARERA nell'Allegato A alla Deliberazione 3 agosto 2023 385/2023/R/rif, come recepito nel **Contratto di Servizio all'art. 56**. In ottemperanza all'obbligo di redazione entro il termine annuale del 31 dicembre, il Programma prevede l'articolazione puntuale delle verifiche che saranno effettuate su base settimanale, stabilendo la frequenza, i parametri di valutazione e i criteri di controllo sui servizi erogati.

Le attività descritte in questo Programma rappresentano un elemento di supporto alle funzioni di *governance* e supervisione dell'Autorità d'Ambito ATO Toscana Costa, consentendo l'identificazione tempestiva di eventuali inadempimenti e la promozione di azioni correttive per il miglioramento continuo del servizio.

I.5 SINTESI DEL MANDATO E FINALITÀ DEI CONTROLLI

L'Autorità d'Ambito ATO Toscana Costa, in qualità di Ente Territorialmente Competente (ETC), esercita funzioni di regolazione, controllo e pianificazione sui servizi pubblici di gestione integrata dei rifiuti urbani, in aderenza alle disposizioni di cui al D.lgs. 152/2006 e successive modificazioni. Attraverso il presente Programma dei Controlli, l'ATO persegue le seguenti finalità:

- **Monitoraggio dell'efficienza del servizio:** assicurare che il Gestore Unico, RetiAmbiente S.p.A., rispetti gli obblighi contrattuali relativi all'organizzazione e alla qualità del servizio, verificando l'adeguatezza delle operazioni di raccolta, smaltimento e spazzamento.

- **Conformità tecnica e normativa:** garantire la conformità tecnica delle operazioni svolte dal gestore, in osservanza del Contratto di Servizio e delle disposizioni stabilite da ARERA, incluse le specifiche sugli standard minimi di qualità.
- **Analisi delle prestazioni:** rilevare e documentare eventuali criticità e difformità nelle operazioni di gestione dei rifiuti, favorendo l'individuazione di aree di miglioramento e l'adozione di misure correttive per una gestione ottimale dei servizi sul territorio, e se del caso applicare specifiche penalità.
- **Promozione della sostenibilità ambientale:** contribuire al raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità ambientale previsti dalla pianificazione, promuovendo pratiche di gestione dei rifiuti efficienti ed ecocompatibili.

Il presente Programma dei Controlli costituisce un documento strategico per ATO Toscana Costa, finalizzato non solo alla verifica del rispetto degli standard di servizio, ma anche alla promozione di una gestione ambientale responsabile e orientata alla sostenibilità.

II AMBITO DEL SERVIZIO DI CONTROLLO

II.1 DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE ATTIVITÀ SOGGETTE A VERIFICA

Il Programma dei Controlli per ATO Toscana Costa si estende a tutte le attività affidate al Gestore Unico, RetiAmbiente S.p.A., nell'ambito del Contratto di Servizio in vigore¹. La gamma delle attività oggetto di controllo comprende le operazioni di raccolta ed igiene urbana (spazzamento), così come la gestione e il mantenimento dei Centri di Raccolta (CdR).

Nello specifico, le verifiche riguardano:

- **Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani:** monitoraggio delle operazioni di raccolta, con particolare attenzione alla puntualità, regolarità e capillarità del servizio, secondo le modalità previste dal Disciplinare Tecnico del Servizio e nel rispetto del Piano Annuale delle Attività dei singoli Comuni.
- **Spazzamento stradale e igiene urbana:** controllo delle operazioni di pulizia, lavaggio e spazzamento su strade, marciapiedi e altre aree pubbliche, nonché verifica dell'igiene urbana nelle aree di raccolta, in conformità con gli standard stabiliti nel Disciplinare Tecnico del Servizio.
- **Centri di Raccolta (CdR):** valutazione del corretto funzionamento dei CdR, inclusa la disponibilità e lo stato delle attrezzature per la raccolta differenziata, il rispetto delle normative ambientali e dei requisiti tecnici specificati nel Disciplinare Tecnico del Servizio Contratto di Servizio.
- **Riempimento e gestione dei contenitori:** monitoraggio dei contenitori e dei cassonetti per verificare il rispetto dei limiti di riempimento, in ottemperanza agli obblighi dell'art. 35.3 e seguenti del **TQRIF ARERA**, nonché la corretta manutenzione dei contenitori per garantire l'adeguato stato di conservazione.
- **Controllo sui beni strumentali:** verifica della corrispondenza e della piena operatività dei mezzi adibiti al servizio di raccolta ed ai servizi d'igiene urbana.
- **Verifica dei dati registrati e comunicati dal Gestore all'Autorità e all'Ente territorialmente competente:** verifica sulla correttezza e completezza dei dati registrati e comunicati dal gestore, sia all'ARERA che all'Ente territorialmente competente (Autorità d'Ambito).

¹ Contratto di Servizio

Articolo 56 - Programma di controlli

1. ATO Toscana Costa predispone annualmente, ai sensi delle disposizioni dell'articolo 28 del Decreto Legislativo 201/22, il programma di controlli finalizzato alla verifica del corretto svolgimento delle prestazioni affidate, tenendo conto della tipologia di attività, dell'estensione territoriale di riferimento e dell'utenza a cui i servizi sono destinati.

2. Il programma di controlli individua l'oggetto e le modalità di svolgimento dei controlli. Rientra nell'ambito dei controlli anche la verifica dei dati registrati e comunicati dal Gestore ad ARERA e ad ATO Toscana Costa anche nell'ambito dell'attuazione della regolazione pro tempore vigente.

3. Nell'ambito dei controlli, ATO Toscana Costa verifica la piena rispondenza tra i beni strumentali e loro pertinenze, necessari per lo svolgimento del Servizio.

4. Il programma di controlli individua l'eventuale soggetto terzo incaricato di svolgere le attività di controllo per conto di ATO Toscana Costa.

II.2 RUOLO DI RETIAMBIENTE COME GESTORE UNICO E MODALITÀ OPERATIVE

RetiAmbiente S.p.A., società in house a cui è stato affidato il servizio per il periodo 2021-2035, è responsabile dell'erogazione del servizio su tutti i comuni dell'ATO Toscana Costa. La gestione è operata direttamente da RetiAmbiente o tramite Società Operative Locali (SOL) da essa controllate al 100%, conformemente al modello organizzativo e gestionale delineato dal Piano Industriale e Contratto di Servizio.

Lo schema regolatorio (TQRIF) individuato dall'Autorità d'Ambito per la gestione afferente a RetiAmbiente spa è il 3° (terzo).

Le SOL attualmente attive sono responsabili di specifici territori e operano sotto il coordinamento diretto del Gestore Unico RetiAmbiente spa per garantire la continuità e la qualità dei servizi erogati.

Elenco delle Società Operative Locali (SOL) del Gestore Unico RetiAmbiente spa

	Provincia	Comune	SOL
1	LU	Altopascio	ASCIT S.p.A.
2	LU	Barga	
3	LU	Borgo a Mozzano	
4	LU	Capannori	
5	LU	Coreglia Antelminelli	
6	LU	Fabbriche di Vergemoli	
7	LU	Montecarlo	
8	LU	Pescaglia	
9	LU	Porcari	
10	LU	Sillano Giuncugnano	
11	LU	Villa Basilica	
12	LU	Bagni di Lucca	ERSU S.p.A.
13	MS	Montignoso	
14	LU	Camaiore	
15	LU	Forte dei Marmi	
16	LU	Massarosa	
17	LU	Pietrasanta	
18	LU	Seravezza	
19	LU	Stazzema	ESA S.p.A.
20	LI	Campo nell'Elba	
21	LI	Capoliveri	
22	LI	Marciana	
23	LI	Marciana Marina	
24	LI	Porto Azzurro	
25	LI	Portoferraio	
26	LI	Rio	GEOFOR S.p.A.
27	PI	Bientina	
28	PI	Buti	
29	PI	Calci	
30	PI	Calcinaia	
31	PI	Capannoli	
32	PI	Casciana Terme Lari	

	Provincia	Comune	SOL	
33	PI	Cascina		
34	PI	Castelfranco di Sotto		
35	PI	Chianni		
36	PI	Crespina Lorenzana		
37	PI	Fauglia		
38	PI	Lajatico		
39	PI	Montopoli in Val d'Arno		
40	PI	Palaia		
41	PI	Peccioli		
42	PI	PISA		
43	PI	Ponsacco		
44	PI	Pontedera		
45	PI	San Giuliano Terme		
46	PI	San Miniato		
47	PI	Santa Croce sull'Arno		
48	PI	Santa Maria a Monte		
49	PI	Terricciola		
50	PI	Vecchiano		
51	PI	Vicopisano		
52	PI	Casale Marittimo		REA S.p.A.
53	PI	Castellina Marittima		
54	PI	Castelnuovo di Val di Cecina		
55	PI	Guardistallo		
56	PI	Montecatini Val di Cecina		
57	PI	Montescudaio		
58	PI	Monteverdi Marittimo		
59	PI	Orciano Pisano		
60	PI	Pomarance		
61	PI	Riparbella		
62	PI	Santa Luce		
63	PI	Volterra		
64	LI	Bibbona		
65	LI	Capraia Isola		
66	LI	Cecina		
67	LI	Collesalveti		
68	LI	Rosignano Marittimo		
69	LU	Viareggio	SEA Ambiente S.p.A.	
70	MS	Aulla	Lunigiana Ambiente S.r.l.	
71	MS	Bagnone		
72	MS	Casola in Lunigiana		
73	MS	Comano		
74	MS	Filattiera		
75	MS	Fivizzano		
76	MS	Fosdinovo		

	Provincia	Comune	SOL
77	MS	Licciana Nardi	
78	MS	Mulazzo	
79	MS	Podenzana	
80	MS	Pontremoli	
81	MS	Tresana	
82	MS	Villafranca in Lunigiana	
83	MS	Zeri	
84	LI	LIVORNO	AAMPS S.p.A.
85	LU	Camporgiano	GEA S.r.l.
86	LU	Careggine	
87	LU	Castelnuovo di Garfagnana	
88	LU	Castiglione di Garfagnana	
89	LU	Fosciandora	
90	LU	Galliciano	
91	LU	Minucciano	
92	LU	Molazzana	
93	LU	Piazza al Serchio	
94	LU	Pieve Fosciana	
95	LU	San Romano in Garfagnana	
96	LU	Vagli Sotto	
97	LU	Villa Collemandina	

Il Programma dei Controlli prevede l'interazione con i referenti designati da RetiAmbiente ("Controllo di Gest., CDS, con ATO, MTR, Budget" > "Area Regolatoria e Contratto di Servizio") per assicurare la tempestiva comunicazione e l'allineamento delle attività di monitoraggio con le operazioni giornaliere del gestore. Inoltre, il gestore è tenuto a fornire agli addetti al controllo l'accesso alla documentazione e ai dati necessari per una verifica accurata del rispetto dei parametri di qualità.

II.3 RIFERIMENTI AI PRINCIPALI OBBLIGHI CONTRATTUALI E AGLI STANDARD QUALITATIVI

Le attività di verifica saranno effettuate in coerenza con le disposizioni contrattuali e regolamentari stabilite nel **Contratto di Servizio** e nei documenti tecnici correlati, quali il **Disciplinare Tecnico del Servizio** e il **Regolamento di Applicazione delle Penali**. Gli standard minimi di qualità, come definiti dal suddetto Disciplinare Tecnico e dal TQRIF, costituiscono il quadro di riferimento normativo per il **Programma dei Controlli**.

Gli obblighi contrattuali a cui il gestore deve attenersi includono, tra gli altri:

- **Standard di servizio:** il rispetto di specifici livelli di servizio, quali frequenza delle raccolte, tempi di risposta alle segnalazioni e interventi di pulizia.
- **Obblighi di trasparenza:** la rendicontazione delle attività svolte e l'utilizzo di sistemi di georeferenziazione per tracciare le operazioni in campo.
- **Gestione delle non conformità e delle penali:** adozione di azioni correttive tempestive in caso di difformità riscontrate durante i controlli, secondo quanto stabilito dal Regolamento di Applicazione delle Penali.

Il Programma dei Controlli è orientato a garantire che l'erogazione del servizio risponda ai criteri di efficienza, sostenibilità e conformità normativa, tutelando gli utenti (Carta della Qualità del Servizio) e l'ambiente, ed assicurando al contempo la piena soddisfazione delle esigenze delle amministrazioni comunali come definite nel Piano Annuale delle Attività.

III METODOLOGIA DEI CONTROLLI

III.1 TIPOLOGIE DI VERIFICHE PREVISTE

Il Programma dei Controlli si basa su un approccio integrato che prevede diverse tipologie di verifiche. Le verifiche si articolano come segue:

- A. **Verifiche territoriali (in campo):** sopralluoghi in campo per monitorare le attività di raccolta, spazzamento e gestione dei centri di raccolta. Questi controlli comprendono sia le verifiche di *routine*, a campione, svolte sulla base di programmi settimanali, che quelle condotte in risposta a segnalazioni o reclami da parte dei Comuni o degli utenti. Tali verifiche comprendono anche controlli notturni e festivi, ossia attività di monitoraggio eseguite in orari straordinari per valutare la qualità del servizio in situazioni di maggiore criticità, specialmente nei Comuni a forte affluenza turistica;
- B. **Controlli sui beni strumentali:** ispezioni dei mezzi impiegati dal gestore (es. veicoli per la raccolta e per lo spazzamento) per assicurare che siano in buono stato di manutenzione e pienamente operativi;
- C. **Monitoraggio del riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori:** verifiche specifiche sul sovrariempimento dei contenitori stradali, in linea con le disposizioni ARERA, per garantire che vengano rispettati i limiti di capacità e per rilevare eventuali criticità legate alla frequenza di raccolta e/o di funzionalità e decoro;
- D. **Verifica dei dati registrati e comunicati dal Gestore:** verifiche periodiche sulla correttezza e completezza dei dati registrati e comunicati dal gestore, sia all'ARERA che all'Ente territorialmente competente (Autorità d'Ambito) alla luce degli obblighi previsti per l'inquadramento nel 3° Schema Regolatorio del TQRIF. Queste verifiche includono:
 - a. **Conformità dei dati comunicati:** controllo dei dati inviati dal gestore rispetto agli standard regolamentari ed ai requisiti specificati nelle linee guida ARERA. Rientra in tale fase anche il controllo relativo all'indicatore di puntualità dei servizi di raccolta e spazzamento ed all'indicatore d'interruzioni superiori a 24h della raccolta e spazzamento, come disciplinati nel Regolamento di applicazione delle penali a seguito del loro inserimento nel Disciplinare Tecnico del Servizio.
 - b. **Verifica delle tempistiche di comunicazione:** controllo della tempestività e regolarità nella trasmissione dei dati. E' compresa in questa fase anche la verifica della completezza ed omogeneità dei dati trasmessi.
 - c. **Controllo dell'attuazione della regolazione pro tempore vigente:** verifica della rispondenza ed adeguatezza delle operazioni di registrazione ai requisiti della regolazione pro tempore vigente (ARERA).

III.2 STRUMENTI E TECNICHE DI VERIFICA

Per assicurare l'accuratezza dei dati e la tracciabilità delle attività, ATO Toscana Costa prevede l'adozione di una serie di strumenti tecnologici e procedure operative avanzate. Tra questi:

- **Applicazione "MonitorATO"**: piattaforma digitale fornita dall'ATO per l'acquisizione, la registrazione e la catalogazione dei dati di controllo (schede di verifica) in tempo reale. L'applicazione consente di geo-referenziare ogni intervento, documentare gli esiti delle verifiche e raccogliere evidenze fotografiche per supportare la rendicontazione. Per un maggior dettaglio su rimanda al capitolo V.1.
- **Dispositivi mobili per il personale di controllo**: la ditta affidataria dei servizi di controllo in campo è tenuta a dotarsi di dispositivi mobili specifici, che devono essere sempre disponibili e funzionanti per tutta la durata dell'incarico. I requisiti minimi per questi dispositivi sono indicati al successivo capitolo V.2.
- **Documentazione fotografica e video**: integrata nei report di verifica per documentare eventuali difformità o conformità rispetto agli standard di servizio, migliorando l'accuratezza delle valutazioni.
- **Sistema informatico di controllo (gestionale duale + Sistema Informativo Territoriale)**: sistema software allestito dal Gestore conformemente a quanto stabilito nel Disciplinare Tecnico del Servizio ed in particolare al suo paragrafo XIII Allegato 4 che contiene le "Linee guida per l'implementazione e gestione del sistema di controllo (sistema duale + SIT)" del 23.11.2021. Tale strumento è messo a disposizione di ATO Toscana Costa e dei Comuni serviti al fine di consentire le attività di monitoraggio e controllo delle attività gestionali in tempo reale.

III.3 FREQUENZA E PERIODICITÀ DEI CONTROLLI

Il programma prevede, per le verifiche territoriali (in campo), una ripartizione regolare dei controlli lungo l'intero arco dell'anno, con un'attenzione particolare ai periodi di maggiore intensità, come la stagione estiva nei Comuni turistici e con una pianificazione che rispetti, indicativamente, il monte ore settimanale e i tempi di impiego definiti per ciascuna tipologia di verifica, in modo da garantire una copertura efficace su tutto il territorio servito. Le attività di controllo saranno pianificate come segue.

I **Controlli settimanali** seguono una programmazione settimanale delle verifiche sul campo, con priorità ai territori che presentano maggiori criticità emergenti dall'analisi della rassegna stampa quotidiana o segnalazioni/reclami da parte di Comuni o utenti. La programmazione include controlli per 46 ore/settimanali (indicative) ed un minimo di 2.440 ore effettive di attività di controllo sul territorio (2.500 ore, offerta migliorativa della ditta aggiudicatrice attualmente incaricata), comprensive di tutte le risorse lavorative impiegate sul campo, esclusi gli spostamenti da e per il luogo oggetto di verifica (stimati in circa 420 ore). Le ore di controllo sul territorio sono ripartite con criteri di omogeneità durante tutto l'arco dell'anno in modo da garantire almeno 160 ore/mese di controllo, anche nei mesi estivi, vista la presenza di Comuni ad alta vocazione turistica. Le attività di controllo garantiscono almeno una verifica sul territorio su ognuno dei Comuni serviti da RetiAmbiente spa (n. 97 Comuni nel 2024 e 2025), in base ad una ripartizione (indicativa) prodotta dall'Autorità d'Ambito collegata alla popolazione residente (in allegato al presente Programma). Le attività di controllo prevedono anche controlli notturni e in giorni festivi, comunque in misura non superiore al 10%.

Sussistono inoltre **controlli mensili** che includono la valutazione della qualità dei servizi in tutte le aree operative e l'analisi di eventuali problematiche riscontrate e si traducono consistenti in report di sintesi sui risultati delle verifiche settimanali e mensili.

Mentre i **controlli annuali sui beni strumentali** consistono in un'ispezione programmata (a campione) degli automezzi utilizzati per lo svolgimento dei servizi di raccolta ed igiene urbana, eseguita almeno una

volta all'anno per garantire la loro funzionalità e lo standard di qualità indicato nel Disciplinare Tecnico del servizio. Tali controlli si effettueranno in orario pomeridiano/serale, nella quarta settimana del mese di maggio (n. 2 controlli) e nella seconda settimana del mese di giugno (n. 2 controlli). Ulteriori controlli potranno essere effettuati su richiesta, in caso di segnalazioni di anomalie.

Il controllo sul **sovriempimento dei contenitori** viene eseguito sulla base di una programmazione annuale proposta dal gestore all'inizio dell'anno, nella quale vengono indicati i giorni di svolgimento delle verifiche (che si eseguono in contraddittorio tra gestore e ATO, tramite ditta appaltatrice) ed il totale dei contenitori da controllare sui singoli Comuni. L'Autorità d'Ambito, nel giorno indicato, con un preavviso di 2 ore, comunica l'elenco puntuale dei contenitori da controllare.

Infine il **controllo dei dati registrati e comunicati dal Gestore** avviene tramite verifiche periodiche sulla correttezza e conformità dei dati registrati e comunicati dal gestore, sia all'Autorità che all'Ente territorialmente competente.

III.4 FORMAZIONE E QUALIFICAZIONE DEL PERSONALE ADDETTO AI CONTROLLI

Il personale incaricato delle attività di controllo è adeguatamente qualificato per svolgere verifiche in conformità agli standard regolamentari e di sicurezza. La metodologia prevede:

- **Formazione preliminare:** corsi di formazione specifici su aspetti tecnici, normativi e sull'uso dei software di monitoraggio, rivolti a tutti gli addetti al controllo. Tale formazione include anche moduli specifici per la gestione di situazioni straordinarie, come i controlli notturni o durante eventi o i controlli presso i cantieri (depositi) del gestore.
- **Qualifiche e requisiti:** gli operatori devono possedere un diploma di scuola superiore e avere una qualifica come Ispettore Ambientale o Accertatore Ambientale, oppure una certificazione equivalente. La formazione continua garantisce l'aggiornamento sulle nuove disposizioni normative e tecniche.

Questa metodologia di controllo integrata, che combina strumenti avanzati e una formazione rigorosa del personale, consente di assicurare la qualità e la conformità dei servizi offerti dal Gestore Unico, RetiAmbiente S.p.A., offrendo un sistema di monitoraggio preciso e trasparente.

III.5 SOGGETTO TERZO INCARICATO DELLE ATTIVITÀ DI CONTROLLO

In conformità con all'art. 56 del Contratto di Servizio ed in coerenza con l'art. 17.4 dello schema tipo di contratto ARERA e con l'art. 54.2 del medesimo Contratto di Servizio, il programma di controllo identifica un soggetto terzo incaricato di svolgere le attività di verifica per conto dell'ATO Toscana Costa. La scelta del soggetto terzo è stata effettuata tramite una procedura di selezione pubblica, come descritto nella Determina n. 128-DG del 23/08/2024.

L'incarico è stato affidato a **Gestione Ambientale S.r.l.**, operatore economico che ha presentato una proposta tecnico-economica rispondente alle necessità operative e migliorativa rispetto agli obiettivi di controllo, per 12 mesi. Allo scadere dell'incarico (30.09.2025) l'Autorità d'Ambito procederà ad avviare una nuova procedura di selezione pubblica per individuare un nuovo operatore.

La verifica sui registri comunicati dal Gestore ad ARERA ed all'ETC, invece, viene condotta direttamente dall'Ufficio Controllo e Tutela del Consumatore di ATO Toscana Costa.

Ruolo e Funzioni del Soggetto Terzo

Il soggetto terzo, **Gestione Ambientale S.r.l.**, è responsabile dell'esecuzione delle attività di controllo sul campo, con il compito di monitorare la corretta erogazione dei servizi da parte del gestore unico, RetiAmbiente S.p.A. Le sue funzioni principali includono:

- **la verifica della qualità del servizio:** (ispezioni regolari per assicurare la conformità alle specifiche tecniche e agli standard contrattuali definiti nel Contratto di Servizio e nel TQRIF);
- **la produzione di adeguata reportistica:** raccolta e documentazione dei dati di controllo, con produzione di report settimanali e mensili da trasmettere all'ATO Toscana Costa per la valutazione delle prestazioni del gestore e per la pubblicazione sul sito web dell'Autorità d'Ambito.

Responsabilità e Coordinamento

Gestione Ambientale S.r.l. collabora strettamente con l'ATO Toscana Costa per garantire l'efficacia delle attività di controllo. Le responsabilità di Gestione Ambientale comprendono:

- **Invio della proposta di programmazione settimanale:** vagliata poi dall'Autorità d'Ambito che esprime il suo nulla osta.
- **Implementazione delle attività di controllo secondo il calendario stabilito:** assicurando il rispetto del monte ore stabilito nel capitolato e dei tempi previsti per ciascuna tipologia di controllo, come integrati dall'offerta migliorativa.
- **Comunicazione e feedback:** fornitura tempestiva dei risultati delle verifiche e aggiornamento continuo su eventuali non conformità o criticità rilevate sul territorio.

Questo sistema di incarico ad un soggetto terzo qualificato consente di assicurare un controllo continuo sulla qualità del servizio di gestione dei rifiuti, mantenendo alta la trasparenza e la conformità agli standard regolamentari.

IV ARTICOLAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI CONTROLLO

IV.1 CONTROLLI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E SPAZZAMENTO

Le verifiche territoriali (in campo) relative alla qualità del servizio di raccolta e spazzamento costituiscono l'attività centrale e principale del Programma dei Controlli. Queste verifiche si articolano come segue:

- **Raccolta stradale e prossimità:** monitoraggio della qualità del servizio di raccolta dei rifiuti effettuato tramite contenitori stradali e di prossimità. I controlli si concentrano sulla frequenza delle raccolte, sull'assenza di sovrariempimento, sullo stato dei contenitori e sulla pulizia dell'area circostante i contenitori (abbandoni) – tempo stimato per ogni verifica 30 minuti.
- **Raccolta domiciliare (porta a porta):** verifica del servizio di raccolta presso le utenze domestiche, con particolare attenzione al rispetto delle modalità di raccolta differenziata e delle tempistiche di ritiro stabilite dal Piano Annuale delle attività del Comune presentato dal gestore - tempo stimato per ogni verifica 30 minuti.
- **Spazzamento e igiene urbana:** ispezione delle operazioni di spazzamento manuale e meccanizzato, con l'obiettivo di assicurare il mantenimento di livelli elevati di igiene urbana. I controlli includono, tra l'altro, la verifica delle condizioni dei percorsi stabiliti, la pulizia delle aree ad alta frequentazione e la tempestività degli interventi programmati, il corretto svuotamento dei cestini stradali, e la corretta pulizia delle aree mercatali - tempo stimato per ogni verifica 45 minuti.
- **Centri di Raccolta (CdR):** valutazione delle operazioni di gestione e manutenzione dei centri di raccolta, assicurando che siano conformi ai requisiti di sicurezza e operatività e che siano mantenuti puliti e in ordine. La verifica include, tra l'altro, la disponibilità e l'adeguatezza delle attrezzature, la conformità alle normative ambientali, la pulizia dell'area, lo stato dei contenitori/cassoni/baie ed il tempo di attesa - tempo stimato per ogni verifica 50 minuti (45 minuti offerta migliorativa ditta appaltatrice).

IV.2 CONTROLLI SUL RIEMPIMENTO DEI CONTENITORI

In linea con quanto previsto dall'articolo 35 del TQRIF, il Programma dei Controlli include verifiche specifiche sulla saturazione dei contenitori per garantire che non vi siano casi di sovrariempimento che possano compromettere la qualità del servizio o l'igiene urbana.

I controlli sono articolati in ispezione dei contenitori sovra-riempiti (verifica della frequenza di svuotamento dei contenitori e della loro capacità residua, con particolare attenzione alle aree ad alta densità abitativa e ai periodi di maggiore affluenza turistica) e registrazione e documentazione delle anomalie (es: in caso di contenitori costantemente sovra-riempiti, l'ATO Toscana Costa potrà notificare il gestore per valutare eventuali interventi correttivi, come un incremento della frequenza di raccolta o l'installazione di contenitori aggiuntivi) – tempo stimato per ogni verifica 15 minuti.

IV.3 CONTROLLI NOTTURNI E FESTIVI

Al fine di garantire un monitoraggio completo e sistematico, il Programma dei Controlli prevede verifiche straordinarie in orari notturni e durante i giorni festivi.

Questi controlli consentono di valutare il servizio nelle ore e nei giorni in cui possono verificarsi situazioni di criticità, specialmente nei Comuni a forte vocazione turistica.

La struttura di tali verifiche include la programmazione di controlli straordinari con pianificazione di ispezioni notturne e festive su richiesta dell'ATO o in base alle esigenze del territorio, e valutazione dell'igiene urbana in condizioni di alta affluenza, con monitoraggio della pulizia delle aree pubbliche e del corretto smaltimento dei rifiuti durante periodi di particolare affluenza turistica, come l'estate o le festività principali.

IV.4 VERIFICA DEI BENI STRUMENTALI

Il Programma dei Controlli prevede verifiche specifiche sui beni strumentali (automezzi per la raccolta e lo spazzamento) utilizzati dal Gestore Unico, RetiAmbiente S.p.A., al fine di assicurare che siano in condizioni ottimali per lo svolgimento del servizio.

Queste verifiche si svolgono tramite ispezioni presso un cantiere (deposito mezzi) individuato a campione tra quelli indicati dal gestore previa opportuna e specifica comunicazione ("inventario dei cantieri").

Per quanto riguarda i mezzi della raccolta verrà verificata la corrispondenza dei mezzi con l'elenco fornito dal gestore ("inventario del cantiere"), al netto del registro entrate e uscite.

Verranno inoltre verificate:

- **Pulizia e condizioni generali dei mezzi;**
- **Operatività delle principali dotazioni strumentali dei mezzi di raccolta**, quali attrezzature per il sollevamento di bidoni/cassonetti, presse di compattazione, dispositivi anti-dispersione, ecc.;
- **Operatività delle principali dotazioni strumentali dei mezzi di spazzamento**, come le spazzole.

IV.5 INTEGRAZIONE DEI RISULTATI NEL PROGRAMMA ANNUALE DEI CONTROLLI

Tutte le attività di controllo sopra descritte sono registrate e documentate all'interno del software "MonitorATO" in tempo reale.

I dati registrati su "MonitorATO" contribuiscono alla redazione dei report periodici. I risultati dei controlli sono valutati dal personale del Servizio Controllo e Tutela del Consumatore incaricato e, ove opportuno, condivisi con il gestore, RetiAmbiente S.p.A., per garantire una tempestiva risoluzione delle non conformità riscontrate e per migliorare continuamente l'efficienza del servizio.

La presente articolazione delle attività di controllo assicura una copertura completa delle operazioni affidate, consentendo all'ATO Toscana Costa di monitorare la qualità e la conformità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, e di adottare le misure necessarie per ottimizzare il servizio offerto alla comunità.

IV.6 CONTROLLO DEI DATI REGISTRATI E COMUNICATI DAL GESTORE

In conformità con le disposizioni dell'art. 17 dello schema di contratto tipo ARERA, uno specifico focus del programma di controllo è rivolto alla verifica periodica della correttezza e della conformità dei dati registrati e comunicati dal Gestore sia all'Autorità (ARERA) che all'Ente territorialmente competente. Questa attività è essenziale per assicurare l'aderenza agli obblighi previsti dal Testo Unico per la Regolazione della Qualità del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani (TQRIF), con particolare attenzione agli articoli 56 e 58.

L'indicatore di puntualità della raccolta e dello spazzamento e l'indicatore delle interruzioni superiori a 24 ore (quest'ultimo con soglie progressive) sono già stati acquisiti nel Disciplinare Tecnico del Servizio e pertanto vengono monitorati costantemente dall'Autorità d'Ambito. In particolare i registri afferenti all'indicatore della puntualità vengono trasmessi e vagliati mensilmente.

Obiettivi delle Verifiche

Le verifiche sui dati registrati dal Gestore mirano a:

- Controllare la completezza e correttezza dei dati relativi alle prestazioni erogate dal gestore.
- Monitorare il rispetto degli standard di qualità (livelli generali di qualità) contrattuale e tecnica definiti dal TQRIF.
- Assicurare che le informazioni siano registrate secondo criteri di verificabilità e tracciabilità ed in base alle indicazioni delle Linee Guida ARERA, mantenendo un registro aggiornato delle attività svolte.

Metodologia di Verifica

La metodologia di verifica dei dati prevede:

- **Analisi documentale e informatica:** Utilizzo del registro elettronico delle attività, reso disponibile dal Gestore su piattaforma informatica dedicata, per monitorare e valutare l'aderenza agli obblighi di comunicazione.
- **Verifica delle comunicazioni annuali:** Controllo del report che il Gestore invia all'Autorità e all'Ente competente entro il 31 marzo di ogni anno, contenente i dati relativi alle utenze, alla qualità del servizio e alle eventuali prestazioni soggette a livelli di qualità.

Frequenza delle Verifiche

Il controllo dei dati registrati sarà effettuato su base annuale, con approfondimenti trimestrali qualora si riscontrino criticità o discrepanze nei dati forniti.

V STRUMENTI E SUPPORTO TECNOLOGICO

V.1 APPLICAZIONE "MONITORATO"

L'ATO Toscana Costa si avvale dell'applicazione "MonitorATO" come strumento principale per la raccolta e la gestione dei dati relativi alle attività di controllo. L'applicazione, sviluppata per garantire trasparenza e tracciabilità, permette agli operatori di registrare in tempo reale le attività svolte sul territorio, georeferenziandole e documentandole con immagini. Le funzionalità principali dell'applicazione includono:

- **Georeferenziazione dei punti di controllo:** ogni verifica è associata a una posizione precisa, tracciata tramite GPS, che consente di documentare il luogo e il tipo di intervento eseguito.
- **Registrazione automatica dei dati di controllo:** gli operatori possono inserire i dati relativi al servizio ispezionato, come lo stato di riempimento dei contenitori, l'igiene dell'area e la qualità del servizio, direttamente dall'applicazione.
- **Documentazione fotografica:** "MonitorATO" consente l'inserimento di immagini che supportano la verifica visiva delle condizioni del servizio e che possono essere utilizzati per rilevare non conformità o criticità specifiche.
- **Generazione automatica di report:** i dati raccolti, che sono a disposizione in tempo reale all'Autorità d'Ambito ed ai Comuni interessati, vengono automaticamente organizzati in report settimanali e mensili, pronti per essere utilizzati nell'analisi e nella rendicontazione delle attività di controllo.

Per ulteriori dettagli sull'uso dell'applicazione, si rimanda alle "Linee Guida MonitorATO" incluse negli Allegati.

V.2 DISPOSITIVI MOBILI PER IL PERSONALE DI CONTROLLO

Gli operatori sul campo utilizzano dispositivi mobili dotati di specifiche tecniche che garantiscono la massima efficienza e resistenza. I requisiti includono:

- d. **Tablet Android 10":** almeno quattro tablet con sistema operativo Android, display da 10 pollici e caratteristiche rugged per resistere a condizioni ambientali difficili.
- e. **Connettività e SIM M2M:** ciascun dispositivo deve essere dotato di una SIM con connessione almeno 4G, preferibilmente di tipo M2M (Machine-to-Machine) per garantire una trasmissione dati continua e stabile durante le attività di monitoraggio sul campo.
- f. **Certificazione IP68:** i tablet devono avere una certificazione di impermeabilità e resistenza alla polvere IP68, assicurando così durabilità e funzionalità anche in ambienti esterni ostili.
- g. **Opzione foto geotaggate con marcatura temporale:** i dispositivi devono supportare la funzione di acquisizione di foto geotaggate, includendo automaticamente data, ora, coordinate GPS e informazioni temporali precise (marcatura temporale). La risoluzione delle immagini deve garantire file con dimensioni di almeno 1,5 MB, per assicurare una documentazione visiva chiara e adeguata all'uso previsto. Si precisa che, in fase di archiviazione, le immagini verranno compresse per ottimizzare lo spazio di memorizzazione

Questi dispositivi sono configurati per integrarsi perfettamente con l'applicazione **MonitorATO** e per supportare le esigenze operative.

V.3 SISTEMI DI GEOREFERENZIAZIONE E TRACCIAMENTO GPS

L'uso di sistemi di georeferenziazione e tracciamento GPS rappresenta un elemento essenziale del Programma dei Controlli. Questi strumenti, integrati sia nei mezzi operativi del gestore che nelle apparecchiature in dotazione agli operatori, permettono di:

- **Monitorare i percorsi dei mezzi:** garantendo che i veicoli per la raccolta e lo spazzamento rispettino le rotte e gli orari pianificati (ove disponibili), in particolare nelle aree a maggiore affluenza.
- **Verificare la copertura territoriale dei servizi:** assicurando che tutte le zone previste siano servite secondo i termini contrattuali, con una particolare attenzione per le aree periferiche e ad alta densità abitativa.
- **Supportare la gestione dei dati di controllo:** i dati GPS possono essere integrati con il sistema "MonitorATO" per una più accurata localizzazione delle attività e per la creazione di mappe tematiche che documentano la distribuzione e la frequenza delle verifiche.

V.4 SISTEMI DI DOCUMENTAZIONE E ANALISI FOTOGRAFICA

La documentazione visiva costituisce un supporto fondamentale per la verifica della qualità dei servizi e per la risoluzione delle non conformità. Gli operatori incaricati delle verifiche hanno a disposizione dispositivi in grado di acquisire immagini, che vengono poi archiviate e catalogate nel sistema di controllo.

I principali vantaggi della documentazione fotografica includono:

- **Prova visiva delle condizioni del servizio:** le immagini forniscono una documentazione tangibile delle condizioni rilevate, utile sia per confermare il rispetto degli standard che per identificare criticità.
- **Confronto nel tempo:** le foto permettono di confrontare le condizioni del servizio nelle diverse fasi di monitoraggio, aiutando a valutare la persistenza delle problematiche e l'efficacia degli interventi correttivi.
- **Archivio storico:** tutte le immagini raccolte sono archiviate e associate ai rispettivi interventi, creando uno storico visivo che può essere utilizzato per analisi future e per il miglioramento continuo del servizio.

V.5 SISTEMA INFORMATICO DI CONTROLLO (SISTEMA DUALE)

Il sistema informatico di controllo del gestore, composto da una piattaforma duale – messa a disposizione dell'Autorità d'Ambito e dei Comuni - integrata con un Sistema Informativo Territoriale (SIT) in fase di implementazione, consente di:

- **Gestire i dati in tempo reale:** Supportando la pianificazione e la tracciabilità delle attività.
- **Analizzare le performance del servizio:** Attraverso l'integrazione dei dati raccolti sul campo con i report prodotti dall'applicazione MonitorATO.

- **Facilitare la comunicazione con i Comuni:** Consentendo un accesso trasparente e continuo ai dati rilevanti per ogni territorio.

Tutti gli strumenti descritti sono progettati per lavorare in sinergia, garantendo un flusso continuo di dati tra gli operatori sul campo, l'Autorità d'Ambito e il Gestore Unico, RetiAmbiente S.p.A. Questa integrazione assicura che le attività di controllo siano efficienti, documentate e orientate al miglioramento continuo del servizio. La georeferenziazione dei servizi da parte del gestore è in fase di implementazione.

VI MODALITÀ DI PROGRAMMAZIONE E PIANIFICAZIONE

VI.1 FREQUENZA DEI CONTROLLI E DISTRIBUZIONE TERRITORIALE

Il Programma dei Controlli Annuale per l'ATO Toscana Costa prevede una pianificazione strategica delle attività di monitoraggio, con l'obiettivo di assicurare una copertura regolare e sistematica su tutto il territorio e di rispondere efficacemente alle specificità di ogni area servita. La frequenza dei controlli è stabilita in base a vari criteri, tra cui:

- **Caratteristiche del territorio:** i Comuni con maggiore popolazione residente, aree turistiche e zone ad alta affluenza, generalmente, richiedono una frequenza di controlli più intensa rispetto alle aree a bassa densità.
- **Stagionalità:** i periodi di maggiore affluenza turistica come le stagioni estive nelle località balneari, richiedono un'intensificazione delle attività di controllo per garantire il rispetto degli standard di qualità.
- **Andamento storico delle non conformità:** le aree che in passato hanno evidenziato maggiori criticità o non conformità saranno monitorate con maggiore frequenza per verificare l'efficacia delle azioni correttive adottate.

La programmazione settimanale, a campione, concordata tra Gestione Ambientale S.r.l. ed ATO Toscana Costa elaborata, tiene conto della dimensione del singolo Comune (in base alla popolazione residente), delle segnalazioni e reclami provenienti da Comuni ed utenti e delle evidenze di stampa (articoli, comunicati, ecc.).

I Comuni possono segnalare all'Autorità d'Ambito zone, aree, o servizi di particolare interesse/criticità da monitorare.

La ripartizione indicativa delle ore di controllo tra i Comuni è contenuta in allegato al presente Programma.

VI.2 PIANIFICAZIONE SETTIMANALE E MENSILE

La programmazione delle attività di controllo segue una cadenza settimanale, garantendo una ripartizione omogenea delle verifiche durante tutto l'anno (sono escluse le domeniche e le festività).

Entro il giorno mercoledì, la ditta affidataria dei servizi di controllo predispone un piano dettagliato per i controlli della settimana successiva. Il piano include i Comuni e le aree specifiche da ispezionare, l'orario previsto per ogni controllo e la tipologia di verifica da effettuare. La programmazione settimanale viene approvata dall'Autorità d'Ambito entro le 24 ore successive alla ricezione. L'Autorità d'Ambito, comunque, può comunicare in ogni momento l'esigenza di procedere a verificare alcune zone/territori e/o servizi affinché vengano inseriti, in accordo con la ditta affidataria, nella prima programmazione utile. Il format utilizzato dalla ditta affidataria per comunicare la programmazione viene preventivamente avallato dall'Autorità d'Ambito.

Alla fine di ogni mese, entro il quinto giorno successivo alla scadenza del mese stesso, viene elaborato un report riepilogativo che integra i risultati delle verifiche settimanali, identificando eventuali aree che necessitano di ulteriori controlli.

Per rispondere alle esigenze operative e alle situazioni impreviste, la programmazione dei controlli è flessibile e prevede un coordinamento continuo tra ATO e Gestione Ambientale S.r.l.

L'Autorità d'Ambio mantiene il diritto di richiedere modifiche urgenti alla programmazione per adeguare il piano di controllo a specifiche necessità o a richieste dei Comuni.

Questa modalità di programmazione e pianificazione, basata su criteri di flessibilità e tempestività, permette all'ATO Toscana Costa di garantire un monitoraggio capillare e di alto livello su tutte le attività di gestione dei rifiuti, assicurando così la pronta risposta a eventuali criticità sul territorio.

VII CRITERI DI VALUTAZIONE E RISOLUZIONE CRITICITÀ

VII.1 LE CRITICITÀ E LA RELATIVA RISOLUZIONE

Le schede prodotte nell'ambito delle verifiche territoriali (in campo) possono avere giudizio buono, sufficiente, insufficiente (criticità).

In caso di criticità o di non conformità rilevate durante l'attività di controllo, il programma prevede la registrazione accurata di tali eventi, corredandoli con documentazione visiva e dettagli operativi. Le specifiche per la documentazione includono:

- **Identificazione univoca dell'evento:** ogni non conformità viene registrata con un codice identificativo che ne facilita la tracciabilità e il monitoraggio.
- **Descrizione dettagliata della criticità:** per ogni evento, l'operatore descrive la natura della non conformità, il servizio interessato, la posizione geografica e le circostanze rilevate.
- **Evidenza visiva:** immagini sono allegate alla descrizione per documentare lo stato dei luoghi e fornire una prova tangibile della condizione rilevata.

Le Schede di verifica prodotte da Gestione Ambientale S.r.l. sono automaticamente caricate sul portale dell'App MonitorATO (in tempo reale) e quelle che si concludono con giudizio "insufficiente":

- possono essere inviate direttamente al Gestore Unico RetiAmbiente S.p.A. (ed ai Comuni che hanno trasmesso l'indirizzo mail di destinazione) affinché possa provvedere il più celermente possibile al ripristino/superamento della criticità come previsto nel Regolamento di Applicazione delle Penali;
- possono, in ogni caso, qualora ne ricorrano le condizioni di particolare gravità (es. non fruibilità del servizio, reiterazione, ecc.), sfociare in una formale Contestazione del disservizio al Gestore, da parte di ATO.

Il gestore tramette all'Autorità d'Ambito ed al Comune interessato la risoluzione della criticità, opportunamente documentata con foto georeferenziate, entro i tempi d'intervento stabiliti dal Disciplinare Tecnico del servizio, sintetizzati nella seguente tabella.

Tempi di intervento stabiliti nel Disciplinare Tecnico del Servizio

<p>Intervento su segnalazione disservizi:</p> <p>Sostituzione e/o manutenzione dei contenitori stradali/prossimità che ne ripristini la piena funzionalità ed efficienza;</p>	<p>Modalità per la segnalazione disservizi</p>	<p>Numero verde, App, sito web, e-mail, sportello fisico (ove attivo) ed ulteriori canali indicati nella Carta della Qualità.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Rimozione rifiuti nei pressi dei contenitori stradali/prossimità; • Manutenzione e sostituzione cestini stradali; • Cancellazione scritte vandaliche presenti sui contenitori per la raccolta stradale/prossimità, compresi cestini stradali ed isole ecologiche mobili; • Pulizia e lavaggio superfici pubbliche di particolare pregio; • Rimozione rifiuti abbandonati che si trovino in prossimità di contenitori o altri punti di prelievo o di 	<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).

<p>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;</p> <ul style="list-style-type: none"> In generale, per tutti i servizi d'igiene urbana, a seguito di segnalazione. 		<ul style="list-style-type: none"> 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>Numero verde, App, sito web, e-mail, sportello fisico (ove attivo) ed ulteriori canali indicati nella Carta della Qualità.</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>Giorno lavorativo: giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi. In tutti i casi in cui una scadenza indicata nel Regolamento cade in un giorno non lavorativo, si prende a riferimento il primo giorno lavorativo utile successivo.</p>		

VII.2 PRESENTAZIONE DEI REPORT AGLI STAKEHOLDER

I risultati delle attività di controllo vengono periodicamente presentati agli stakeholder, tra cui i rappresentanti dei Comuni, le Associazioni di Tutela dei Consumatori ed il Gestore Unico, RetiAmbiente S.p.A. Gli incontri periodici con gli stakeholder hanno l'obiettivo di:

- **Condividere le principali evidenze emerse dai controlli:** presentando i risultati in modo chiaro e strutturato, con particolare attenzione alle aree di miglioramento.
- **Promuovere la collaborazione per l'implementazione di azioni correttive:** i dati e le analisi dei report forniscono la base per la pianificazione di interventi mirati, favorendo il miglioramento continuo.

Questa struttura di valutazione e reportistica assicura un monitoraggio efficace e trasparente della qualità del servizio, consentendo ad ATO Toscana Costa di adottare tempestivamente le misure necessarie per garantire un servizio di raccolta e gestione dei rifiuti di alta qualità e conforme agli standard regolamentari.

VII.3 REPORT ANNUALE SULLE ATTIVITA' DI CONTROLLO

L'Autorità d'Ambito elabora un **Report Annuale** sulle attività di Controllo che viene presentato all'Assemblea dei Comuni dell'ambito entro il mese di gennaio, e successivamente al Gestore ed alle Associazioni di Tutela dei Consumatori, con riferimento all'anno precedente.

Il Report contiene un'analisi dei dati sulle attività di controllo finalizzata a:

- **Analisi statistica delle prestazioni:** valutazione dei risultati di controllo.

- **Identificazione delle aree di miglioramento:** individuare trend negativi o criticità frequenti, supportando l'elaborazione di proposte correttive e migliorative del servizio.
- **Previsione dei carichi operativi:** stimare le future esigenze di servizio e di calibrare la frequenza e l'intensità delle verifiche per ottimizzare le risorse.

Il Report Annuale viene pubblicato sul sito internet dell'Autorità migliorando la trasparenza e l'efficacia dell'attività di monitoraggio sui servizi di gestione integrata dei rifiuti urbani.

Si rimanda invece al capitolo X.I per il rendiconto dei controlli eseguiti nell'anno 2024 ove vengono riportati i dati salienti dei controlli svolti.

VIII PENALI E AZIONI CORRETTIVE

VIII.1 REGOLAMENTO PER L'APPLICAZIONE DELLE PENALI

Il sistema di penali adottato dall'ATO Toscana Costa ha l'obiettivo di garantire il rispetto degli standard di qualità del servizio, incentivando il Gestore a mantenere elevati livelli di efficienza e conformità.

Le penalità sono applicate secondo le modalità stabilite all'articolo 59 del Contratto di Servizio (CdS) e nel Regolamento per l'Applicazione delle Penali. Il regolamento distingue penalità legate a servizi specifici per i Comuni e penalità per inadempimenti generali nei confronti dell'Autorità, con meccanismi di detrazione dal corrispettivo e fondi dedicati.

VIII.2 TIPOLOGIA DI PENALITÀ

Le penalità si suddividono in:

- **Penalità economiche per disservizi a livello comunale:** le somme dovute al Comune per l'applicazione delle penali 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).
- **Penalità per inadempimenti a livello di ambito:** le somme a titolo di penale 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. 54, comma 9, del CdS per l'attività di controllo. Le somme sono accantonate in un fondo presso l'Autorità, destinato a interventi per il miglioramento del servizio indicati nel Regolamento di Applicazione delle Penali.

VIII.3 CRITERI DI APPLICAZIONE DELLE PENALITÀ

Le penalità sono applicate insindacabilmente dall'Autorità d'Ambito sulla base della gravità dell'inadempimento e dell'impatto sugli utenti e sull'ambiente, tenendo conto delle seguenti circostanze:

- **Inadempimento di obblighi contrattuali:** qualsiasi omissione nel rispetto degli standard di qualità specificati nel Disciplinare Tecnico del Servizio e nella Carta dei Servizi.
- **Rilevazione e contestazione formale:** la procedura di contestazione inizia con una comunicazione scritta (Contestazione) al Gestore, ed al Comune interessato. Il gestore ha il diritto di rispondere e fornire eventuali prove a difesa (controdeduzioni). Anche il Comune interessato può inviare le proprie valutazioni in merito. La contestazione può essere attivata sia a seguito di controlli d'ufficio che di segnalazioni, ove ne ricorrano le condizioni.

VIII.4 LA DETERMINA DI APPLICAZIONE DELLE PENALITÀ

Le penalità sono applicate attraverso una specifica Determina del Direttore Generale a cadenza semestrale (30 giugno e 31 dicembre) in cui vengono puntualmente indicati:

- L'iter procedurale e l'istruttoria seguita per tutte la gestione di tutte le schede insufficienti rilevate nell'ambito dei controlli sul territorio;
- L'iter procedurale e l'istruttoria relativa a tutte le Contestazioni di penali mosse al gestore, con puntuale elencazione di tutte le penali applicate al gestore.

IX SVOLGIMENTO DELL'INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

IX.1 OBIETTIVI DELL'INDAGINE

L'indagine di customer satisfaction ha l'obiettivo di:

- Misurare il livello di soddisfazione degli utenti (domestici e non domestici) rispetto al servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, con particolare attenzione ai servizi di raccolta, trasporto e igiene urbana.
- Identificare fattori di insoddisfazione e soddisfazione, analizzare criticità, punti di forza e debolezza del gestore e delle Società Operative Locali (SOL).
- Monitorare l'efficacia delle azioni intraprese per migliorare la qualità del servizio, producendo indicatori utili per la pianificazione futura.

IX.2 STRUTTURA DELL'INDAGINE

L'indagine si articola nelle seguenti fasi operative:

- **Fase istruttoria:** Definizione delle linee guida dell'indagine, inclusa la predisposizione degli strumenti di rilevamento (questionari) e la determinazione dell'ampiezza del campione (minimo 2.500 interviste valide per ATO Toscana Costa).
- **Fase di progettazione:** Redazione e approvazione dei questionari da parte dell'Autorità, con personalizzazione in base alla tipologia di servizio ricevuto dagli utenti (es. raccolta porta a porta, raccolta stradale con accesso controllato).
- **Fase di rilevazione:** Formazione del personale addetto alle interviste, pianificazione degli orari e modalità di contatto (telefono fisso, mobile, web, contatto diretto). Le interviste sono effettuate entro un massimo di 60 giorni solari dalla fase di avvio.
- **Fase di valutazione intermedia:** Redazione di un report intermedio che evidenzia i risultati disaggregati per tipologia di utenza, territorio e SOL, con l'analisi delle criticità riscontrate.
- **Fase di approfondimento:** Individuazione delle principali criticità tramite confronto con il committente e realizzazione di approfondimenti tematici.
- **Fase di completamento:** Elaborazione dei dati raccolti e produzione di report finali dettagliati per ciascun territorio e SOL, con particolare attenzione ai punti di debolezza /criticità del servizio. Confronto col gestore e con le Associazioni di Tutela del Consumatore per la valutazione delle azioni correttive messe in opera da parte del Gestore stesso sui suddetti punti di debolezza/criticità.

IX.3 INDICATORI ANALIZZATI

L'indagine include l'analisi di una serie di indicatori chiave, tra cui:

1. Tempi di attesa e cortesia del *call center*.
2. Facilità d'uso e utilità di app, sito web e sportelli fisici.
3. Qualità del servizio di spazzamento e raccolta, frequenza e rispetto del calendario.

4. Adeguatezza delle attrezzature e stato dei cassonetti.
5. Tempi di intervento per segnalazioni e criticità (es. abbandono rifiuti).
6. Giudizio sull'adeguatezza della tariffa rispetto al servizio ricevuto.

IX.4 RISULTATI E REPORTISTICA

I risultati dell'indagine sono raccolti in un rapporto finale che include:

- Analisi statistica della soddisfazione per tipologia di utenza, SOL e territorio.
- Evidenziazione delle principali criticità e proposte per il miglioramento del servizio.
- Condivisione del rapporto con l'assemblea dei Comuni, il gestore e le Associazioni dei Consumatori.
- I risultati dell'indagine vengono pubblicati sul sito interne dell'Autorità d'Ambito.

X ALLEGATI E MODULISTICA

X.1 SCHEDE DI VERIFICA E MODULISTICA PER IL CONTROLLO

Per assicurare un monitoraggio accurato e una documentazione completa delle attività di controllo, ATO Toscana Costa ha sviluppato una serie di schede di verifica standardizzate e modulistica dedicata, utilizzata dagli operatori sul campo. Le principali schede includono:

- **Schede di controllo della qualità del servizio di raccolta stradale e domiciliare, e del servizio di spazzamento:** modulo dettagliato per registrare la frequenza, la puntualità e la qualità delle operazioni di raccolta e spazzamento. Include campi per la descrizione delle condizioni rilevate, il riempimento dei contenitori e l'igiene delle aree circostanti.
- **Scheda di verifica dei centri di raccolta (CdR):** utilizzata per monitorare le condizioni e l'efficienza dei centri di raccolta, documentando la disponibilità delle attrezzature, la sicurezza e la pulizia. Questa scheda permette di verificare la conformità dei CdR agli standard tecnici e ambientali previsti.
- **Scheda di verifica del sovrariempimento dei contenitori:** utilizzata per monitorare il sovrariempimento dei contenitori della raccolta stradale (cassonetti e campane).
- **Scheda di segnalazione delle non conformità (ulteriori servizi):** documento destinato alla registrazione delle non conformità rilevate. La scheda comprende una descrizione della criticità, la localizzazione geografica, il tipo di servizio coinvolto e le azioni correttive suggerite.
- **Modulo per l'invio di segnalazioni/reclami da parte degli utenti:** gli utenti possono trasmettere segnalazioni o reclami all'Autorità d'Ambito dopo aver contattato il Gestore e non aver ricevuto risposta o averla ricevuta non soddisfacente.
- **Scheda per il controllo dei beni strumentali:** in fase di elaborazione (entro 31.03.2025).

Per la visualizzazione delle suddette schede si vedano le "Linee Guida MonitorATO" di cui al seguente paragrafo X.2. come contenute in ALLEGATO 1 al presente Programma.

X.2 "LINEE GUIDA MONITORATO" PER L'UTILIZZO DELLE APPLICAZIONI E DEI SOFTWARE DI MONITORAGGIO

Per agevolare l'utilizzo delle applicazioni e dei sistemi digitali, come "MonitorATO" sono state elaborate linee guida tecniche per gli operatori, che includono istruzioni dettagliate su come registrare i dati di controllo, inserire le georeferenziazioni e allegare documentazione fotografica. All'interno della guida sono contenute anche i fac simile delle schede di controllo per ogni servizio (raccolta stradale, CdR, ecc.). La guida fornisce anche indicazioni per la generazione automatica dei report settimanali e mensili.

Si veda l'ALLEGATO 1.

X.3 RIPARTIZIONE DELLE ORE DI CONTROLLO SUI COMUNI (INDICATIVA)

Si veda l'ALLEGATO 2.

X.4 PIANO DEI CONTROLLI SUL SOVRARIEMPIMENTO DEI CONTENITORI (RELATIVO ALL'ANNO 2024)

La proposta di Piano dei controlli sul sovrariempimento dei contenitori viene trasmessa dal Gestore all'Autorità d'Ambito.

Essa contiene l'elenco complessivo dei contenitori della raccolta stradale che possono essere oggetto di verifica, con associato per ognuno di essi il livello di rischio di sovrariempimento (alto, medio, basso) e la frequenza di controllo prevista (basso 5%, medio 25%, alto 50%).

Viene inoltre fornito il calendario dei giorni di controllo suddiviso per SOL e per Comune.

L'Autorità d'Ambito, nei giorni previsti per le verifiche, provvede entro 2 h circa dall'inizio dei controlli stessi, ad indicare puntualmente i contenitori oggetto del controllo tra quelli potenzialmente verificabili.

Per l'anno 2024, la proposta di Piano dei controlli sul sovrariempimento dei contenitori è stata trasmessa nel corso del mese di gennaio (si veda l'ALLEGATO 3).

Ed anche per l'anno 2025, la proposta di Piano dei controlli sul sovrariempimento dei contenitori verrà trasmessa entro il mese di gennaio (2025).

Per l'anno 2026 e per gli anni a seguire, la proposta di Piano dei controlli sul sovrariempimento dei contenitori verrà trasmessa entro il mese di dicembre dell'anno precedente, in modo da permetterne l'inserimento nel Programma dei Controlli annuale.

XI RENDICONTO CONTROLLI ANNO 2024

Di seguito si riportano i report mensili dei controlli svolti nell'anno 2024 (include verifiche effettuate fino al 17 dicembre).

Il rendiconto dei controlli effettuati nel 2024 rappresenta uno strumento essenziale per valutare la qualità del servizio erogato dal gestore unico e l'efficacia delle attività di monitoraggio previste dal Programma dei Controlli.

Questo capitolo raccoglie e analizza i dati provenienti dai report mensili generati durante l'anno precedente, fornendo una visione chiara e sintetica delle prestazioni del servizio e delle criticità riscontrate.

Il rendiconto si propone di verificare il rispetto degli standard contrattuali, individuare trend ricorrenti e supportare l'implementazione di azioni correttive mirate, contribuendo al miglioramento continuo del servizio.

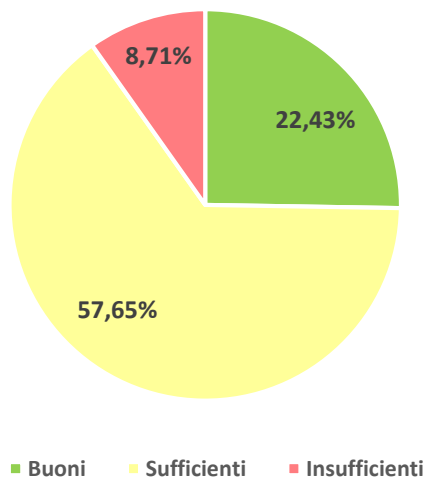
Le tabelle sottostanti riassumono i risultati dei controlli suddivisi per tipologia di attività e per ambito territoriale. Nella prima tabella, vengono riportati i dati complessivi per tipologia di servizio (spazzamento, centri di raccolta, raccolta stradale/domiciliare, ulteriori servizi, controllo dei contenitori), evidenziando il numero di controlli effettuati e i rispettivi esiti ("buoni", "sufficienti", "insufficienti"). Nella seconda tabella, i dati sono disaggregati per Comune, indicando il numero totale di controlli e i relativi esiti, compresi i risultati specifici per il controllo del sovrariempimento dei contenitori.

In sintesi, il 22,43% dei controlli ha avuto un esito "buono", il 57,65% "sufficiente" e l'8,71% "insufficiente", con variazioni significative tra le diverse tipologie di servizio e i territori monitorati. I controlli sul sovrariempimento dei contenitori hanno evidenziato 466 casi di conformità positiva e 8 casi negativi. Questi risultati sono fondamentali per indirizzare le attività future di controllo e per migliorare la qualità del servizio offerto ai cittadini.

Tipologia	n. Controlli	Anno 2024*					
		Esito controlli sui servizi			Esito controlli sovra-riempimento		
		Buoni	Sufficienti	Insufficienti	assente	positivo	negativo
Spazzamento	2.312	522	1.644	146	0	0	0
Centro Raccolta	198	81	106	11	0	0	0
Raccolta Stradale/Prossimità	535	109	353	73	0	0	0
Raccolta Domiciliare/Prossimità	666	242	370	54	0	0	0
Ulteriori Servizi	121	14	15	92	0	0	0
Contenitore	484	0	0	0	10	466	8
Totale Controlli	4.316	968	2.488	376	10	466	8

*Fino al 17.12.2024

Esito controlli anno 2024



Comune	n. Controlli	Anno 2024*					
		Esito controlli sui servizi			Esito controlli sovra-riempimento		
		Buoni	Sufficienti	Insufficienti	assente	Positivo	negativo
Altopascio	42	4	36	2	0	0	0
Aulla	34	4	24	5	0	1	0
Bagni di Lucca	26	6	17	3	0	0	0
Bagnone	7	1	4	0	0	2	0
Barga	36	14	22	0	0	0	0
Bibbona	42	7	5	0	0	30	0
Bientina	40	12	17	3	0	8	0
Borgo a Mozzano	19	6	13	0	0	0	0
Buti	15	2	7	0	1	5	0
Calci	45	5	23	3	0	14	0
Calcinaia	52	6	30	6	0	10	0
Camaione	99	30	67	2	0	0	0
Campo nell'Elba	21	1	11	1	0	8	0
Capannoli	21	10	7	0	0	4	0
Capannori	131	47	79	5	0	0	0
Capoliveri	15	1	6	3	0	5	0
Capraia Isola	14	2	0	0	1	11	0
Casale Marittimo	8	1	7	0	0	0	0
Casciana Terme Lari	38	8	23	1	0	6	0
Cascina	261	44	138	52	0	27	0
Casola In Lunigiana	7	0	3	1	0	2	1
Castelfranco di Sotto	63	25	29	9	0	0	0
Castellina Marittima	13	0	5	2	0	6	0
Castelnuovo di Val di Cecina	16	0	6	1	0	9	0
Cecina	123	14	70	9	0	30	0
Chianni	28	0	3	0	1	24	0
Collesalveti	62	4	51	3	0	4	0
Comano	9	3	1	2	0	3	0
Coreglia Antelminelli	32	15	17	0	0	0	0
Crespina Lorenzana	35	0	30	1	0	4	0
Fabbriche di Vergemoli	2	1	1	0	0	0	0
Fauglia	10	2	3	1	0	4	0
Filattiera	9	3	0	3	0	3	0
Fivizzano	23	3	9	5	0	2	4
Forte dei Marmi	22	5	17	0	0	0	0
Fosdinovo	15	6	6	1	0	2	0
Guardistallo	12	1	11	0	0	0	0
Lajatico	6	0	6	0	0	0	0
Licciana Nardi	13	5	5	2	0	1	0
Livorno	672	134	410	84	0	44	0
Marciana	11	1	5	0	0	4	1
Marciana Marina	15	1	3	1	0	10	0
Massarosa	51	14	35	2	0	0	0
Montecarlo	16	2	14	0	0	0	0

Montecatini Val di Cecina	12	1	2	0	0	9	0
Montescudaio	9	2	7	0	0	0	0
Monteverdi Marittimo	4	4	0	0	0	0	0
Montignoso	39	8	30	1	0	0	0
Montopoli Val d'Arno	48	8	37	3	0	0	0
Mulazzo	9	3	5	1	0	0	0
Orciano Pisano	4	3	1	0	0	0	0
Palaia	37	6	22	0	0	9	0
Peccioli	9	1	8	0	0	0	0
Pescaglia	11	5	6	0	0	0	0
Pietrasanta	49	19	30	0	0	0	0
Pisa	380	81	221	43	0	35	0
Podenzana	10	0	5	0	1	3	1
Pomarance	37	13	18	0	0	6	0
Ponsacco	31	8	18	1	0	4	0
Pontedera	152	62	74	6	0	10	0
Pontremoli	22	4	12	0	0	6	0
Porcari	20	5	13	2	0	0	0
Porto Azzurro	12	2	8	1	0	1	0
Portoferraio	30	7	19	1	0	3	0
Rio	17	2	4	1	0	10	0
Riparbella	13	2	10	1	0	0	0
Rosignano Marittimo	120	17	76	13	0	14	0
San Giuliano Terme	248	67	126	46	0	9	0
San Miniato	99	19	65	6	0	9	0
Santa Croce sull'Arno	34	8	21	5	0	0	0
Santa Luce	6	4	2	0	0	0	0
Santa Maria a Monte	146	42	92	12	0	0	0
Seravezza	34	5	26	0	0	3	0
Sillano Giuncugnano	4	1	3	0	0	0	0
Stazzema	16	0	10	0	6	0	0
Terricciola	27	1	15	1	0	10	0
Tresana	5	1	4	0	0	0	0
Vecchiano	64	10	41	4	0	9	0
Viareggio	247	68	147	12	0	19	1
Vicopisano	23	5	8	0	0	10	0
Villa Basilica	7	5	1	1	0	0	0
Villafranca in Lunigiana	15	1	10	1	0	3	0
Volterra	30	16	14	0	0	0	0
Zeri	5	2	1	1	0	1	0
Totale Controlli	4316	968	2488	376	10	466	8

*Fino al 17.12.2024

SOL	n. Controlli	Anno 2024*					
		Esito controlli sui servizi			Esito controlli sovra-riempimento		
		Buoni	Sufficienti	Insufficienti	assente	Positivo	negativo
AAMPS S.p.a.	671	134	409	84	0	44	0
ASCIT S.p.a.	346	111	222	13	0	0	0
ASMIU	1	0	1	0	0	0	0
ERSU S.p.a.	309	81	214	5	6	3	0
ESA S.p.a.	121	15	56	8	0	41	1
GEOFOR S.p.a.	1913	432	1065	203	2	211	0
Lunigiana Ambiente S.r.l.	183	36	89	22	1	29	6
REA S.p.a.	525	91	285	29	1	119	0
SEA Ambiente S.p.a.	247	68	147	12	0	19	1
	4316	968	2488	376	10	466	8

*Fino al 17.12.2024