

PROGRAMMA DEI CONTROLLI

ATO TOSCANA COSTA

per l'anno 2026

A cura di: Roberto Nieri, Isaac Marconcini e 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.....	2
I.4	INQUADRAMENTO DEL PROGRAMMA NELL'AMBITO DELLA DELIBERAZIONE ARERA 385/2023/R/RIF	2
I.5	SINTESI DEL MANDATO E FINALITÀ DEI CONTROLLI	3
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 IN CAMPO	11
III.5	SOGGETTO TERZO INCARICATO DELLE ATTIVITÀ DI CONTROLLO in campo	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	VALIDAZIONE DEI DATI COMUNICATI DAI GESTORI.....	14
IV.6.1	Dati registrati e comunicati dal gestore unico (RETIAMBIENTE).....	15
IV.6.2	Dati registrati e comunicati dai Comuni in qualità di gestori dei rapporti con le utenze e della TARI.....	17
V	STRUMENTI E SUPPORTO TECNOLOGICO	19
V.1	APPLICAZIONE "MONITORATO"	19

V.2	DISPOSITIVI MOBILI PER IL PERSONALE DI CONTROLLO	19
V.3	SISTEMI DI GEOREFERENZIAZIONE E TRACCIAMENTO GPS	20
V.4	SISTEMI DI DOCUMENTAZIONE E ANALISI FOTOGRAFICA	20
V.5	SISTEMA INFORMATICO DI CONTROLLO (SISTEMA DUALE).....	20
VI	MODALITÀ DI PROGRAMMAZIONE E PIANIFICAZIONE DEI CONTROLLI IN CAMPO	22
VI.1	FREQUENZA DEI CONTROLLI E DISTRIBUZIONE TERRITORIALE	22
VI.2	PIANIFICAZIONE SETTIMANALE E MENSILE	22
VII	CRITERI DI VALUTAZIONE ESITI CONTROLLI IN CAMPO E RISOLUZIONE CRITICITA'	24
VII.1	LE CRITICITÀ E LA RELATIVA RISOLUZIONE	24
VII.2	PRESENTAZIONE DEI REPORT AGLI STAKEHOLDER	25
VII.3	REPORT ANNUALE SULLE ATTIVITA' DI CONTROLLO.....	25
VIII	PENALI E AZIONI CORRETTIVE	27
VIII.1	REGOLAMENTO PER L'APPLICAZIONE DELLE PENALI	27
VIII.2	TIPOLOGIA DI PENALITÀ.....	27
VIII.3	CRITERI DI APPLICAZIONE DELLE PENALITÀ	27
VIII.4	LA DETERMINA DI APPLICAZIONE DELLE PENALITÀ	27
IX	SVOLGIMENTO DELL'INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI.....	29
IX.1	OBIETTIVI DELL'INDAGINE.....	29
IX.2	STRUTTURA DELL'INDAGINE	29
IX.3	INDICATORI ANALIZZATI	29
IX.4	RISULTATI E REPORTISTICA	30
X	ALLEGATI E MODULISTICA	31
X.1	SCHEDE DI VERIFICA E MODULISTICA PER IL CONTROLLO	31
X.2	"LINEE GUIDA MONITORATO" PER L'UTILIZZO DELLE APPLICAZIONI E DEI SOFTWARE DI MONITORAGGIO	

X.3	RIPARTIZIONE DELLE ORE DI CONTROLLO SUI COMUNI (INDICATIVA).....	31
X.4	PIANO DEI CONTROLLI SUL SOVRARIEMPIMENTO DEI CONTENITORI (RELATIVO all'anno 2025).....	32
XI	RENDICONTO CONTROLLI ANNO 2025	33

I INTRODUZIONE

I.1 CONTESTO NORMATIVO E OBIETTIVI

In conformità alla **Deliberazione ARERA 385/2023/R/RIF** e alla **Deliberazione ARERA 374/2025/R/RIF**, recante il completamento della regolazione della qualità tecnica nel settore dei rifiuti urbani (RQTR) e l'aggiornamento della deliberazione 15/2022/R/RIF, nonché alle normative vigenti in materia di gestione dei rifiuti urbani, il presente **Programma dei Controlli** per l'**Autorità d'Ambito ATO Toscana Costa** (di seguito anche più semplicemente "Autorità", "ATO Toscana Costa" oppure "ATO") viene predisposto con l'obiettivo di regolamentare e monitorare l'erogazione del servizio affidato a **RetiAmbiente S.p.A.**, in qualità di gestore unico.

La programmazione tiene altresì conto del ruolo attribuito all'Ente territorialmente competente (ETC), ossia l'ATO Toscana Costa, in materia di validazione dei dati e delle informazioni trasmessi dai gestori ad ARERA ed all'ETC.

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 definito dalla Deliberazione ARERA 15/2022/R/RIF e successive modifiche e integrazioni.

L'implementazione del Programma dei Controlli mira a:

- **Promuovere la costante conformità del servizio** agli obblighi contrattuali, alle normative regolatorie-ambientali, incluse le disposizioni in materia di qualità tecnica e di validazione dei dati, 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.
- **Verificare la qualità del servizio**, con particolare attenzione alle *performance* stabilite dal Contratto di Servizio (Disciplinare Tecnico) e dalla regolazione ARERA.
- **Garantire la trasparenza e la tracciabilità** dei servizi di raccolta e trasporto, e spazzamento e lavaggio strade su tutto il territorio dell'ATO Toscana Costa servito dal Gestore Unico RetiAmbiente spa.

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 e, ove svolgano le funzioni di gestori dei rapporti con le utenze e/o della TARI ai sensi del TQRIF destinatari delle attività di controllo e validazione dei dati di qualità contrattuale.
- **Autorità di controllo e regolazione:** enti preposti alla vigilanza sul rispetto delle normative vigenti, quali ARERA ed altri organismi competenti.
- **Eventuali soggetti terzi:** incaricati dall'ATO Toscana Costa dell'esecuzione operativa dei controlli sul territorio e/o del supporto alle attività di verifica e analisi dei dati.

- **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 e dei Comuni in qualità di gestori dei rapporti con le utenze e/o della TARI ai sensi del TQRIF.
- **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 e sui dati registrati e comunicati dai gestori.
- **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 2025:** 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 annuale (entro il termine annuale del 31 dicembre), il Programma prevede l'articolazione puntuale delle verifiche in campo che saranno effettuate su base settimanale, stabilendo la frequenza, i parametri di valutazione e i criteri di controllo sui servizi erogati.

Il Programma è inoltre coerente con il Testo Unico per la Regolazione della Qualità del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani (TQRIF), approvato con Deliberazione 15/2022/R/RIF e successivamente aggiornato anche a seguito della Deliberazione 374/2025/R/RIF in materia di qualità tecnica (RQTR), che attribuisce

all'Ente territorialmente competente (ATO) specifici compiti di verifica e validazione dei dati di qualità contrattuale e tecnica comunicati dai gestori. In tale quadro, il Programma dei Controlli disciplina non solo le verifiche sul campo dei servizi erogati, ma anche le modalità con cui ATO assicura la completezza, correttezza e congruità dei dati registrati e trasmessi ad ARERA ai sensi degli articoli 56 e 58 del TQRIF.

Le attività descritte in questo Programma rappresentano un elemento di supporto alle funzioni di *governance* e supervisione dell'Autorità d'Ambito, consentendo l'identificazione 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 e alla regolazione ARERA in materia di qualità contrattuale e tecnica del servizio.

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 quelle relative agli standard minimi di qualità contrattuale e tecnica e agli obblighi di registrazione, comunicazione e validazione dei dati.
- **Analisi delle prestazioni:** rilevare e documentare eventuali criticità e difformità nelle operazioni di gestione dei rifiuti e nei livelli di qualità dei servizi, 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 e/o formulare segnalazioni all'Autorità di regolazione nei casi previsti.
- **Promozione della sostenibilità ambientale e dell'efficienza complessiva del sistema:** contribuire al raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità ambientale previsti dalla pianificazione, promuovendo pratiche di gestione dei rifiuti efficienti ed ecocompatibili e un utilizzo consapevole delle risorse, anche attraverso il miglioramento continuo dei processi di controllo e la valorizzazione dei dati raccolti

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 alla tutela degli utenti e alla corretta rappresentazione, in sede regolatoria, dei livelli di qualità contrattuale e tecnica conseguiti nell'ambito territoriale

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 nonché, ai sensi del TQRIF, **alle attività svolte dai Comuni in qualità di gestori dei rapporti con le utenze e/o della TARI**.

In particolare, 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) e, per quanto di competenza, i processi amministrativi e relazionali con l'utenza connessi all'applicazione della TARI e alla qualità contrattuale del servizio, come riassunti nei livelli generali di qualità di cui alla Tabella 1 del TQRIF.

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 completezza, correttezza e congruità dei dati registrati e comunicati dal gestore unico RetiAmbiente e gli altri gestori temporaneamente salvaguardati, e dai Comuni,

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.

sia all'ARERA che all'Ente territorialmente competente (Autorità d'Ambito), in ossequio all'art. 57 bis del TQRIF, ed in base alle indicazioni contenute negli **articoli 56 e 58 del TQRIF, con riferimento sia alla qualità tecnica che alla qualità contrattuale del servizio.**

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, come per le altre gestioni temporaneamente salvaguardata, 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	
13	MS	Montignoso	ERSU S.p.A.
14	LU	Camaione	
15	LU	Forte dei Marmi	
16	LU	Massarosa	
17	LU	Pietrasanta	
18	LU	Seravezza	
19	LU	Stazzema	
20	LI	Campo nell'Elba	ESA S.p.A.
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	

	Provincia	Comune	SOL	
29	PI	Calci		
30	PI	Calcinaia		
31	PI	Capannoli		
32	PI	Casciana Terme Lari		
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		

	Provincia	Comune	SOL	
73	MS	Comano		
74	MS	Filattiera		
75	MS	Fivizzano		
76	MS	Fosdinovo		
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		
98	MS	CARRARA**	RetiAmbiente Carrara srl	
99	MS	MASSA **	ASMIU srl	
100	LU	LUCCA ***	Sistema Ambiente spa	

(*). Il subentro del gestore non è ancora avvenuto.

(**). Il conferimento di "RetiAmbiente Carrara srl" ed "ASMIU srl" in "RetiAmbiente spa", con il conseguente ingresso della gestione nel perimetro contrattuale del Gestore unico, è previsto con effetto dal 01.01.2026.

(***). Il conferimento di Sistema Ambiente spa in RetiAmbiente spa, con il conseguente ingresso della gestione nel perimetro contrattuale del Gestore unico, è previsto entro il 31.12.2029.

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** nonché con il **Testo Unico per la Regolazione della**

Qualità del Servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF). 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 penalità:** adozione di azioni correttive tempestive in caso di difformità riscontrate durante i controlli, secondo quanto stabilito dal Regolamento di Applicazione delle Penali, incluse le eventuali segnalazioni all'Autorità di regolazione nei casi previsti dalla normativa vigente.

Il Programma dei Controlli è orientato a garantire che l'erogazione del servizio risponda ai criteri di efficienza, sostenibilità e conformità normativa e sia coerente con gli obblighi regolatori in materia di qualità contrattuale e tecnica, 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 e la corretta rappresentazione, in sede regolatoria, delle *performance* del servizio nell'ambito territoriale di competenza.

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 tra loro coordinate. 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 dai Gestori:** verifiche sulla completezza, correttezza e congruità dei dati registrati e da comunicare, da parte di RetiAmbiente e degli altri gestori temporaneamente salvaguardati e, per quanto di competenza, dei Comuni gestori dei rapporti con le utenze e/o della TARI, sia all'ARERA che all'Ente territorialmente competente (Autorità d'Ambito), alla luce degli obblighi previsti dal TQRIF (artt. 56 e 58).

III.2 STRUMENTI E TECNICHE DI VERIFICA

Per assicurare l'accuratezza dei dati e la tracciabilità delle attività svolte, ATO Toscana Costa prevede l'adozione di una serie di strumenti tecnologici e procedure operative avanzate, tra le quali:

- **Applicazione "MonitorATO":** piattaforma digitale realizzata dall'ATO e condivisa con il soggetto incaricato di effettuare i controlli in campo per l'acquisizione, la registrazione e la catalogazione dei dati di controllo (schede di verifica) in tempo reale. L'applicazione consente di georeferenziare ogni intervento, documentare gli esiti delle verifiche e raccogliere evidenze fotografiche per supportare la rendicontazione. Per un maggior dettaglio si 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 ed in sede di rendicontazione.

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 ed 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. In base al Capitolato di Gara (Determina n. 50 del Direttore Generale del 25.09.2025) la programmazione include controlli per 50 ore/settimanali (indicative) ed un minimo di 2.600 ore effettive di attività di controllo sul territorio (comprehensive 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 200 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. 99 Comuni nel 2026), 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 a 176 ore anno.

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, nel mese di maggio (n. 2 controlli) e nel mese del mese di giugno (n. 2 controlli), con previsione di utilizzo di 24 ore totali (n. 3 ore/controllo per n. 2 addetti coinvolti). Ulteriori controlli potranno essere effettuati su richiesta, in caso di segnalazioni di anomalie.

Il controllo sul **sovrariempimento 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 da comunicare** da parte dei Gestori avviene secondo una scansione temporale coerente con la regolazione vigente, attraverso una verifica sulla completezza, correttezza e congruità dei dati registrati, da effettuarsi entro il 31 marzo (in base alla disponibilità di dati).

III.4 FORMAZIONE E QUALIFICAZIONE DEL PERSONALE ADDETTO AI CONTROLLI IN CAMPO

Il personale incaricato delle attività di controllo in campo 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 in campo. 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 addetti ai controlli in campo 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 addetto ai controlli in campo, consente di assicurare la qualità e la conformità dei servizi offerti dal Gestore Unico, RetiAmbiente S.p.A., offrendo un sistema di monitoraggio puntuale e trasparente.

III.5 SOGGETTO TERZO INCARICATO DELLE ATTIVITÀ DI CONTROLLO IN CAMPO

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 dei Controlli identifica un soggetto terzo incaricato di svolgere le attività di verifica per conto dell'ATO Toscana Costa. La scelta del soggetto terzo è in corso di svolgimento, la procedura di selezione pubblica (gara aperta) è descritta nella Determina n. 50-DG del 25/09/2025.

L'incarico verrà affidato per 12 mesi a partire dal 01.01.2026 ed allo scadere l'Autorità d'Ambito procederà ad individuare un nuovo soggetto incaricato con procedura ad evidenza pubblica.

La verifica sui dati comunicati dal Gestore ad ARERA ed all'ETC, ai sensi dell'art. 57 bis del TQRIF, invece, viene condotta direttamente dall'Ufficio Controllo e Tutela del Consumatore di ATO Toscana Costa.

Ruolo e Funzioni del Soggetto Terzo

Il soggetto terzo **incaricato delle attività di controllo in campo** 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

Il soggetto terzo **selezionato** collabora strettamente con l'ATO Toscana Costa per garantire l'efficacia delle attività di controllo. Le responsabilità del soggetto terzo incaricato 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 controllo, tramite incarico ad un soggetto terzo qualificato consente di assicurare una verifica continua 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 (salvo miglior offerta presentata in sede di gara).*
- **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 (salvo miglior offerta presentata in sede di gara).*
- **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 (salvo miglior offerta presentata in sede di gara).*
- **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 45 minuti (salvo miglior offerta presentata in sede di gara).*

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 10 minuti (salvo miglior offerta presentata in sede di gara).*

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 VALIDAZIONE DEI DATI COMUNICATI DAI GESTORI

In conformità con le disposizioni dell'art. 57-bis del TQRIF, il Programma di controllo prevede la verifica della **completezza, correttezza e congruità** dei dati da comunicare:

- da parte di **RetiAmbiente S.p.A.**, Gestore unico del servizio di raccolta e trasporto rifiuti, spazzamento e lavaggio strade oltre che del servizio di gestione della tariffa e rapporto con gli

utenti per i Comuni che ne hanno fatto richiesta (nel 2025: Borgo a Mozzano, Calci, Capannori, Casale Marittimo, Guardistallo, Montecarlo, Pomarance, Porcari, Riparbella, Vicopisano);

- dai Gestori del servizio di raccolta e trasporto rifiuti, spazzamento e lavaggio strade temporaneamente esterni al perimetro RetiAmbiente (**Sistema Ambiente spa**);
- dai Comuni che, ai sensi del TQRIF, possono rivestire il ruolo di **gestori dei rapporti con le utenze** e di **gestori della tariffa/TARI**.

Tali attività sono essenziali per:

- assicurare l'aderenza agli obblighi previsti dal TQRIF, con particolare attenzione agli articoli 56 e 58;
- consentire ad ATO, in qualità di Ente territorialmente competente (ETC), di svolgere le funzioni di preventiva **validazione dei dati** che i gestori sono obbligati a trasmettere ad ARERA e all'ETC stesso, come richiesto dalla regolazione della qualità tecnica e contrattuale.

IV.6.1 Dati registrati e comunicati dal gestore unico (RETIAMBIENTE)

Per quanto concerne il Gestore del servizio integrato (RetiAmbiente S.p.A.), le attività di controllo e validazione dei dati registrati, e da comunicare ad ARERA e ad ATO, sono svolte secondo le seguenti modalità, in coerenza con il quadro regolatorio richiamato al paragrafo IV.6 e salvo specifiche indicazioni da parte di ARERA (al momento non disponibili).

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 vengono monitorati costantemente da ATO. In particolare i registri afferenti all'indicatore della puntualità vengono trasmessi e/o caricati sul Sistema Duale mensilmente e vagliati con cadenza semestrale nell'ambito della procedura di applicazione delle penali al Gestore.

Mentre i dati afferenti all'indicatore sulle interruzioni superiori a 24 ore vengono vagliati con cadenza annuale.

Obiettivi delle verifiche

Le verifiche sui dati registrati e comunicati dal Gestore mirano a:

- **Controllare la completezza** dei dati da trasmettere ad ARERA e all'Ente territorialmente competente, verificando la presenza di tutti gli indicatori e delle informazioni richiesti dalla regolazione vigente.
- **Verificare la correttezza** dei dati da comunicare, attraverso controlli a campione sui metodi di calcolo e sui dati elementari utilizzati per la determinazione degli indicatori di qualità contrattuale e tecnica.
- **Accertare la congruità** dei dati rispetto alle prestazioni effettivamente erogate, anche mediante il confronto con gli esiti dei controlli svolti sul territorio (si vedano in particolare i controlli sulla raccolta pap effettuati in data 17.12.2025 sul Comune di Collesalveti) e con le registrazioni presenti nel Sistema Duale/nei registri di qualità (registri TQRIF).

- **Monitorare il rispetto dei livelli generali di qualità** contrattuale e tecnica definiti dal TQRIF, individuando eventuali scostamenti dagli obiettivi previsti.
- Assicurare che le informazioni siano registrate secondo criteri di **verificabilità, tracciabilità e trasparenza**, in coerenza con le Linee Guida applicative adottate da ATO, mantenendo un registro aggiornato delle attività svolte e degli esiti delle verifiche.
- Consentire ad ATO di svolgere formalmente la funzione di **validazione dei dati e delle informazioni da trasmettere per ciascun ambito tariffario**, come richiesto dall'art. 57 bis del TQRIF.

Metodologia di verifica

La metodologia di verifica dei dati, salvo diversa indicazione che potrà provenire da ARERA, si articola nelle seguenti fasi:

- **Verifica di completezza dei dati forniti:** analisi preventiva, con riferimento alla scadenza del 31 marzo di ogni anno, della documentazione da trasmettere ad ARERA ed ETC di tutti i dati richiesti ai sensi dell'art. dell'art. 58 TQRIF. Su richiesta dell'Autorità d'Ambito, il Gestore rende disponibili estrazioni in formato elettronico (foglio di calcolo) dei dati trasmessi, riferite ai singoli o a tutti gli ambiti tariffari, al fine di consentire la verifica della presenza di tutte le grandezze richieste dalla regolazione e di predisporre la successiva attività di validazione da parte di ATOTC.
- **Verifica di correttezza della compilazione (a campione):** su uno o più ambiti tariffari e indicatori selezionati dall'Autorità d'Ambito, il Gestore è tenuto a fornire, entro un termine definito (in via ordinaria 7 giorni solari dalla richiesta), i dati elementari e i passaggi di calcolo utilizzati per la determinazione dei valori comunicati. ATO procede al controllo di coerenza dei calcoli al fine di attestare che non vi siano dati palesemente errati e, ove necessario, attiva un contraddittorio tecnico con il Gestore per la risoluzione di eventuali difformità ai fini della loro validazione ai sensi dell'art. 57 bis del TQRIF.
- **Verifica di congruità dei valori (a campione):** mediante incontri dedicati, l'Autorità d'Ambito verifica, su un campione di periodi e servizi, la coerenza tra:
 - le risultanze dei controlli sul territorio svolti nell'ambito del presente Programma (si vedano in particolare i controlli sulla raccolta porta a porta effettuati in data 17.12.2025 sul Comune di Collesalveti);
 - i dati registrati nel Sistema Duale e altre sistemi informativi (ove presenti) e nei registri di qualità (TQRIF);
 - i valori comunicati ad ARERA ai sensi dell'art. 58 TQRIF.

Nell'ambito di tale verifica sono inclusi anche servizi "non svolti" (interruzione) o "non puntuali" classificati per **causa forza maggiore** o per **causa utente**, al fine di accertare la corretta applicazione delle disposizioni regolatorie e contrattuali.

Le attività di verifica sulla congruità costituiscono parte integrante del processo di validazione esercitato da ATO in qualità di Ente territorialmente competente e vengono svolte con continuità da parte dell'ente.

L'analisi documentale e informatica continuativa, viene svolta mediante l'utilizzo del registro elettronico delle attività e delle piattaforme informatiche messe a disposizione dal Gestore (Sistema Duale, portali dedicati, estrazioni dati) per monitorare nel corso dell'anno l'aderenza agli obblighi di registrazione e comunicazione, anche con riferimento agli indicatori di puntualità e delle interruzioni superiori a 24 ore.

Il processo di verifica si concluderà con uno specifico **verbale di validazione** che verrà trasmesso ad ARERA e allegato al Programma dei Controlli per l'anno successivo.

Nel caso in cui, al termine del contraddittorio, permangano difformità non sanate o dati non validabili, l'Autorità d'Ambito potrà assumere le conseguenti determinazioni nell'ambito del rapporto contrattuale con il Gestore e, nei casi previsti, procedere eventualmente alla segnalazione ad ARERA, in coerenza con il quadro regolatorio TQRIF.

Frequenza delle verifiche

Il controllo dei dati registrati, e da comunicare da parte del Gestore, è effettuato **su base annuale entro il 31 marzo**.

IV.6.2 Dati registrati e comunicati dai Comuni in qualità di gestori dei rapporti con le utenze e della TARI

Per i Comuni che, ai sensi del TQRIF, risultano gestori dei rapporti con le utenze e/o gestori della tariffa/TARI, ATO adotta una procedura di **verifica e validazione prevalentemente documentale**, al fine di assicurare il rispetto degli obblighi di comunicazione verso l'Autorità.

Tale attività riguarda in particolare l'insieme degli obblighi di qualità contrattuale di cui ai Titoli II-V del TQRIF e agli obblighi di registrazione (art. 56) e comunicazione annuale dei dati (art. 58).

Obiettivi delle verifiche

Le attività di verifica sui dati registrati e da comunicare da parte dei Comuni mirano a:

- assicurare la completezza dei dati trasmessi in relazione agli obblighi dell'art. 58 del TQRIF (es. servizio telefonico, reclami scritti, rettifica importi addebitati, ecc);
- verificare, ove ritenuto necessario, su base documentale e a campione, la correttezza formale e la coerenza dei principali aggregati comunicati (numero e tipologia di reclami, tempi medi di risposta, pratiche di rettifica/rimborso, ecc.);
- monitorare il rispetto degli standard generali di qualità contrattuale applicabili e, per quanto possibile e ove ritenuto necessario, verificare la corretta classificazione delle cause di eventuale mancato rispetto, valorizzando le informazioni già disponibili nei sistemi comunali;
- consentire ad ATO di svolgere la funzione di validazione complessiva dei dati relativi alla qualità contrattuale, in coerenza con la regolazione ARERA.

Metodologia di verifica

La metodologia di verifica prevede le seguenti fasi:

- **Verifica di completezza:** entro la scadenza regolatoria (31 marzo), ATO prende atto, preventivamente, per ciascun Comune, della corretta predisposizione della trasmissione dei dati previsti dal TQRIF, acquisendo:
 - evidenza della reale elaborazione dati previsti dal TQRIF;
 - solo ove necessario ai fini della validazione, un riepilogo in formato elettronico (foglio di calcolo o estrazione gestionale) dei dati da comunicare e con il dettaglio richiesto dall'art. 58.

ATO può mettere a disposizione **schemi standard** (checklist o modelli sintetici) per agevolare la predisposizione dei riepiloghi e ridurre gli oneri amministrativi.

ATO, ove ritenuto necessario, si limita a verificare, a campione, la coerenza tra le singole pratiche esaminate e i valori aggregati comunicati e il corretto impiego dei criteri di calcolo previsti dalla regolazione. Il contraddittorio avviene, di norma, tramite scambio di corrispondenza elettronica (e-mail/PEC) ed eventualmente tramite incontri on line nei casi più complessi. In presenza di errori significativi, ATO condivide con il Comune le opportune azioni correttive, invitandolo a correggere i dati nei propri sistemi o, in alternativa, a prendere atto delle relative riserve in sede di validazione.

- **Verifica di congruità:** ATO può effettuare, in presenza di elementi di attenzione (es. scostamenti rilevanti o segnalazioni ricorrenti), verifiche di congruità incrociando i dati forniti dal Comune.

ATO può prevedere, con frequenza almeno biennale, uno specifico incontro on line per la revisione congiunta dei dati e delle modalità di registrazione e rendicontazione, con un approccio improntato alla collaborazione istituzionale e al miglioramento organizzativo.

- **Monitoraggio e classificazione degli esiti:** al fine di garantire la tracciabilità interna del processo di validazione, ATO può sintetizzare l'esito delle verifiche per ciascun Comune in una delle seguenti tipologie:
 - **dati validati;**
 - **dati validati con prescrizioni/integrazioni** (a fronte di errori non sostanziali o di miglioramenti organizzativi richiesti);
 - **dati non validati** (in caso di gravi difformità non sanate o di carenze informative).

Gli esiti sono utilizzati principalmente per orientare le azioni di supporto/formazione rivolte ai Comuni e per modulare, in logica "risk-based", l'intensità delle verifiche negli anni successivi, con maggiore attenzione ai Comuni più rilevanti o caratterizzati da criticità ricorrenti, evitando, per quanto possibile, di sovraccaricare di adempimenti gli enti di minori dimensioni.

Frequenza delle verifiche sui Comuni

Il controllo dei dati registrati, e da comunicare da parte del Gestore, è effettuato su **base annuale entro il 31 marzo**.

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 incaricati 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:

- a. **Tablet Android 10":** almeno quattro tablet con sistema operativo Android, display da 10 pollici e caratteristiche rugged per resistere a condizioni ambientali difficili.
- b. **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.
- c. **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.
- d. **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 (Sistema 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 DEI CONTROLLI IN CAMPO

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, elaborata dalla ditta affidataria dei controlli in campo in coordinamento con ATO Toscana Costa, 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 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'Ambito 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 ESITI CONTROLLI IN CAMPO E RISOLUZIONE CRITICITA'

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 dal soggetto terzo incaricato delle attività di controllo in campo 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> <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; 	<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"> • ventiquattro (24) ore in caso di aree di particolare pregio (centri storici, lungomare, aree pedonali, ecc).

<ul style="list-style-type: none"> • 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 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; • In generale, per tutti i servizi d'igiene urbana, a seguito di segnalazione. 		<ul style="list-style-type: none"> • 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>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 in campo vengono periodicamente presentati agli stakeholder, in particolare ai rappresentanti dei Comuni, alle Associazioni di Tutela dei Consumatori ed al Gestore Unico, RetiAmbiente S.p.A. Gli incontri periodici con gli stakeholder hanno l'obiettivo di:

- **Condividere le principali evidenze emerse dai controlli in campo:** 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 per quanto attiene ai controlli in campo.

VII.3 REPORT ANNUALE SULLE ATTIVITA' DI CONTROLLO

L'Autorità d'Ambito elabora un "Report Annuale" sulle attività di Controllo, incentrato principalmente sui controlli in campo, che viene presentato all'Assemblea dei Comuni dell'ambito entro il mese di gennaio, e trasmesso 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 in campo 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 XI per il rendiconto dei controlli eseguiti nell'anno 2025 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 unico a mantenere elevati livelli di efficienza e conformità per i disservizi accertati, in particolare, nell'ambito delle attività di controllo in campo indicate nel presente Programma

Le penali 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 penali legate a servizi specifici per i Comuni e penali per inadempimenti generali nei confronti dell'Autorità, con meccanismi di detrazione dal corrispettivo e fondi dedicati.

VIII.2 TIPOLOGIA DI PENALITÀ

Le penali si suddividono in:

- **Penali 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 pro tempore vigenti).
- **Penali 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 penali 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 della Qualità del Servizio.
- **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 penali 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 in coerenza con quanto previsto nel capitolato e nel contratto di affidamento dell'indagine (in ogni caso non inferiore alla soglia minima stabilita dall'Autorità).
- **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 secondo il cronoprogramma definito nel capitolato e nel contratto di affidamento dell'indagine, nel rispetto dei termini complessivi stabiliti dall'Autorità.
- **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 uno o più **report finali**, eventualmente articolati per SOL/territorio e accompagnati da **un report di sintesi complessivo e da un executive summary**, secondo quanto previsto nel capitolato e nel contratto di affidamento:

- 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 internet 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.
- **Scheda per il controllo dei beni strumentali:** utilizzate per monitorare la presenza o lo stato dei beni strumentali (mezzi) all'interno dei depositi/cantieri del Gestore.
- **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.

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 2025)

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 2025, la proposta di Piano dei controlli sul sovrariempimento dei contenitori è stata trasmessa nel corso del mese di gennaio (si veda **l'ALLEGATO 3**).

X.5 VERBALE CONTROLLO DATI COMUNICATI DAL GESTORE (TQRIF).

Il verbale è contenuto in **ALLEGATO 4**.

XI RENDICONTO CONTROLLI ANNO 2025

Di seguito si riportano i report mensili dei controlli svolti nell'anno 2025 (include verifiche effettuate fino al 16 dicembre).

Il rendiconto dei controlli effettuati nel 2025 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.

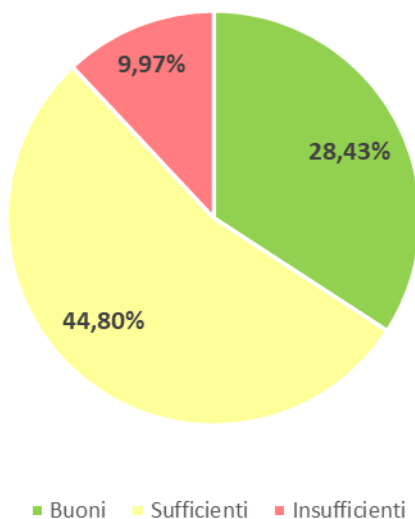
Le tabelle sottostanti riassumono i risultati dei controlli suddivisi per tipologia di attività e per ambito territoriale. Nella prima tabella, vengono riportati i dati complessivi per tipologia di servizio (spazzamento, centri di raccolta, raccolta stradale/domiciliare, ulteriori servizi, controllo dei contenitori, Controllo beni strumentali "Mezzi"), 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 28,43% dei controlli ha avuto un esito "buono", il 44,80% "sufficiente" e il 9,97% "insufficiente", con variazioni significative tra le diverse tipologie di servizio e i territori monitorati. I controlli sul sovrariempimento dei contenitori hanno evidenziato 716 casi di conformità positiva e 23 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 2025*					
		Esito controlli sui servizi			Esito controlli sovra-riempimento		
		Buoni	Sufficienti	Insufficienti	assente	Positivo	negativo
Spazzamento	2.040	511	1.349	180	0	0	0
Centro Raccolta	164	61	88	15	0	0	0
Raccolta Stradale/Prossimità	424	165	186	73	0	0	0
Raccolta Domiciliare/Prossimità	1.136	590	457	89	0	0	0
Ulteriori Servizi	120	2	9	109	0	0	0
Contenitore	785	0	0	0	46	716	23
Mezzi	5	0	5	0	0	0	0
Totale Controlli	4.674	1.329	2.094	466	46	716	23

*Fino al 16.12.202

Esito controlli anno 2025



*Fino al 16.12.2025

Comune	n Controlli	ANNO 2025*					
		Esito controlli sui servizi			Esito controlli sovra-riempimento		
		Buoni	Sufficienti	Insufficienti	assente	Positivo	negativo
Altopascio	57	6	36	15	0	0	0
Aulla	39	9	16	4	0	10	0
Bagni di Lucca	27	4	22	1	0	0	0
Bagnone	10	2	1	2	0	5	0
Barga	25	14	11	0	0	0	0
Bibbona	40	11	6	2	0	21	0
Bientina	46	10	27	5	0	4	0
Borgo a Mozzano	17	7	9	1	0	0	0
Buti	20	8	8	0	0	4	0
Calci	35	16	13	2	0	4	0
Calcinaia	81	33	40	5	1	2	0
Camaione	91	19	66	6	0	0	0
Campo nell'Elba	13	0	10	0	0	3	0
Camporgiano	22	3	0	1	1	17	0
Capannoli	36	16	16	1	0	3	0
Capannori	171	98	62	11	0	0	0
Capoliveri	14	6	3	0	0	5	0
Capraia Isola	19	0	4	0	0	15	0
Careggine	9	1	1	0	0	7	0
Casale Marittimo	3	1	2	0	0	0	0
Casciana Terme Lari	36	13	14	3	0	6	0
Cascina	192	41	94	45	1	11	0
Casola in Lunigiana	16	0	1	0	5	8	2
Castelfranco di Sotto	59	15	29	10	1	4	0
Castellina Marittima	9	2	2	0	0	5	0
Castelnuovo di Garfagnana	40	14	8	0	3	15	0
Castelnuovo di Val di Cecina	14	2	3	0	0	9	0
Castiglione di Garfagnana	16	4	0	0	0	12	0
Cecina	138	40	63	8	0	27	0
Chianni	12	0	0	0	0	12	0
Collesalveti	53	12	36	2	0	3	0

Comano	18	0	0	2	1	11	4
Coreglia Antelminelli	42	22	11	9	0	0	0
Crespina Lorenzana	30	3	12	0	1	14	0
Fabbriche di Vergemoli	5	3	1	1	0	0	0
Fauglia	23	4	15	1	0	3	0
Filattiera	11	1	3	2	0	4	1
Fivizzano	126	1	6	2	15	98	4
Forte dei Marmi	21	9	12	0	0	0	0
Fosciandora	5	2	0	0	1	2	0
Fosdinovo	13	8	5	0	0	0	0
Galliciano	35	11	0	0	0	21	3
Guardistallo	4	0	3	1	0	0	0
Lajatico	12	0	0	0	0	10	2
Licciana Nardi	12	2	8	2	0	0	0
Livorno	590	132	292	101	0	64	1
Marciana	10	3	2	0	0	5	0
Marciana Marina	6	2	3	1	0	0	0
Massarosa	78	13	62	3	0	0	0
Minucciano	17	2	2	1	0	12	0
Molazzana	9	3	0	0	2	4	0
Montecarlo	12	1	9	2	0	0	0
Montecatini Val di Cecina	7	3	2	0	0	2	0
Montescudaio	11	2	8	1	0	0	0
Monteverdi Marittimo	4	0	1	0	0	3	0
Montignoso	35	2	30	3	0	0	0
Montopoli in Val d'Arno	26	14	5	2	0	5	0
Mulazzo	15	2	5	3	0	5	0
Orciano Pisano	2	2	0	0	0	0	0
Palaia	23	1	13	0	0	9	0
Peccioli	16	0	13	3	0	0	0
Pescaglia	11	8	3	0	0	0	0
Piazza al Serchio	24	2	2	2	1	15	2
Pietrasanta	77	46	30	1	0	0	0
Pieve Fosciana	18	6	0	0	3	9	0
Pisa	392	100	193	69	1	29	0
Podenzana	13	2	2	0	0	9	0
Pomarance	34	18	10	1	0	5	0
Ponsacco	59	15	34	4	0	6	0
Pontedera	112	44	51	6	0	11	0
Pontremoli	48	13	7	1	4	23	0
Porcari	22	4	18	0	0	0	0
Porto Azzurro	12	9	3	0	0	0	0
Portoferraio	33	8	20	2	3	0	0
Rio	11	0	8	3	0	0	0
Riparbella	4	0	4	0	0	0	0
Rosignano Marittimo	146	39	88	14	0	5	0
San Giuliano Terme	174	66	74	28	0	6	0
San Miniato	135	33	78	15	0	9	0
San Romano In Garfagnana	14	2	0	0	0	12	0
Santa Croce sull'Arno	117	62	38	12	0	5	0
Santa Luce	6	1	2	0	0	3	0
Santa Maria A Monte	155	46	85	19	0	5	0
Seravezza	38	8	19	1	0	7	3
Sillano Giuncugnano	2	2	0	0	0	0	0
Stazzema	18	0	12	1	0	5	0
Terricciola	16	5	8	0	0	3	0
Tresana	11	2	2	1	0	6	0
Vagli Sotto	8	1	1	0	0	5	1
Vecchiano	51	10	22	5	0	14	0
Viareggio	225	89	109	14	0	13	0

Vicopisano	36	4	19	1	1	11	0
Villa Basilica	7	5	2	0	0	0	0
Villa Collemantina	10	4	0	0	1	5	0
Villafranca in Lunigiana	15	4	8	2	0	1	0
Volterra	35	16	14	0	0	5	0
Zeri	7	0	2	0	0	5	0
Totale Controlli	4.674	1.329	2.094	466	46	716	23

*Fino al 16.12.2025

		ANNO 2025*					
		Esito controlli sui servizi			Esito controlli sovra-riempimento		
SOL	n Controlli	Buoni	Sufficienti	Insufficienti	assente	Positivo	negativo
AAMPS S.p.a.	590	132	292	101	0	64	1
ASCIT S.p.a.	397	174	183	40	0	0	0
ERSU S.p.a.	359	97	232	15	0	12	3
ESA S.p.a.	99	28	49	6	3	13	0
GEA S.r.l.	227	55	14	4	12	136	6
GEOFOR S.p.a.	1894	559	901	236	6	190	2
Lunigiana Ambiente S.r.l.	354	46	66	21	25	185	11
REA S.p.a.	529	149	248	29	0	103	0
SEA Ambiente S.p.a.	225	89	109	14	0	13	0
	4.674	1.329	2.094	466	46	716	23

*Fino al 16.12.2025