



COMUNE DI PALOMBARA SABINA

CITTA' METROPOLITANA DI ROMA CAPITALE

Settore VII – Urbanistica LL.PP. Ambiente Edilizia Privata Usi Civici
Viabilità Toponomastica

**Appalto per l'affidamento del servizio di spazzamento meccanico,
manuale e verde pubblico**

CIG _____ CUP: _____



Modello KPI – Servizi di spazzamento

Il Resp. Unico del Procedimento
Arch. Paolo Caracciolo

Il Progettista
PMF Srls

PROGETTO	REVISIONE	REDATTA	APPROVATA	DATA
PMF	REV.1	AC		18.12.2019

Progettista ed assistente RUP:

PMF SRLS SOCIETA' DI INGEGNERIA
Via CASSIA 1170 00189 ROMA
P IVA 13740471001 REA RM 1471337
piemef@piemef.com piemef@pec.piemef.com

**Appalto per l'affidamento del servizio di spazzamento meccanico, manuale e verde urbano**

Determinazione a Contrarre del Responsabile del Servizio n. ____ del xx.xx.2019

CIG _____ CUP: _____

LISTA DEI PARAMETRI DI CONTROLLO DELLA PERFORMANCE (Key Performance Indicators - KPI) E RELATIVE PENALI PER INDEMPIMENTO

N°	Attività a cura del Gestore	Azioni di controllo	Parametri minimi di performance	Sanzioni
1	OBIETTIVI STRATEGICI			
1.1	Servizio di Spazzamento			
1.1.1	Raggiungimento degli obiettivi annuali del servizio di spazzamento e pulizia del verde pubblico sulla base del PIANO DI ESECUZIONE SERVIZI presentato nel progetto tecnico del soggetto aggiudicatario	Verifica a campione sulle zone interessate al servizio di spazzamento	Verifica da parte del DEC sulla conformità del servizio sulle zone indicate nel progetto del soggetto aggiudicatario	€. 2.000/giorno su ogni zona prevista nel progetto e non eseguita. L'Amm.ne si riserva il diritto di valutare la rescissione del contratto nel caso che il servizio non venga eseguito in più zone.
2	OPERATION			
2.1	Mobilizzazione iniziale			
2.1.1	Presentazione del PIANO ESECUZIONE SERVIZI per approvazione da parte dell'Amministrazione	Presentazione del Piano di Esecuzione Servizi nei termini previsti dal contratto. Verifica della corrispondenza del Piano con quanto contenuto nel progetto tecnico aggiudicato	Presentazione nei termini 100% corrispondenza	€. 150/giorno di ritardo con massimo di 30 gg. Obbligo di rettifica del Piano rispetto ai contenuti del progetto tecnico presentato in sede di gara
2.1.2	Emissione ordini acquisto automezzi (secondo il programma previsto nel PIANO ESECUZIONE SERVIZI)	Verifica degli ordini di acquisto dei mezzi sulla base del programma temporale presentato dal soggetto aggiudicatario	100% ordini di acquisto emessi alla data prevista dal PES	€. 500/giorno di ritardo per ogni ordine/mezzo non emesso



COMUNE DI PALOMBARA SABINA

SETTORE VII – URBANISTICA LL.PP. AMBIENTE EDILIZIA PRIVATA USI CIVICI VIABILITÀ TOPONOMASTICA

2.1.3	Disponibilità materiale del parco veicoli all'immissione in servizio (secondo il programma previsto nel PIANO ESECUZIONE SERVIZI)	Verifica della rispondenza e disponibilità del parco veicoli rispetto a quello presentato in sede di gara	Max. n.1 spazzatrice e n.2 altri veicoli indisponibili alla data di inizio del servizio. 100% veicoli disponibili a 10 gg. dall'inizio del servizio	€.1.000/infrazione/giorno per indisponibilità manifesta superiore ad n.1 spazzatrice e n.2 automezzi satelliti
2.1.4	Verifica tecnica di idoneità dei veicoli prima dell'immissione in servizio	Verifica dei singoli mezzi immessi in servizio dall'aggiudicatario	100% controlli esito positivo	€. 100 per ogni veicolo non ritenuto a norma e quindi non idoneo al servizio
2.1.5	Emissione ordini di acquisto delle attrezzature e materiali per la raccolta (cassonetti, contenitori, sacchi, mastelli, etc.) secondo il programma previsto dal PIANO ESECUZIONE SERVIZI	Verifica degli ordini delle attrezzature materiali sulla base del programma temporale presentato dal soggetto aggiudicatario	100% ordini di acquisto emessi alla data prevista	€. 500/giorno di ritardo per ogni ordine/attrezzatura non emesso
2.1.6	Dislocazione nuovi contenitori/attrezzature (secondo PIANO ESECUZIONE SERVIZI)	Verifica della dislocazione delle nuove attrezzature	100% dislocazione nuove attrezzature entro 30 gg. dalla data di inizio del servizio	€. 50/giorno di ritardo per ogni contenitore/attrezzatura
2.1.7	Completamento organigramma staff (secondo il PIANO ESECUZIONE SERVIZI): entrata in servizio dei managers, supervisors	Verifica del personale assunto in servizio secondo organigramma	100% personale in organico alla data di inizio del servizio	€. 50/giorno di ritardo per ogni persona assunta
2.1.8	Completamento organigramma staff (secondo il PIANO ESECUZIONE SERVIZI): assunzione/riassunzione operatori	Verifica del personale assunto in servizio secondo organigramma	100% personale in organico alla data di inizio del servizio	€. 50/giorno di ritardo per ogni persona non assunta
3	SERVIZI IN APPALTO			
3.1	Servizio di spazzamento e gestione verde pubblico			
3.1.1	Spazzamento meccanico delle strade ed aree pubbliche urbane secondo il calendario stabilito	Verifica delle spazzatrici presenti sul territorio, orari tempi e percorrenze	100% servizio proposto effettuato secondo il PIANO ESECUZIONE SERVIZI	€. 500/giorno per ogni via strada e/o piazza non eseguita nelle zone stabilite
3.1.2	Spazzamento manuale delle strade ed aree pubbliche urbane secondo il calendario stabilito	Verifica delle attrezzature e mezzi presenti sul territorio, orari tempi e percorrenze	100% servizio proposto effettuato secondo il PIANO ESECUZIONE SERVIZI	€. 500/giorno per ogni via strada e/o piazza non eseguita nelle zone stabilite



COMUNE DI PALOMBARA SABINA

SETTORE VII – URBANISTICA LL.PP. AMBIENTE EDILIZIA PRIVATA USI CIVICI VIABILITÀ TOPONOMASTICA

3.1.3	Servizio di raccolta del verde pubblico secondo il calendario stabilito	Verifica delle attività previste dal soggetto aggiudicatario secondo il PIANO ESECUZIONE SERVIZI	100% servizio proposto effettuato secondo il PIANO ESECUZIONE SERVIZI	€. 500/giorno per ogni zona dove non è stato effettuato il servizio di raccolta e gestione del verde pubblico secondo le indicazioni del DEC
3.1.4	Trasporto del rifiuto raccolto agli impianti di smaltimento indicati come destinazione finale	Verifica formulari per il trasferimento dei rifiuti non riciclabili presso l'impianto di destinazione finale	100% rifiuti indifferenziati trasportati alla destinazione finale	€. 500/infrazione accertata su irregolarità dei FIR
3.2	Attività rimozioni rifiuti non programmate			
3.2.1	Rimozione rifiuti e pulizia a seguito di eventi meteorici eccezionali - caduta neve - formazioni di ghiaccio	Verifica della rimozione rifiuti dopo incidenti	100% area pulita dopo le due ore dall'evento	€. 50/ora dall'evento e rilevata dal DEC e/o dall'Amministrazione comunale
3.2.2	Rimozione siringhe rinvenute durante l'operazioni di spazzamento manuale	Verifica della rimozione con avvenuto controllo ASL di competenza	100% area pulita dopo le due ore dall'evento	€. 50/ora per ogni raccolta non eseguita e rilevata dal DEC e/o dall'Amministrazione comunale
4	VEICOLI			
4.1	Gestione flotta			
4.1.1	Verifica tecnica di idoneità dei veicoli in servizio	Verifica dei mezzi in corso di esecuzione del servizio	100% controlli esito positivo	€. 500/veicolo risultato non idoneo
4.1.2	Presenza sui veicoli in servizio del logo dell'Amministrazione come da format approvato	Controllo visivo	100% veicoli in circolazione dotati di logo	€. 250/veicolo/non in regola
4.1.3	Disponibilità dei veicoli come da PIANO ESECUZIONE SERVIZI. In caso di indisponibilità di un veicolo fermo per manutenzione o rottura, sua sostituzione in servizio con uno di caratteristiche equivalenti	Verifica e presa d'atto delle eventuali sostituzioni di mezzi	Max. n.1 spazzatrice e n.2 altri veicoli indisponibili su base giornaliera. Loro sostituzione entro 24h.	€. 250/giorno per ogni veicolo oltre il minimo di un mezzo grande e n.2 automezzi satelliti
4.1.4	Verifica tecnica di idoneità delle aree di parcheggio, ricovero, officina per manutenzione e riparazione dei veicoli	Verifica aree adibite al ricovero dei mezzi e del personale, secondo quanto indicato nel PIANO	100% controlli esito positivo	€. 50/infrazione imputabile alla verifica delle aree di ricovero considerate non a norma



COMUNE DI PALOMBARA SABINA

SETTORE VII – URBANISTICA LL.PP. AMBIENTE EDILIZIA PRIVATA USI CIVICI VIABILITÀ TOPONOMASTICA

		ESECUZIONE SERVIZI		
4.1.5	Corretto funzionamento dei dispositivi di tracciamento (GPS tracking system) a bordo dei veicoli equipaggiati	Controllo dei dispositivi installati	100% controlli esito positivo	€. 100/veicolo non a norma
5	CUSTOMER CARE			
5.1	Call center e servizi on-call			
5.1.1	Risposta dell'operatore nei tempi previsti dal PIANO ESECUZIONE SERVIZI approvato dall'Ente Appaltante	Verifica e controllo con interventi mirati a campione	100% rispetto tempi di risposta secondo il progetto presentato dal soggetto aggiudicatario	€. 10/ogni minuto di ritardo
5.1.2	Registrazione complaints (proteste, segnalazione disservizi, etc.) da parte dell'utenza	Verifica e controllo con interventi mirati a campione	100% reclami registrati su base mensile	€. 50 per ogni reclamo accertato dal DEC e/o dall'Ente Appaltante
5.1.3	Rispetto dei criteri di etichetta, cortesia e professionalità nel dialogo con l'utenza	Verifica e controllo con interventi mirati a campione	max. no. 5 reclami/mese ricevuti dall'utenza	€. 50/reclamo oltre i sei reclami
6	DATA MANAGEMENT			
6.1	Documentazione e reporting			
6.1.1	Fornitura ed aggiornamento di applicativo informatico (off- e on-line) sul tracciamento veicoli e dati di spazzamento	Controllo dei dispositivi "transponder" installati sui contenitori	100% controlli esito positivo	€. 50 per ogni transponder non installato o non funzionante
6.1.2	Preparazione ed invio calendario mensile del servizio per approvazione	Verifica esatto adempimento	Invio calendario entro il 25 del mese precedente alla scadenza	€. 25/giorno di ritardo dopo il 25 del mese
6.1.3	Preparazione ed invio report mensile su modello approvato	Verifica esatto adempimento	Invio report entro il 15 del mese successivo alla scadenza	€. 25/giorno di ritardo dopo il 15 del mese
6.1.4	Preparazione ed invio report semestrale su modello approvato	Verifica esatto adempimento	Invio report entro il 20 del mese successivo alla scadenza	€. 25/giorno di ritardo dopo il 15 del mese



COMUNE DI PALOMBARA SABINA

SETTORE VII – URBANISTICA LL.PP. AMBIENTE EDILIZIA PRIVATA USI CIVICI VIABILITÀ TOPONOMASTICA

6.1.5	€. 25/giorno di ritardo dopo il 20 del mese successivo	Verifica in contraddittorio delle controdeduzioni sulle sanzioni proposte dall'Ente Appaltante ed eventuale applicazione delle sanzioni a decurtazione del canone	Invio controdeduzioni entro 5 gg. dalla ricezione della lista infrazioni	Decadenza delle motivazioni
6.1.6	Partecipazione a meeting mensile con l'Amministrazione per la risoluzione delle infrazioni maggiori	Controllo della partecipazione e verifica delle motivazioni del soggetto aggiudicatario	Partecipazione 100% meetings con titolare od invio sostituto	€. 100 per ogni assenza documentata dal DEC e/o dal Comune
6.1.7	Partecipazione a meeting semestrale con l'Amministrazione sullo stato del servizio	Controllo della partecipazione e verifica delle motivazioni del soggetto aggiudicatario	Partecipazione 100% meetings con titolare od invio sostituto	€. 100 per ogni assenza documentata dal DEC e/o dal Comune
6.1.8	Preparazione e fornitura di dati del servizio su formato cartaceo e/o SW a richiesta dell'Amministrazione	Verifica e controlli periodici	Invio dati entro 3 gg. dal ricevimento richiesta	€. 100 per ogni giorno di ritardo dopo il terzo giorno dall'invio
7	CONFORMITA'			
7.1	Controlli qualità, ambiente e sicurezza sul lavoro			
7.1.1	Verifica conformità a norme ISO come previsto dal PIANO ESECUZIONE SERVIZI	Controlli certificazioni ISO presentate in sede di gara e loro applicazioni	100% controlli esito positivo	L'Amm.ne si riserva il diritto di valutare la rescissione del contratto
7.1.2	Esecuzione controlli qualità interni sul servizio come previsto dal PIANO ESECUZIONE SERVIZI	Controlli, a campione, dei singoli servizi proposti dal soggetto aggiudicatario	100% controlli esito positivo	L'Amm.ne si riserva il diritto di valutare la rescissione del contratto
7.1.3	Rispetto normative sull'Ambiente, esecuzione controlli ambientali come previsto dal PIANO ESECUZIONE SERVIZI	Controlli, a campione, dei singoli servizi proposti dal	100% controlli esito positivo	L'Amm.ne si riserva il diritto di valutare la rescissione del contratto



COMUNE DI PALOMBARA SABINA

SETTORE VII – URBANISTICA LL.PP. AMBIENTE EDILIZIA PRIVATA USI CIVICI VIABILITÀ TOPONOMASTICA

		soggetto aggiudicatario		
7.1.4	Rispetto dell'applicazione dei Criteri Minimi Ambientali	Controlli, a campione, dei singoli servizi proposti dal soggetto aggiudicatario	100% controlli esito positivo	L'Amm.ne si riserva il diritto di valutare la rescissione del contratto
8	PERSONALE			
8.1	Amministrazione personale			
8.1.1	Assunzione/riassunzione del personale secondo la normativa vigente	Verifiche ed ispezioni	100% controlli esito positivo	Sanzioni secondo la legge
8.1.2	Versamento contributi previdenziali ed assicurativi	Verifiche ed ispezioni	100% controlli esito positivo	Sanzioni secondo la legge
8.1.3	Segnalazione infortuni/malattie del personale secondo la normativa vigente	Verifiche ed ispezioni	100% controlli esito positivo	Sanzioni secondo la legge
8.1.4	Rispetto di ogni altra normativa vigente sulla gestione del personale	Verifiche ed ispezioni	100% controlli esito positivo	Sanzioni secondo la legge
8.2	Gestione personale			
8.2.1	Fornitura e sorveglianza sull'utilizzo dell'uniforme ed altro abbigliamento in dotazione al personale secondo PIANO ESECUZIONE SERVIZI	Verifiche ed ispezioni a campione	100% personale in servizio con uniforme approvata. Per il 5% inadempiente conformità verificata entro 24 h.	€. 150/infrazione oltre le 24 ore
8.2.2	Fornitura e sorveglianza sull'utilizzo dell'equipaggiamento e DPP in dotazione al personale secondo PIANO ESECUZIONE SERVIZI	Verifiche ed ispezioni in loco	100% controlli esito positivo	€. 150/infrazione documentata su ispezioni del DEC effettuate a campione
8.2.3	Conduzione di sessioni di formazione del personale secondo il piano previsto dal PIANO ESECUZIONE SERVIZI	Controlli e verifiche dei corsi di aggiornamento del personale e dotazione dei dispositivi di sicurezza	Esecuzione programma di formazione secondo il calendario previsto	€. 150 EUR/infrazione documentata su ispezioni del DEC effettuate a campione
8.2.4	Supervisione sull'osservanza dei criteri di cortesia verso l'utenza, efficienza e professionalità nella conduzione del servizio da parte degli operatori	Verifiche ed ispezioni in loco	max. no. 10 reclami/mese ricevuti dall'utenza	€. 150 EUR/reclamo sopra i dieci reclami



COMUNE DI PALOMBARA SABINA

SETTORE VII – URBANISTICA LL.PP. AMBIENTE EDILIZIA PRIVATA USI CIVICI VIABILITÀ TOPONOMASTICA

N°	Attività a cura del Gestore	Azioni di controllo	Parametri minimi di performance	Sanzioni
1	OBIETTIVI STRATEGICI			
1.1	Servizio di Spazzamento			
1.1.1	Raggiungimento degli obiettivi annuali del servizio di spazzamento e pulizia del verde pubblico sulla base del PIANO DI ESECUZIONE SERVIZI presentato nel progetto tecnico del soggetto aggiudicatario	Verifica a campione sulle zone interessate al servizio di spazzamento	Verifica da parte del DEC sulla conformità del servizio sulle zone indicate nel progetto del soggetto aggiudicatario	€. 2.000/giorno su ogni zona prevista nel progetto e non eseguita. L'Amm.ne si riserva il diritto di valutare la rescissione del contratto nel caso che il servizio non venga eseguito in più zone.
2	OPERATION			
2.1	Mobilizzazione iniziale			
2.1.1	Presentazione del PIANO ESECUZIONE SERVIZI per approvazione da parte dell'Amministrazione	Presentazione del Piano di Esecuzione Servizi nei termini previsti dal contratto. Verifica della corrispondenza del Piano con quanto contenuto nel progetto tecnico aggiudicato	Presentazione nei termini 100% corrispondenza	€. 150/giorno di ritardo con massimo di 30 gg. Obbligo di rettifica del Piano rispetto ai contenuti del progetto tecnico presentato in sede di gara
2.1.2	Emissione ordini acquisto automezzi (secondo il programma previsto nel PIANO ESECUZIONE SERVIZI)	Verifica degli ordini di acquisto dei mezzi sulla base del programma temporale presentato dal soggetto aggiudicatario	100% ordini di acquisto emessi alla data prevista dal PES	€. 500/giorno di ritardo per ogni ordine/mezzo non emesso
2.1.3	Disponibilità materiale del parco veicoli all'immissione in servizio (secondo il programma previsto nel PIANO ESECUZIONE SERVIZI)	Verifica della rispondenza e disponibilità del parco veicoli rispetto a quello presentato in sede di gara	Max. n.1 spazzatrice e n.2 altri veicoli indisponibili alla data di inizio del servizio. 100% veicoli disponibili a 10 gg. dall'inizio del servizio	€.1.000/infrazione/giorno per indisponibilità manifesta superiore ad n.1 spazzatrice e n.2 automezzi satelliti



COMUNE DI PALOMBARA SABINA

SETTORE VII – URBANISTICA LL.PP. AMBIENTE EDILIZIA PRIVATA USI CIVICI VIABILITÀ TOPONOMASTICA

2.1.4	Verifica tecnica di idoneità dei veicoli prima dell'immissione in servizio	Verifica dei singoli mezzi immessi in servizio dall'aggiudicatario	100% controlli esito positivo	€. 100 per ogni veicolo non ritenuto a norma e quindi non idoneo al servizio
2.1.5	Emissione ordini di acquisto delle attrezzature e materiali per la raccolta (cassonetti, contenitori, sacchi, mastelli, etc.) secondo il programma previsto dal PIANO ESECUZIONE SERVIZI	Verifica degli ordini delle attrezzature materiali sulla base del programma temporale presentato dal soggetto aggiudicatario	100% ordini di acquisto emessi alla data prevista	€. 500/giorno di ritardo per ogni ordine/attrezzatura non emesso
2.1.6	Dislocazione nuovi contenitori/attrezzature (secondo PIANO ESECUZIONE SERVIZI)	Verifica della dislocazione delle nuove attrezzature	100% dislocazione nuove attrezzature entro 30 gg. dalla data di inizio del servizio	€. 50/giorno di ritardo per ogni contenitore/attrezzatura
2.1.7	Completamento organigramma staff (secondo il PIANO ESECUZIONE SERVIZI): entrata in servizio dei managers, supervisors	Verifica del personale assunto in servizio secondo organigramma	100% personale in organico alla data di inizio del servizio	€. 50/giorno di ritardo per ogni persona assunta
2.1.8	Completamento organigramma staff (secondo il PIANO ESECUZIONE SERVIZI): assunzione/riassunzione operatori	Verifica del personale assunto in servizio secondo organigramma	100% personale in organico alla data di inizio del servizio	€. 50/giorno di ritardo per ogni persona non assunta
3	SERVIZI IN APPALTO			
3.1	Servizio di spazzamento e gestione verde pubblico			
3.1.1	Spazzamento meccanico delle strade ed aree pubbliche urbane secondo il calendario stabilito	Verifica delle spazzatrici presenti sul territorio, orari tempi e percorrenze	100% servizio proposto effettuato secondo il PIANO ESECUZIONE SERVIZI	€. 500/giorno per ogni via strada e/o piazza non eseguita nelle zone stabilite
3.1.2	Spazzamento manuale delle strade ed aree pubbliche urbane secondo il calendario stabilito	Verifica delle attrezzature e mezzi presenti sul territorio, orari tempi e percorrenze	100% servizio proposto effettuato secondo il PIANO ESECUZIONE SERVIZI	€. 500/giorno per ogni via strada e/o piazza non eseguita nelle zone stabilite
3.1.3	Servizio di raccolta del verde pubblico secondo il calendario stabilito	Verifica delle attività previste dal soggetto aggiudicatario secondo il PIANO ESECUZIONE SERVIZI	100% servizio proposto effettuato secondo il PIANO ESECUZIONE SERVIZI	€. 500/giorno per ogni zona dove non è stato effettuato il servizio di raccolta e gestione del verde pubblico secondo le indicazioni del DEC



COMUNE DI PALOMBARA SABINA

SETTORE VII – URBANISTICA LL.PP. AMBIENTE EDILIZIA PRIVATA USI CIVICI VIABILITÀ TOPONOMASTICA

3.1.4	Trasporto del rifiuto raccolto agli impianti di smaltimento indicati come destinazione finale	Verifica formulari per il trasferimento dei rifiuti non riciclabili presso l'impianto di destinazione finale	100% rifiuti indifferenziati trasportati alla destinazione finale	€. 500/infrazione accertata su irregolarità dei FIR
4	Attività rimozioni rifiuti non programmate			
4.1	Rimozione rifiuti e pulizia a seguito di eventi meteorici eccezionali - caduta neve - formazioni di ghiaccio	Verifica della rimozione rifiuti dopo incidenti	100% area pulita dopo le due ore dall'evento	€. 50/ora dall'evento e rilevata dal DEC e/o dall'Amministrazione comunale
4.2	Rimozione siringhe rinvenute durante le operazioni di spazzamento manuale	Verifica della rimozione con avvenuto controllo ASL di competenza	100% area pulita dopo le due ore dall'evento	€. 50/ora per ogni raccolta non eseguita e rilevata dal DEC e/o dall'Amministrazione comunale
5	VEICOLI			
5.1	Gestione flotta			
5.1.1	Verifica tecnica di idoneità dei veicoli in servizio	Verifica dei mezzi in corso di esecuzione del servizio	100% controlli esito positivo	€. 500/veicolo risultato non idoneo
5.1.2	Presenza sui veicoli in servizio del logo dell'Amministrazione come da format approvato	Controllo visivo	100% veicoli in circolazione dotati di logo	€. 250/veicolo/non in regola
5.1.3	Disponibilità dei veicoli come da PIANO ESECUZIONE SERVIZI. In caso di indisponibilità di un veicolo fermo per manutenzione o rottura, sua sostituzione in servizio con uno di caratteristiche equivalenti	Verifica e presa d'atto delle eventuali sostituzioni di mezzi	Max. n.1 spazzatrice e n.2 altri veicoli indisponibili su base giornaliera. Loro sostituzione entro 24h.	€. 250/giorno per ogni veicolo oltre il minimo di un mezzo grande e n.2 automezzi satelliti
5.1.4	Verifica tecnica di idoneità delle aree di parcheggio, ricovero, officina per manutenzione e riparazione dei veicoli	Verifica aree adibite al ricovero dei mezzi e del personale, secondo quanto indicato nel PIANO ESECUZIONE SERVIZI	100% controlli esito positivo	€. 50/infrazione imputabile alla verifica delle aree di ricovero considerate non a norma
5.1.5	Corretto funzionamento dei dispositivi di tracciamento (GPS tracking system) a bordo dei veicoli equipaggiati	Controllo dei dispositivi installati	100% controlli esito positivo	€. 100/veicolo non a norma
6	CUSTOMER CARE			
6.1	Call center e servizi on-call			



COMUNE DI PALOMBARA SABINA

SETTORE VII – URBANISTICA LL.PP. AMBIENTE EDILIZIA PRIVATA USI CIVICI VIABILITÀ TOPONOMASTICA

6.1.1	Risposta dell'operatore nei tempi previsti dal PIANO ESECUZIONE SERVIZI approvato dall'Ente Appaltante	Verifica e controllo con interventi mirati a campione	100% rispetto tempi di risposta secondo il progetto presentato dal soggetto aggiudicatario	€. 10/ogni minuto di ritardo
6.1.2	Registrazione complaints (proteste, segnalazione disservizi, etc.) da parte dell'utenza	Verifica e controllo con interventi mirati a campione	100% reclami registrati su base mensile	€. 50 per ogni reclamo accertato dal DEC e/o dall'Ente Appaltante
6.1.3	Rispetto dei criteri di etichetta, cortesia e professionalità nel dialogo con l'utenza	Verifica e controllo con interventi mirati a campione	max. no. 5 reclami/mese ricevuti dall'utenza	€. 50/reclamo oltre i sei reclami
7	DATA MANAGEMENT			
7.1	Documentazione e reporting			
7.1.1	Fornitura ed aggiornamento di applicativo informatico (off- e on-line) sul tracciamento veicoli e dati di spazzamento	Controllo dei dispositivi "transponder" installati sui contenitori	100% controlli esito positivo	€. 50 per ogni transponder non installato o non funzionante
7.1.2	Preparazione ed invio calendario mensile del servizio per approvazione	Verifica esatto adempimento	Invio calendario entro il 25 del mese precedente alla scadenza	€. 25/giorno di ritardo dopo il 25 del mese
7.1.3	Preparazione ed invio report mensile su modello approvato	Verifica esatto adempimento	Invio report entro il 15 del mese successivo alla scadenza	€. 25/giorno di ritardo dopo il 15 del mese
7.1.4	Preparazione ed invio report semestrale su modello approvato	Verifica esatto adempimento	Invio report entro il 20 del mese successivo alla scadenza	€. 25/giorno di ritardo dopo il 15 del mese
7.1.5	€. 25/giorno di ritardo dopo il 20 del mese successivo	Verifica in contraddittorio delle controdeduzioni sulle sanzioni proposte dall'Ente Appaltante ed eventuale applicazione delle sanzioni a decurtazione del canone	Invio controdeduzioni entro 5 gg. dalla ricezione della lista infrazioni	Decadenza delle motivazioni
7.1.6	Partecipazione a meeting mensile con l'Amministrazione per la risoluzione delle infrazioni maggiori	Controllo della partecipazione e verifica delle motivazioni del soggetto aggiudicatario	Partecipazione 100% meetings con titolare od invio sostituto	€. 100 per ogni assenza documentata dal DEC e/o dal Comune



COMUNE DI PALOMBARA SABINA

SETTORE VII – URBANISTICA LL.PP. AMBIENTE EDILIZIA PRIVATA USI CIVICI VIABILITÀ TOPONOMASTICA

7.1.7	Partecipazione a meeting semestrale con l'Amministrazione sullo stato del servizio	Controllo della partecipazione e verifica delle motivazioni del soggetto aggiudicatario	Partecipazione 100% meetings con titolare od invio sostituto	€. 100 per ogni assenza documentata dal DEC e/o dal Comune
7.1.8	Preparazione e fornitura di dati del servizio su formato cartaceo e/o SW a richiesta dell'Amministrazione	Verifica e controlli periodici	Invio dati entro 3 gg. dal ricevimento richiesta	€. 100 per ogni giorno di ritardo dopo il terzo giorno dall'invio
8	CONFORMITA'			
8.1	Controlli qualità, ambiente e sicurezza sul lavoro			
8.1.1	Verifica conformità a norme ISO come previsto dal PIANO ESECUZIONE SERVIZI	Controlli certificazioni ISO presentate in sede di gara e loro applicazioni	100% controlli esito positivo	L'Amm.ne si riserva il diritto di valutare la rescissione del contratto
8.1.1	Esecuzione controlli qualità interni sul servizio come previsto dal PIANO ESECUZIONE SERVIZI	Controlli, a campione, dei singoli servizi proposti dal soggetto aggiudicatario	100% controlli esito positivo	L'Amm.ne si riserva il diritto di valutare la rescissione del contratto
8.1.2	Rispetto normative sull'Ambiente, esecuzione controlli ambientali come previsto dal PIANO ESECUZIONE SERVIZI	Controlli, a campione, dei singoli servizi proposti dal soggetto aggiudicatario	100% controlli esito positivo	L'Amm.ne si riserva il diritto di valutare la rescissione del contratto
8.1.3	Rispetto dell'applicazione dei Criteri Minimi Ambientali	Controlli, a campione, dei singoli servizi proposti dal soggetto aggiudicatario	100% controlli esito positivo	L'Amm.ne si riserva il diritto di valutare la rescissione del contratto
9	PERSONALE			
9.1	Amministrazione personale			
9.1.1	Assunzione/riassunzione del personale secondo la normativa vigente	Verifiche ed ispezioni	100% controlli esito positivo	Sanzioni secondo la legge
9.1.2	Versamento contributi previdenziali ed assicurativi	Verifiche ed ispezioni	100% controlli esito positivo	Sanzioni secondo la legge
9.1.3	Segnalazione infortuni/malattie del personale secondo la normativa vigente	Verifiche ed ispezioni	100% controlli esito positivo	Sanzioni secondo la legge



COMUNE DI PALOMBARA SABINA

SETTORE VII – URBANISTICA LL.PP. AMBIENTE EDILIZIA PRIVATA USI CIVICI VIABILITÀ TOPONOMASTICA

9.1.4	Rispetto di ogni altra normativa vigente sulla gestione del personale	Verifiche ed ispezioni	100% controlli esito positivo	Sanzioni secondo la legge
10	Gestione personale			
10.1	Fornitura e sorveglianza sull'utilizzo dell'uniforme ed altro abbigliamento in dotazione al personale secondo PIANO ESECUZIONE SERVIZI	Verifiche ed ispezioni a campione	100% personale in servizio con uniforme approvata. Per il 5% inadempiente conformita' verificata entro 24 h.	€. 150/infrazione oltre le 24 ore
10.2	Fornitura e sorveglianza sull'utilizzo dell'equipaggiamento e DPP in dotazione al personale secondo PIANO ESECUZIONE SERVIZI	Verifiche ed ispezioni in loco	100% controlli esito positivo	€. 150/infrazione documentata su ispezioni del DEC effettuate a campione
10.3	Conduzione di sessioni di formazione del personale secondo il piano previsto dal PIANO ESECUZIONE SERVIZI	Controlli e verifiche dei corsi di aggiornamento del personale e dotazione dei dispositivi di sicurezza	Esecuzione programma di formazione secondo il calendario previsto	€. 150 EUR/infrazione documentata su ispezioni del DEC effettuate a campione
10.4	Supervisione sull'osservanza dei criteri di cortesia verso l'utenza, efficienza e professionalità nella conduzione del servizio da parte degli operatori	Verifiche ed ispezioni in loco	max. no. 10 reclami/mese ricevuti dall'utenza	€. 150 EUR/reclamo sopra i dieci reclami