



# 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 raccolta e trasporto dei Rifiuti Solidi Urbani

CIG \_\_\_\_\_ CUP: \_\_\_\_\_



## Modello KPI – Servizi di raccolta

Il Resp. Unico del Procedimento  
Arch. Paolo Caracciolo

Il Progettista  
PMF Srls

PROGETTO	REVISIONE	REDATTA	APPROVATA	DATA
<b>PMF</b>	<b>REV.1</b>	<b>AC</b>	<b>AG</b>	<b>18.12.2019</b>

**Progettista ed assistente RUP:**

PMF SRLS SOCIETA' DI INGEGNERIA

VIA CASSIA 1170 00189 ROMA

P IVA 13740471001 REA RM 1471337

[piemef@piemef.com](mailto:piemef@piemef.com) [piemef@pec.piemef.com](mailto:piemef@pec.piemef.com)

**Appalto per l'affidamento del servizio di raccolta e trasporto dei Rifiuti Solidi Urbani.**

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
<b>1</b>	<b>OBIETTIVI STRATEGICI</b>			
<b>1.1</b>	<b>Servizio di Raccolta differenziata</b>			
1.1.1	Raggiungimento degli obiettivi annuali di raccolta differenziata secondo il PIANO ESECUZIONE SERVIZI presentato nel progetto tecnico del soggetto aggiudicatario	Verifica a campione delle percentuali raggiunte	Dall'avvio del servizio e fino al termine del periodo contrattuale secondo i reports mensili forniti dal soggetto gestore	€. 2,000 fino a 5 punti %, per ogni punto. Sopra 5 punti %: L'Amm.ne si riserva il diritto di valutare la rescissione del contratto
<b>2</b>	<b>OPERATION</b>			
<b>2.1</b>	<b>Mobilizzazione iniziale</b>			
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	100% ordini di acquisto emessi alla data prevista	€. 500/giorno di ritardo per ogni ordine/mezzo non emesso

COMUNE DI PALOMBARA SABINA  
Protocollo Partenza N. 2116/2020 del 22-01-2020  
Allegato 4 - Copia Documento



## COMUNE DI PALOMBARA SABINA

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

		soggetto aggiudicatario		
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 autocarro 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 autocarro 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	Disponibilità dei Kit di attrezzature da consegnare all'utenza secondo il programma delle consegne previsto dal PIANO ESECUZIONE SERVIZI	Disponibilità del kit attrezzature immesse in servizio dall'aggiudicatario o rispetto al programma temporale	Kit di attrezzature all'utenza disponibili alla data prevista indicata nel PES	€. 500/giorno di ritardo per ogni kit non distribuito alle utenze
2.1.7	Verifica tecnica di idoneità del Kit di attrezzature prima della consegna all'utenza	Verifica delle singole attrezzature immesse in servizio dall'aggiudicatario	100% controlli esito positivo	€. 100/infrazione su ogni Kit attrezzatura non idoneo
2.1.8	Consegna del Kit di attrezzature e del materiale all'utenza	Verifica della rispondenza dei	100% kit di attrezzature all'utenza	€. 100/non conformità per ogni Kit non consegnato



## COMUNE DI PALOMBARA SABINA

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

		Kit consegnati alle utenze	consegnate alla data prevista	
2.1.9	Rimozione dal territorio comunale dei contenitori ed altre attrezzature non più utilizzati per il servizio (secondo PIANO ESECUZIONE SERVIZI)	Controllo della rimozione delle attrezzature presenti sul territorio	100% rimozione attrezzature entro 30 gg. dalla data di inizio del servizio	€. 50/giorno di ritardo per ogni attrezzatura non rimossa
2.1.1.0	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
2.1.1.1	Presenza in carico dell'Ecocentro e dell'ECOSPORTELLO	Verifica della struttura dell'Ecocentro e della sua reale messa in esercizio	100% Ecocentro ed ECOSPORTELLO in esercizio a 10 gg. dalla data di consegna della struttura	€. 50/giorno di ritardo dalla consegna dell'Ecocentro da parte dell'Ente Appaltante
2.1.1.2	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
2.1.1.3	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
<b>2.2</b>	<b>Raccolta e trasporto degli RSU</b>			
2.2.1	Raccolta door-to-door per ogni singola utenza secondo il calendario stabilito e comunicato all'utenza	Verifica e controllo delle operazioni di raccolta	100% per ogni tipo di utenza (domestica, non domestica) raggiunta sulla base della frequenza definita dal programma	€. 500 per ogni giorno/utenza di mancata effettuazione del servizio seppur parziale
2.2.2	Raccolta rifiuti abbandonati su strade od altre aree pubbliche e pulizia aree circostanti	Verifica e controllo delle operazioni di raccolta	100% rifiuti abbandonati raccolti entro le 24 ore	€. 500 per ogni abbandono non raccolto oltre le 24/h
2.2.3	Trasferimento del rifiuto raccolto su idonei veicoli esclusivamente nelle aree autorizzate	Controllo, a campione, dei luoghi dove si effettuano le operazioni di	100% rifiuti trasferiti nelle aree autorizzate	€. 250 EUR per infrazione accertata



## COMUNE DI PALOMBARA SABINA

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

		trasferenza dei rifiuti		
2.2.4	Separazione delle varie tipologie di rifiuto raccolto (umido, indifferenziato, frazioni riciclabili) e trasporto sui veicoli dedicati	Verifica e controllo delle operazioni di raccolta e trasbordo su veicoli maggiori	100% rifiuti differenziati trasportati su veicoli dedicati	1000 EUR/infrazione Per infrazioni ripetute l'Amm.ne si riserva il diritto di valutare la rescissione del contratto
2.2.5	Trasporto del rifiuto indifferenziato 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 entro 48h	€. 500/infrazione accertata su irregolarità dei FIR oltre le 48/h
2.2.6	Trasporto del rifiuto umido (frazione organica) agli impianti di smaltimento indicati come destinazione finale	Verifica e controllo all'isola ecologica	100% rifiuti indifferenziati trasportati alla destinazione finale entro 36h	€.500/infrazione accertata su irregolarità dei FIR oltre le 72/h
2.2.7	Trasporto del rifiuto selezionato raccolto (carta, plastica, vetro, imballaggi) ai centri di raccolta/trattamento/recupero indicati come destinazione finale	Verifica e controllo all'isola ecologica	Verifica periodica dei formulari FIR per il trasferimento dei rifiuti differenziati presso l'impianto di destinazione finale	€. 500/infrazione accertata su irregolarità dei FIR
<b>2.3</b>	<b>Ecocentro</b>			
2.3.1	Pulizia e decoro all'interno del nuovo ecocentro comunale	Verifiche e controlli periodici da parte del Comune e del DEC se nominato	100% controlli esito positivo	€. 500/infrazione riscontrata
<b>2.4</b>	<b>Attività rimozioni rifiuti non programmate</b>			
2.4.1	Rimozione rifiuti e pulizia a seguito di incidenti stradali o su aree urbane	Verifica della rimozione rifiuti dopo incidenti	100% area pulita dopo le due ore dall'evento	€. 50/ora oltre le due ore dall'evento
2.4.2	Rimozione carcasse di animali su aree urbane	Verifica della rimozione con avvenuto controllo ASL di competenza	100% area pulita dopo le due ore dall'evento	€. 50/ora oltre le due ore dall'evento



## COMUNE DI PALOMBARA SABINA

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

2.4.3	Intervento per rimozione domiciliare di rifiuti ingombranti a seguito di chiamata (servizio on-call) dell'utenza	Verifica a campione degli interventi effettuati e del funzionamento del numero verde	Intervento domiciliare entro 48h dalla chiamata	€. 50/ora oltre le 48 ore dall'evento
<b>3</b>	<b>VEICOLI</b>			
<b>3.1</b>	<b>Gestione flotta</b>			
3.1.1	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
3.1.2	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
3.1.3	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 autocarro 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
3.1.4	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
3.1.5	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
<b>4</b>	<b>CUSTOMER CARE</b>			
<b>4.1</b>	<b>Call center e servizi on-call</b>			
4.1.1	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



## COMUNE DI PALOMBARA SABINA

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

4.1.2	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
4.1.3	Prenotazione dei servizi on-call (es. raccolta domiciliare rifiuti ingombranti) nei tempi previsti dal PIANO ESECUZIONE SERVIZI ed approvati	Verifica e controllo con interventi mirati a campione	100% esecuzione del servizio di rimozione garantito entro 48h dalla chiamata	€. 100/ora per interventi oltre le 48 ore
4.1.4	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
<b>5</b>	<b>DATA MANAGEMENT</b>			
<b>5.1</b>	<b>Documentazione e reporting</b>			
5.1.1	Fornitura ed aggiornamento di applicativo informatico (off- e on-line) sul tracciamento veicoli e dati di raccolta	Controllo dei dispositivi "transponder" installati sui contenitori	100% controlli esito positivo	€. 50 per ogni transponder non installato o non funzionante
5.1.2	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
5.1.3	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
5.1.4	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
5.1.5	€. 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



## COMUNE DI PALOMBARA SABINA

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

5.1.6	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
5.1.7	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
5.1.8	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
<b>6</b>	<b>CONFORMITA'</b>			
<b>6.1</b>	<b>Controlli qualità, ambiente e sicurezza sul lavoro</b>			
6.1.1	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
6.1.2	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
6.1.3	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
6.1.4	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
<b>7</b>	<b>PERSONALE</b>			
<b>7.1</b>	<b>Amministrazione personale</b>			



## COMUNE DI PALOMBARA SABINA

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

7.1.1	Assunzione/riassunzione del personale secondo la normativa vigente	Verifiche ed ispezioni	100% controlli esito positivo	Sanzioni secondo la legge
7.1.2	Versamento contributi previdenziali ed assicurativi	Verifiche ed ispezioni	100% controlli esito positivo	Sanzioni secondo la legge
7.1.3	Segnalazione infortuni/malattie del personale secondo la normativa vigente	Verifiche ed ispezioni	100% controlli esito positivo	Sanzioni secondo la legge
7.1.4	Rispetto di ogni altra normativa vigente sulla gestione del personale	Verifiche ed ispezioni	100% controlli esito positivo	Sanzioni secondo la legge
<b>7.2</b>	<b>Gestione personale</b>			
7.2.1	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
7.2.2	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
7.2.3	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
7.2.4	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