

Deliberazione n. 9 del 21/02/2017

OGGETTO: STANDARD DI QUALITÀ E INDICATORI DI CONTROLLO DEL TERMOVALORIZZATORE DEL GERBIDO AI SENSI DELL'ART. 21.1 DEL CONTRATTO DI SERVIZIO. DEFINIZIONE DEL SISTEMA DI PENALITÀ. INDIRIZZI.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

PREMESSO CHE:

- Il Contratto di Servizio, sottoscritto da TRM spa e ATO-R il 21 dicembre 2012, regola i rapporti giuridici afferenti la gestione, la manutenzione (ordinaria e straordinaria) dell'Impianto di termovalorizzazione del Gerbido e il relativo servizio di smaltimento dei rifiuti, fissando i reciproci diritti e obblighi delle parti. TRM si impegna a gestire l'impianto alle condizioni indicate nel Contratto e ad ATO-R esercita l'attività di controllo sulla gestione.
- Ai sensi del Contratto sottoscritto, TRM spa è tenuta ad osservare una serie di obblighi sulla gestione dell'Impianto e del Servizio, oltre che di comunicazione e informazione da svolgersi mediante trasmissione di report e documentazione definita ad hoc, la cui acquisizione e analisi consente ad ATO-R di verificare il rispetto delle previsioni contrattuali.
- Il Contratto di Servizio, a tal fine, prevede l'elaborazione di un insieme di Standard di Qualità ed Efficienza della gestione e i relativi indicatori di controllo che rispondono alla finalità di tutela degli interessi degli utenti, regolazione anche economica del servizio, tutela ambientale del sistema. L'art. 21 "Standard di Qualità ed Efficienza e Indicatori di Controllo" prevede che ATO-R e TRM individuino congiuntamente gli standard di qualità ed efficienza riferiti all'espletamento del Servizio ed alla gestione dell'Impianto nonché l'elenco degli indicatori di controllo e la scheda tecnica dell'Impianto, anche sulla base dell'offerta tecnica vincolante dell'Aggiudicatario. A tal fine "21.2. TRM si impegna a compilare ed a trasmettere, entro il 30 aprile di ogni anno, l'elenco degli indicatori di controllo di cui al comma precedente, unitamente alla scheda tecnica dell'Impianto, al fine di fornire tutte le informazioni necessarie a valutare l'economicità, efficienza, efficacia e sostenibilità della gestione e del Servizio. 21.3. Unitamente all'individuazione degli Standard di Qualità ed Efficienza di cui al comma 21.1, le Parti concorderanno un documento che indicherà per ciascun Standard di Qualità ed Efficienza la relativa penale che TRM dovrà corrispondere all'ATO-R, in caso di mancato rispetto del relativo Standard di Qualità ed Efficienza per fatto imputabile a TRM. Resta inteso, in ogni caso, che le penali, singolarmente o complessivamente considerate, non potranno superare, su base annua, l'importo massimo pari allo 0,25% del ricavo annuale da conferimento avuto nel corso dell'anno solare in cui è avvenuto l'inadempimento. Le Parti convengono che il raggiungimento dell'ammontare massimo delle penali relative agli Standard di Qualità ed Efficienza di cui al comma che precede non darà di per sé diritto all'ATO-R di risolvere il presente Contratto, fermo restando che in caso di superamento dell'ammontare massimo delle penali per due anni nell'ambito di un quinquennio, l'ATO-R avrà la facoltà di attivare la procedura di risoluzione del Contratto ai sensi dell'articolo 28".
- La disposizione citata risponde a due fondamentali obiettivi che il sistema degli enti, tra cui ATO-R quale ente di regolazione e controllo, deve attuare:
 - tutelare i diritti dei consumatori e utenti
 - garantire qualità, universalità ed economicità delle prestazioni.
- Tali obiettivi consistono nel garantire che le prestazioni dei servizi soddisfino i bisogni dei cittadini da un lato in quanto singoli beneficiari (diretti o indiretti nel caso dei servizi di smaltimento), dall'altro in quanto componenti della collettività e dunque portatori di bisogni generali, quali l'universalità dei servizi, il rispetto dell'ambiente e delle risorse naturali e della salute. È pertanto necessario costruire un sistema di regolazione fondato su un rapporto trilaterale tra tutti i protagonisti del processo decisionale: ente pubblico affidante – gestore – conferenti/cittadini, ognuno portatore di istanze diverse.

CONSIDERATO CHE:

- ATO-R, quale ente affidante e regolatore del servizio di smaltimento, ha il compito di attivare e progressivamente rendere effettivo ed efficace il sistema dei controlli sulla qualità del servizio di smaltimento presso il termovalorizzatore del Gerbido.
- A tal fine, gli uffici hanno definito, nel Documento allegato al presente atto sotto la lettera A per farne parte integrante e sostanziale, una serie di standard di qualità con i relativi indicatori. In caso di mancato rispetto degli standard sono state definite le relative penali ed i rimedi da applicare da parte del gestore TRM. Le penali ed i rimedi individuati integrano il sistema sanzionatorio già previsto nel Contratto di Servizio.

VISTO il citato Documento allegato al presente atto sotto la lettera A per farne parte integrante e sostanziale, dal titolo *"Standard di qualità e Indicatori di controllo del Termovalorizzatore del Gerbido ai sensi dell'art. 21.1 del Contratto di Servizio. Definizione del sistema di Penalità"*.

RITENUTO di condividere le proposte contenute nel citato Documento, assumendole come linee di indirizzo agli uffici per l'avvio del confronto con TRM spa, al fine di addivenire al sistema definitivo di standard e sanzioni da applicare alla gestione dell'Impianto.

Acquisito il parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica ai sensi dell'art. 49, comma 2 del Testo Unico delle leggi sull'Ordinamento degli Enti Locali approvato con D.Lgs. 18/08/2000 n. 267.

Visto l'art. 134 del D. Lgs. 267/2000 e ritenuta l'urgenza;

Atteso che il numero di voti richiesti per l'adozione della presente deliberazione è stabilito dall'art. 20 dello Statuto Consortile.

Preso atto della seguente votazione:

	Presenti	Assenti
Caltagirone Diego	X	
Casotti Gianluigi		X
Massimino Giuseppe	X	
Rossi Maurizio	X	

Presenti n. 3

Assenti n. 1

Non partecipanti al voto n. 0

Votanti n. 3

Astenuti n. 0

Favorevoli n. 3

Contrari n. 0

Il Consiglio di Amministrazione, all'unanimità dei presenti

DELIBERA

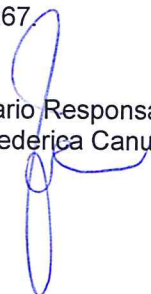
1. Di condividere, per le motivazioni espresse in premessa, le proposte contenute nel Documento dal titolo *"Standard di qualità e Indicatori di controllo del Termovalorizzatore del Gerbido ai sensi dell'art. 21.1 del Contratto di Servizio. Definizione del sistema di Penalità"*, allegato al presente atto sotto la lettera A per farne parte integrante e sostanziale, assumendole come linee di indirizzo agli uffici per l'avvio del confronto con TRM spa, al fine di addivenire al sistema definitivo di standard e sanzioni da applicare alla gestione dell'Impianto.
2. Di dichiarare il presente provvedimento immediatamente eseguibile con successiva votazione separata, espressa e favorevole di tutti gli intervenuti.

Il Segretario
Dott. Gerlando Luigi Russo

Il Presidente
Diego Caltagirone

Si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica, ai sensi dell'art. 49 comma 1 del Testo Unico delle leggi sull'Ordinamento degli Enti Locali approvato con D.Lgs. 18/08/2000 n. 267.

Il Funzionario Responsabile
Dott.ssa Federica Canuto



ALLEGATO A



Standard di qualità e Indicatori di controllo del Termovalorizzatore del Gerbido ai sensi dell'art. 21.1 del Contratto di Servizio

Definizione del sistema di Penalità

Dicembre 2016

Indice

1	PREMESSA.....	3
2	STANDARD, INDICATORI, PENALI E RIMEDI	6
2.1	Qualità ed efficienza del servizio svolto	6
2.1.1	Accessibilità all'impianto e regolarità del servizio.....	6
2.1.2	Efficienza della gestione.....	8
2.1.3	Sostenibilità ambientale.....	8
2.1.4	Trasparenza e partecipazione.....	10
2.2	Manutenzione dell'impianto	11
2.3	Rispetto del contratto di servizio e permanenza delle condizioni di affidamento.....	12
2.3.1	Completa e corretta informazione all'ente affidante	12
2.3.2	Rapporti col Socio privato	13
2.4	Equilibrio Economico e Finanziario.....	14
2.4.1	Puntualità nei pagamenti verso enti pubblici	14
2.4.2	Economicità della gestione.....	15
2.4.3	Economicità del Corrispettivo di Conferimento	15
2.5	Cessione del calore alle reti di teleriscaldamento.....	16
3	SINTESI E CONCLUSIONI.....	17

1 PREMESSA

La Società TRM SpA è titolare dell'Autorizzazione Integrata Ambientale (AIA) per l'impianto di incenerimento di rifiuti urbani e speciali non pericolosi sito a Torino, in località Gerbido (Determinazione del Dirigente del Servizio Gestione Rifiuti e Bonifiche della Provincia di Torino n. 309-557341 del 21/12/2006). In data 6 febbraio 2012 con D.D. n. 27-3956/2012, è stato emesso il provvedimento di rinnovo dell'AIA.

A fine 2012, con gara ad evidenza pubblica, è stato individuato un partner privato operativo industriale - il Gruppo Iren - al quale è stato ceduto l'80% delle azioni della società TRM da parte del Comune di Torino e di altri soci pubblici. In esito all'aggiudicazione definitiva, ATO-R ha proceduto alla stipulazione del relativo Contratto di Servizio sottoscritto con la società TRM il 21 dicembre 2012. Tale contratto disciplina l'affidamento da parte di ATO-R alla società TRM per la costruzione e gestione dell'impianto di termovalorizzazione.

Nella medesima data sono stati sottoscritti il Contratto d'impegno del Socio Privato, che regola i rapporti tra ATO-R, TRM spa e Socio Privato, e il Contratto di Impegno per il Sistema Infrastrutturale e Commerciale del Teleriscaldamento tra ATO-R, il Soggetto Attuatore TLRV e TRM Spa.

Il Contratto di Servizio, sottoscritto da TRM spa e ATO-R il 21 dicembre 2012, regola i rapporti giuridici afferenti la gestione, la manutenzione (ordinaria e straordinaria) dell'impianto e il relativo servizio di smaltimento dei rifiuti fissando i reciproci diritti e obblighi delle parti. TRM si impegna a gestire l'impianto alle condizioni indicate nel Contratto e ad ATO-R esercita l'attività di controllo sulla gestione.

Ai sensi del Contratto sottoscritto, TRM spa è tenuta ad osservare una serie di obblighi sulla gestione dell'impianto e del Servizio, oltre che di comunicazione e informazione da svolgersi mediante trasmissione di report e documentazione definita ad hoc, la cui acquisizione e analisi consente ad ATO-R di verificare il rispetto delle previsioni contrattuali. Le principali tematiche oggetto di specifici adempimenti riguardano:

- Performance tecniche dell'impianto;
- Modalità di gestione dell'impianto (con particolare riferimento alla manutenzione) e del servizio di smaltimento (che deve essere conforme al Regolamento di Servizio);
- Performance ambientali dell'impianto;
- Performance societarie;
- Equilibrio Economico e Finanziario e Corrispettivo di Conferimento.

Il Contratto di Servizio, a tal fine, prevede l'elaborazione di un insieme di Standard di Qualità ed Efficienza della gestione e i relativi indicatori di controllo che rispondono alla finalità di tutela degli interessi degli utenti, regolazione anche economica del servizio, tutela ambientale del sistema.

L'art. 21 "Standard di Qualità ed Efficienza e Indicatori di Controllo" prevede che ATO-R e TRM individuino congiuntamente gli standard di qualità ed efficienza riferiti all'espletamento del Servizio ed alla gestione dell'impianto nonché l'elenco degli indicatori di controllo e la scheda tecnica dell'impianto, anche sulla base dell'offerta tecnica vincolante dell'Aggiudicatario. A tal fine "21.2. TRM si impegna a compilare ed a trasmettere, entro il 30 aprile di ogni anno, l'elenco degli indicatori di controllo di cui al comma precedente, unitamente alla scheda tecnica dell'impianto, al fine di fornire tutte le informazioni necessarie a valutare l'economicità, efficienza, efficacia e sostenibilità della gestione e del Servizio.

21.3. Unitamente all'individuazione degli Standard di Qualità ed Efficienza di cui al comma 21.1, le Parti concorderanno un documento che indicherà per ciascun Standard di Qualità ed Efficienza la relativa penale che TRM dovrà corrispondere all'ATO-R, in caso di mancato rispetto del relativo Standard di Qualità ed Efficienza per fatto imputabile a TRM. Resta inteso, in ogni caso, che le penali, singolarmente o complessivamente considerate, non potranno superare, su base annua, l'importo massimo pari allo 0,25% del ricavo annuale da conferimento avuto nel corso dell'anno

	Standard di qualità e Indicatori di controllo del Termovalorizzatore del Gerbido ai sensi dell'art. 21.1 del Contratto di Servizio Definizione del sistema di Penalità	Dicembre 2016
		4 di 20

solare in cui è avvenuto l'inadempimento. Le Parti convengono che il raggiungimento dell'ammontare massimo delle penali relative agli Standard di Qualità ed Efficienza di cui al comma che precede non darà di per sé diritto all'ATO-R di risolvere il presente Contratto, fermo restando che in caso di superamento dell'ammontare massimo delle penali per due anni nell'ambito di un quinquennio, l'ATO-R avrà la facoltà di attivare la procedura di risoluzione del Contratto ai sensi dell'articolo 28".

La disposizione citata risponde a due fondamentali obiettivi che il sistema degli enti, tra cui ATO-R quale ente di regolazione e controllo, deve attuare:

- tutelare i diritti dei consumatori e utenti
- garantire qualità, universalità ed economicità delle prestazioni.

Tali obiettivi consistono nel garantire che le prestazioni dei servizi soddisfino i bisogni dei cittadini da un lato in quanto singoli beneficiari (diretti o indiretti nel caso dei servizi di smaltimento), dall'altro in quanto componenti della collettività e dunque portatori di bisogni generali, quali l'universalità dei servizi, il rispetto dell'ambiente e delle risorse naturali e della salute.

È pertanto necessario costruire un sistema di regolazione fondato su un rapporto trilaterale tra tutti i protagonisti del processo decisionale: ente pubblico affidante – gestore – conferenti/cittadini, ognuno portatore di istanze diverse.

In data 16/4/2013 è iniziato il conferimento di rifiuti presso il termovalorizzatore e il 19/4/2013 sono state avviate le operazioni d'incenerimento con produzione di energia elettrica e sincronizzazione alla rete elettrica.

Dal 1 maggio 2013 decorre l'inizio della *fase di esercizio provvisorio* finalizzata a sottoporre a test tutte le strumentazioni per verificare che le prestazioni dell'impianto siano corrispondenti al progetto e all'autorizzazione concessa a TRM; durante questo periodo, il costruttore ha gestito l'impianto formando il personale di TRM. Nel 2013 sono state conferite presso l'impianto 111.395 tonnellate di rifiuti.

In agosto 2014 si è concluso l'esercizio provvisorio e ai primi di settembre TRM ha preso in carico la gestione dell'impianto; a partire dal 1/9/2014 decorre dunque il termine ventennale di *esercizio commerciale* dell'impianto, come definito dal Contratto di Servizio in vigore.

Nel 2014 sono state conferite presso l'impianto 420.503 tonnellate di rifiuti.

In data 13 settembre 2014 è entrato in vigore il decreto legge n. 133 ("Sblocca Italia") - "Misure urgenti per l'apertura dei cantieri, la realizzazione delle opere pubbliche e l'emergenza del dissesto idrogeologico", il quale stabilisce al comma 2 dell'art. 35 che: "Tutti gli impianti, sia esistenti che da realizzare, devono essere autorizzati a saturazione del carico termico (...)". A ottobre 2014 la Città Metropolitana di Torino ha avviato il conseguente procedimento amministrativo volto alla revisione dell'autorizzazione integrata ambientale rilasciata all'impianto, pertanto gli Uffici di ATO-R hanno atteso gli esiti del procedimento per redigere gli standard di qualità e gli indicatori di controllo.

Il procedimento si è concluso a luglio 2015, con Determinazione del Dirigente del Servizio Pianificazione e Gestione Rifiuti, Bonifiche e Sostenibilità Ambientale della Città Metropolitana di Torino n. 135-22762 è che ha autorizzato l'inceneritore a saturazione del carico termico (circa 500.000 t/anno di rifiuti), ai sensi dell'art. 35 del Decreto Legge n. 133 del 12 settembre 2014, convertito nella legge 11 novembre 2014, n. 164.

Nel 2015 sono state conferite presso l'impianto circa 470.000 tonnellate di rifiuti.

ATO-R, quale ente affidante e regolatore del servizio di smaltimento, ha il compito di attivare e progressivamente rendere effettivo ed efficace il sistema dei controlli sulla qualità del servizio di smaltimento presso il termovalorizzatore del Gerbido.

A tale scopo il Contratto di Servizio, sottoscritto tra ATO-R e TRM nel dicembre 2012, all'art. 21 prevede che ATO-R e TRM individuino congiuntamente **gli Standard di Qualità ed efficienza dell'impianto del Gerbido e gli Indicatori di Controllo** riferiti all'espletamento del servizio e alla gestione dell'impianto e la **scheda tecnica**.

	Standard di qualità e Indicatori di controllo del Termovalorizzatore del Gerbido ai sensi dell'art. 21.1 del Contratto di Servizio Definizione del sistema di Penalità	Dicembre 2016
		5 di 20

Gli **standard di qualità** sono gli obiettivi di efficienza, efficacia ed economicità della gestione dell'impianto e del servizio di smaltimento, ovvero i livelli prestazionali di riferimento da raggiungere.

È fondamentale che gli standard siano sottoposti a continuo monitoraggio per verificarne il rispetto. A tal fine vengono definiti degli **indicatori di qualità**, ossia delle variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali di servizio erogato.

La funzione di verifica dei livelli di qualità del servizio conseguiti è, in primo luogo, a carico del Gestore (monitoraggio interno), il quale deve rilevare il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati nell'ottica del processo di continuo miglioramento del servizio, ed utilizzare i dati provenienti dal monitoraggio delle prestazioni per definire un piano di miglioramento progressivo delle stesse.

2 STANDARD, INDICATORI, PENALI E RIMEDI

Per definire gli standard di qualità ed efficienza del termovalorizzatore del Gerbido occorre valutare le diverse fasi del servizio e le prestazioni rese dalla Società.

È possibile individuare, ai sensi del Contratto di Servizio, le seguenti macrovoci di interesse:

- qualità ed efficienza del servizio svolto (articoli 21÷27): performance tecniche dell'impianto, efficienza della gestione e dell'erogazione del servizio e vigilanza ambientale;
- manutenzione dell'impianto (art. 19);
- rispetto del Contratto di Servizio e permanenza delle condizioni di affidamento (art. 3 e art. 28 e seguenti);
- mantenimento dell'Equilibrio Economico e Finanziario (art. 11, art. 12, art. 13);
- cessione del calore alle reti di teleriscaldamento anche ai sensi del Contratto di Impegno per il Sistema Infrastrutturale e Commerciale del Teleriscaldamento tra ATO-R, il Soggetto Attuatore TLRV e TRM Spa (art. 20).

Ai fini del controllo delle tematiche sopra elencate è stata definita una serie di standard di qualità con i relativi indicatori come riportato nei paragrafi che seguono.

In caso di mancato rispetto degli standard sono state definite le relative penali ed i rimedi da applicare da parte del gestore TRM. Le penali ed i rimedi individuati nel Documento integrano il sistema sanzionatorio già previsto nel Contratto di Servizio.

Le penali sono sanzioni pecuniarie a carico di TRM nel caso di violazione specifica degli standard previsti; i rimedi sono finalizzati a neutralizzare gli effetti lesivi dell'interesse pubblico preminente all'economicità del servizio provocati dalla violazione dello standard individuato.

Resta inteso che l'applicazione delle penali potrà essere effettuata solo se la violazione degli standard è causa imputabile a TRM.

Le penali ed i rimedi non devono impattare sul Piano Economico e Finanziario finalizzato alla determinazione del Corrispettivo di Conferimento.

2.1 QUALITÀ ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO SVOLTO

Per attestare la qualità e l'efficienza del servizio reso agli utenti, si ritiene debbano essere rispettati almeno i seguenti standard:

- accessibilità all'impianto e regolarità del servizio
- efficienza della gestione
- sostenibilità ambientale
- trasparenza e partecipazione.

2.1.1 Accessibilità all'impianto e regolarità del servizio

L'erogazione del servizio si basa sul principio di eguaglianza dei diritti degli utenti del servizio pubblico di smaltimento, ovverosia i conferenti all'impianto, sulla base della programmazione di ATO-R. TRM deve garantire la parità di trattamento nel servizio prestato fra le diverse parti di territorio servito e fra le diverse categorie di utenti.

TRM si impegna ad agevolare l'accesso ai servizi e alle informazioni di servizio, ridurre al minimo l'attesa allo scarico dei mezzi dei rifiuti urbani dell'Ambito, sulla base dei parametri stabiliti da ATO-R, a tal fine adeguando costantemente, ove occorra, il proprio Regolamento di Servizio.

TRM si impegna a garantire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora fossero necessarie interruzioni o ritardi, TRM si impegna comunque a garantire una tempestiva e ampia informazione ai conferenti e ad ATO-R indicando l'inizio, la durata e la causa della sospensione del servizio e ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

TRM, al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione, garantisce la partecipazione dell'utente conferente alla prestazione del servizio. A tal fine, è istituito un Comitato dei Conferenti composto da tutti i Conferenti di RSU all'impianto, che deve riunirsi almeno ogni sei mesi, coordinato da ATO-R e, ove occorra, alla presenza del gestore.

Il Comitato può avanzare proposte, suggerimenti, reclami e osservazioni.
Per tutti gli indicatori è stata fissata una penale.

Tab. 1 – Standard, indicatori e penali – Accessibilità all'impianto e regolarità del servizio

Standard	Indicatore	Descrizione	Unità di misura	Valore di riferimento	Penale	Rimedio
Accessibilità all'impianto e regolarità del servizio	Continuità del servizio di conferimento	Numero di ore di interruzione non programmata del servizio di conferimento dei rifiuti urbani	Ore/anno	0	La penale è da corrispondere ad ATO-R, ed è pari a 1.000 € per ciascuna ora di interruzione del conferimento.	
	Tempo medio mensile di attesa allo scarico	Il Tempo medio mensile di attesa allo scarico dei mezzi di raccolta/bilici RSU per ciascun Conferente considera la registrazione in ingresso e in uscita alla pesa, quindi comprensivo dei tempi di pesatura, accesso alla fossa, scarico e chiusura pesata	minuti	Max 20	La penale è da corrispondere al Conferente che subisce il ritardo ed è pari a 100 € per ogni minuto di ritardo rispetto ai 20 minuti	
	95° percentile tempo di attesa allo scarico	Il 95% dei tempi di attesa allo scarico dei mezzi di raccolta/bilici RSU dell'Ambito per ciascun Conferente deve essere inferiore al valore di riferimento calcolato su base annuale	minuti	Max 40	La penale è da corrispondere al Conferente che subisce il ritardo ed è pari a 1.000 € per ogni minuto superiore ai 40	
	Lamentele per disservizi	Numero di segnalazioni del Comitato dei Conferenti		0	La penale è da corrispondere al Conferente che subisce il disservizio ed è pari a 1.000 € per ogni segnalazione	
	Tempestiva presa in carico delle lamentele	Tempo medio di riscontro/intervento alle segnalazioni del Comitato dei Conferenti	ore	Max 24	€ 1.000 per ogni giorno di ritardo oltre il termine	
	Tempestiva comunicazione di Evento di Forza Maggiore/ Fermo impianto (art. 8.6)	Tempistica di comunicazione ad ATO-R e ai conferenti del verificarsi dell'evento e dei rimedi adottati	Ore	Max 48	€ 1.000 per ogni giorno di ritardo oltre il termine	
	Garanzia dello smaltimento (side letter)	Smaltimento dei RSU, anche presso impianti di terzi e alle medesime condizioni, in caso di non funzionamento dell'impianto per cause imputabili a TRM	-	Si	€ 25.000 in caso di mancata osservanza	
	Rispetto dei conferimenti previsti dal Piano d'Ambito (art. 7.4)	Attuazione del Piano d'Ambito e di ogni sua modifica e/o integrazione	-	Si	€ 25.000 in caso di mancata osservanza	

2.1.2 Efficienza della gestione

Gli indicatori individuati al fine di valutare le performance tecniche e gestionali dell'impianto sono i seguenti:

- Continuità Incenerimento rifiuti;
- Rendimento energetico conforme al progetto;
- Consumo specifico massimo di risorse idriche;
- Consumo specifico massimo di metano.

Mentre per l'indicatore "Continuità Incenerimento rifiuti" è stata fissata una penale, per gli altri indicatori si è pensato a rimedi che consentano di evitare ripercussioni sul Piano Economico e Finanziario di eventuali inefficienze gestionali (ridotta efficienza energetica rispetto al progetto, consumo eccessivo di acqua industriale e/o di gas naturale).

Tab. 2 – Standard, indicatori e penali – Efficienza della gestione

Standard	Indicatore	Descrizione	Unità di misura	Valore di riferimento	Penale	Rimedio
Efficienza della gestione	Continuità Incenerimento rifiuti	Media delle ore di funzionamento in un anno	(Somma ore di funzionamento ciascuna linea)/3	7.800 h	€ 500 per ogni ora in meno rispetto alle 7.800	
	Rendimento energetico conforme al progetto	Rapporto tra energia prodotta al netto degli autoconsumi ed energia termica dei rifiuti in ingresso (prodotto del quantitativo dei rifiuti bruciati e del PCI medio stimato in camera di combustione)	%	25,5 (assetto elettrico)		divieto di inserire il mancato introito nel PEF
	Consumo specifico massimo di risorse idriche	Rapporto tra i consumi idrici (prelievo di acqua industriale) ed il quantitativo di rifiuti incenerito	m³/t	2,5	-	divieto di inserire l'extracosto nel PEF
	Consumo specifico massimo di metano	Rapporto tra il volume di metano consumato e il quantitativo di rifiuto trattato	Sm³/t	7	-	divieto di inserire l'extracosto nel PEF

2.1.3 Sostenibilità ambientale

Gli indicatori individuati al fine di valutare la sostenibilità ambientale dell'impianto sono i seguenti:

- Conseguimento Certificazioni ambientali e di qualità;
- Mantenimento Certificazioni ambientali e di qualità;
- Limitazione emissioni di gas serra;
- Conseguimento Certificazione Carbon footprint;
- Compensazione emissioni gas serra;
- Rispetto delle prescrizioni autorizzative.

Per tutti gli indicatori è stata fissata una penale, ad eccezione dell'indicatore "Compensazione emissioni gas serra", per il quale è stato fissato un rimedio.

	Standard di qualità e Indicatori di controllo del Termovalorizzatore del Gerbido ai sensi dell'art. 21.1 del Contratto di Servizio Definizione del sistema di Penalità	Dicembre 2016
		9 di 20

Tab. 3 – Standard, indicatori e penali – Sostenibilità ambientale

Standard	Indicatore	descrizione	Unità di misura	Valore di riferimento	Penale	Rimedio
Sostenibilità ambientale	Conseguimento Certificazioni ambientali e di qualità	Conseguimento di almeno le seguenti certificazioni: Ambiente (UNI EN ISO 14001); Qualità (UNI EN ISO 9001); Sicurezza (OHSAS 18001) e Certificazione EMAS.	Data di conseguimento	Entro 31/12/2017	Per ciascuna certificazione: € 20.000 in caso di mancato conseguimento nel termine previsto	
	Mantenimento Certificazioni ambientali e di qualità	Mantenimento delle certificazioni Ambiente (UNI EN ISO 14001); Qualità (UNI EN ISO 9001); Sicurezza (OHSAS 18001) e Certificazione EMAS.	-	Si	Per ciascuna certificazione: € 20.000 qualora non fosse mantenuta nei termini previsti	
	Limitazione emissioni di gas serra	Sviluppare la quantificazione, il monitoraggio, la comunicazione e la verifica delle emissioni di gas serra prodotte dai servizi, secondo i metodi stabiliti in base alla raccomandazione n. 2013/179/UE della Commissione Europea, del 9 aprile 2013, relativa all'uso di metodologie comuni per misurare e comunicare le prestazioni ambientali nel corso del ciclo di vita dei prodotti e delle organizzazioni.	Termine	Entro 31/12/2017 e successiva verifica annuale	€ 20.000 in caso di mancato conseguimento nel termine previsto. € 10.000 in caso di mancata verifica annuale	
	Conseguimento Certificazione Carbon footprint	Conseguimento della Certificazione UNI ISO/DIS 14067 Carbon footprint of products - Requirements and guidelines for quantification and communication relativa ai servizi e mantenimento della suddetta certificazione, inclusi lo sviluppo dei piani di miglioramento, per l'intera durata della concessione.	Data di conseguimento	Entro 31/12/2017 e successiva verifica periodica	€ 50.000 in caso di mancato conseguimento nel termine previsto.	
	Compensazione emissioni gas serra	Impegno a compensare le emissioni annue, mediante i seguenti strumenti: ▪ forestazione in ambito urbano nell'area di influenza dell'impianto; ▪ sviluppo del teleriscaldamento; ▪ altre iniziative al livello locale.	tCO ₂ /anno	100%		In caso di mancata compensazione delle emissioni totali, per la quota rimanente TRM dovrà procedere all'acquisto di crediti di emissione (cd. certificati bianchi), il cui costo non potrà essere inserito nel PEF.
	Rispetto delle prescrizioni autorizzative	Diffida Città Metropolitana	N° di diffide	0	€ 6.000 per ogni diffida	

	Standard di qualità e Indicatori di controllo del Termovalorizzatore del Gerbido ai sensi dell'art. 21.1 del Contratto di Servizio Definizione del sistema di Penalità	Dicembre 2016
		10 di 20

2.1.4 Trasparenza e partecipazione

Gli indicatori individuati al fine di valutare la trasparenza e la partecipazione sono i seguenti:

- Trasparenza nelle informazioni (art. 23.5)
- Frequenza campagne informative (art. 23.5)
- Frequenza campagne informative specifiche
- Efficacia delle relazioni con il pubblico (art. 23.5)
- Pubblicazione Carta dei Servizi (art. 24)
- Pubblicazione stato emissioni (art. 23.6)
- Pubblicazione dati ambientali (art. 23.7)
- Pubblicazione Dichiarazione Ambientale Per tutti gli indicatori è stata fissata una penale.

Per tutti gli indicatori è stata fissata una penale.

Tab. 4 – Standard, indicatori e penali – Trasparenza e partecipazione

Standard	Indicatore	descrizione	Unità di misura	Valore di riferimento	Penale	Rimedio
Trasparenza e partecipazione	Trasparenza nelle informazioni (art. 23.5)	Tutte le informazioni rilevanti sulla gestione devono essere rese note al pubblico attraverso sito internet (che deve essere costantemente aggiornato) e altri canali.	Tempistica messa a disposizione informazioni	Costante	€ 1.000 per ogni informazione mancante	
	Frequenza campagne informative (art. 23.5)	TRM deve organizzare iniziative di comunicazione destinate al pubblico e progetti di educazione ambientale destinati alle scuole	N°/anno	3	€ 10.000 per ogni campagna informativa non effettuata	
	Frequenza campagne informative specifiche	TRM deve organizzare campagne informative per specifiche categorie di utenti o in merito a specifiche tematiche quali ad esempio errati conferimenti di rifiuti, ecc.	All'occorrenza		€ 10.000 per ogni campagna informativa non effettuata	
	Efficacia delle relazioni con il pubblico (art. 23.5)	Messa a disposizione di una e-mail per richiesta informazioni e reclami da parte dei cittadini	Tempo medio di risposta alle mail	Max 3 giorni lavorativi	€ 200 per ogni richiesta non evasa entro il termine massimo	
	Pubblicazione Carta dei Servizi (art. 24)	Pubblicazione sul sito internet	Termine	30/6/2017	€ 20.000 in caso di mancata pubblicazione nel termine previsto.	
	Pubblicazione stato emissioni (art. 23.6)	Mantenere in rete i dati emissivi per fornire la verifica dell'andamento dei parametri a camino	Frequenza	Dati giornalieri	€ 1.000 per ogni giorno di ritardo	
	Pubblicazione dati ambientali (art. 23.7)	Pubblicazione rapporti ambientali mensili relativi all'andamento dei parametri a camino	Termine	Entro il 15 del mese successivo	€ 100 per ogni giorno di ritardo oltre il termine	
	Pubblicazione Dichiarazione Ambientale	Redazione e pubblicazione del documento entro il 30 giugno dell'anno successivo	Termine	30/6	€ 100 per ogni giorno di ritardo oltre il termine	

	Standard di qualità e Indicatori di controllo del Termovalorizzatore del Gerbido ai sensi dell'art. 21.1 del Contratto di Servizio Definizione del sistema di Penalità	Dicembre 2016
		11 di 20

2.2 MANUTENZIONE DELL'IMPIANTO

Gli indicatori individuati al fine di valutare la corretta esecuzione delle attività di manutenzione sull'impianto sono:

- Adeguatezza del Piano Annuale di Manutenzione programmata (art. 19.2)
- Adeguatezza della reportistica (art. 19.2)
- Puntualità nella trasmissione del Piano di Manutenzione Annuale
- Puntualità nella trasmissione della Certificazione annuale

Per tutti gli indicatori è stata fissata una penale.

Tab. 5 – Standard, indicatori e penali – Manutenzione

Standard	Indicatore	descrizione	Unità di misura	Valore di riferimento	Penale	Rimedio
Adeguatezza Manutenzione dell'impianto	Adeguatezza del Piano Annuale di Manutenzione programmata (art. 19.2)	Il Piano Annuale di Manutenzione programmata deve essere corredato dall'elenco dettagliato degli interventi da effettuare con le relative frequenze		Si	€ 500 al giorno sino all'adeguamento o come da prescrizione	
	Adeguatezza della reportistica (art. 19.2)	La reportistica periodica (mensile o trimestrale) deve essere prodotta attraverso il software COSWIN o similare nella forma che sarà concordata con ATO-R		Si	€ 500 al giorno sino all'adeguamento o come da prescrizione	
	Puntualità nella trasmissione del Piano di Manutenzione Annuale	Trasmissione del Piano di Manutenzione Annuale e di altra reportistica prevista dall'art. 19.2 nei termini di cui al Contratto di Servizio	n° di giorni di ritardo	0	€ 100 per ogni giorno di ritardo oltre il termine	
	Puntualità nella trasmissione della Certificazione annuale	Trasmissione della Certificazione annuale di corretta esecuzione delle attività di manutenzione da parte del Responsabile della Manutenzione TRM entro il 31 gennaio dell'anno successivo	Termine	31/1	€ 100 per ogni giorno di ritardo oltre il termine	

	Standard di qualità e Indicatori di controllo del Termovalorizzatore del Gerbido ai sensi dell'art. 21.1 del Contratto di Servizio Definizione del sistema di Penalità	Dicembre 2016
		12 di 20

2.3 RISPETTO DEL CONTRATTO DI SERVIZIO E PERMANENZA DELLE CONDIZIONI DI AFFIDAMENTO

Gli standard individuati al fine di verificare il rispetto da parte di TRM del contratto di servizio e permanenza delle condizioni di affidamento sono:

- Completa e corretta informazione all'ente affidante;
- Rapporti col Socio privato.

2.3.1 Completa e corretta informazione all'ente affidante

Gli indicatori individuati al fine di verificare la completezza e la correttezza delle informazioni trasmesse ad ATO-R da parte di TRM sono:

- Puntualità nella trasmissione ad ATO-R della documentazione prevista nel Contratto di Servizio;
- Documentazione redatta in maniera completa e adeguata alle esigenze di controllo di ATO-R e di tutela dell'interesse pubblico;
- Riscontro alle richieste in materia di informazione ad ATO-R.

Per tutti gli indicatori è stata fissata una penale.

Tab. 6 – Standard, indicatori e penali – Completa e corretta informazione all'ente affidante

Standard	Indicatore	Descrizione	Unità di misura	Valore di riferimento	Penale	Rimedio
Completa e corretta informazione all'ente affidante	Puntualità nella trasmissione ad ATO-R della documentazione prevista nel Contratto di Servizio	Giorni di ritardo rispetto alle scadenze previste da contratto di servizio	n° di giorni	0	€ 100 per ogni giorno di ritardo oltre il termine	
	Documentazione redatta in maniera completa e adeguata alle esigenze di controllo di ATO-R e di tutela dell'interesse pubblico	Adeguatezza documentazione		Sì	È facoltà di ATO-R applicare una penale di € 2.000 in caso di documentazione e ritenuta non adeguata	
	Riscontro alle richieste in materia di informazione ad ATO-R	Giorni di ritardo rispetto alla scadenza prevista nella richiesta	n° di giorni	0	€ 100 per ogni giorno di ritardo oltre il termine	

2.3.2 Rapporti col Socio privato

Gli indicatori individuati al fine di valutare i rapporti con il socio privato sono:

- Trasmissione delle variazioni della compagine societaria di TRM e di ogni modifica significativa dello Statuto di TRM
- Trasmissione schema di ogni contratto infragruppo
- Economicità dei Contratti infragruppo
- Conformità dei Contratti infragruppo

Per gli indicatori è stata fissata una penale, ad eccezione dell'indicatore " Economicità dei Contratti infragruppo" per cui è stato fissato un rimedio.

Tab. 7 – Standard, indicatori e penali – Rapporti col Socio privato

Standard	Indicatore	Descrizione	Unità di misura	Valore di riferimento	Penale	Rimedio
Rapporti col Socio privato	Trasmissione delle variazioni della compagine societaria di TRM e di ogni modifica significativa dello Statuto di TRM		frequenza	costante	€ 5.000 in caso di mancata osservanza dell'indicatore	
	Trasmissione schema di ogni contratto infragruppo	TRM deve comunicare ad ATO-R, in via preventiva, i testi di ogni contratto infragruppo che si ritiene di stipulare		Si	€ 10.000 in caso di mancata osservanza dell'indicatore	
	Economicità dei Contratti infragruppo	I Contratti infragruppo devono garantire un risparmio per la gestione dell'impianto e della Società tale da determinare una riduzione tariffaria ai sensi del Contratto di Servizio.	Risparmio annuale sul Corrispettivo di Conferimento espresso in €/t	Si		Divieto di inserire il costo nel PEF in assenza di riduzione tariffaria
	Conformità dei Contratti infragruppo	I Contratti infragruppo devono essere conformi alle previsioni del Contratto di Servizio, del Contratto di impegno del Socio Privato, dell'Offerta presentata nella Gara di privatizzazione effettuata nel 2012. Laddove gli schemi proposti presentino delle difformità ATO-R provvederà a richiedere l'adeguamento concedendo un congruo termine.	n° di giorni di ritardo	0	€ 500 per ogni giorno di ritardo nell'adeguamento, rispetto al termine concesso da ATO-R.	

	Standard di qualità e Indicatori di controllo del Termovalorizzatore del Gerbido ai sensi dell'art. 21.1 del Contratto di Servizio Definizione del sistema di Penalità	Dicembre 2016
		14 di 20

2.4 EQUILIBRIO ECONOMICO E FINANZIARIO

Gli standard individuati al fine di valutare l'Equilibrio Economico e Finanziario sono:

- Puntualità nei pagamenti verso enti pubblici;
- Economicità della gestione;
- Economicità del Corrispettivo di Conferimento

Per ognuno sono stati individuati indicatori e relative penali e/o rimedi.

2.4.1 Puntualità nei pagamenti verso enti pubblici

Gli indicatori individuati al fine di verificare la puntualità nei pagamenti verso enti pubblici sono relativi ai seguenti contributi:

- Pagamento del contributo a tonnellata ad ATO-R ai sensi dell'art. 10.6 del Contratto di Servizio;
- Pagamento del contributo commisurato al volume dell'attività ai Comuni rientranti nell'area di influenza ai sensi dell'art. 16 del Contratto di Servizio;
- Pagamento di altri contributi ai Comuni rientranti nell'area di influenza, sulla base di Accordi di Programma.

Per tutti gli indicatori è stata fissata una penale.

Tab. 8 – Standard, indicatori e penali – Puntualità nei pagamenti verso enti pubblici

Standard	Indicatore	Descrizione	Unità di misura	Valore di riferimento	Penale	Rimedio
Puntualità nei pagamenti verso enti pubblici	Pagamento del contributo a tonnellata ad ATO-R ai sensi dell'art. 10.6 del Contratto di Servizio	Numero di giorni dall'avvenuto incasso	n° di giorni	Max 30	€ 100 per ogni giorno di ritardo oltre il termine	
	Pagamento del contributo commisurato al volume dell'attività ai Comuni rientranti nell'area di influenza ai sensi dell'art. 16 del Contratto di Servizio	Numero di giorni successivi alla scadenza del trimestre solare in cui verranno effettuate le operazioni di smaltimento dei rifiuti, come previsto dal relativo Accordo di Programma	n° di giorni	Max 30	La penale è da corrispondere ai Comuni ed è pari a € 100 per ogni giorno di ritardo oltre il termine	
	Pagamento di altri contributi ai Comuni rientranti nell'area di influenza, sulla base di Accordi di Programma	Numero di giorni di ritardo rispetto alla scadenza fissata nei singoli Accordi	n° di giorni	Max 30	La penale è da corrispondere ai Comuni ed è pari a € 100 per ogni giorno di ritardo oltre il termine	

2.4.2 Economicità della gestione

Gli indicatori individuati al fine di verificare l'economicità della gestione sono i seguenti:

- Incidenza spese generali
- Incidenza utile di impresa
- Incidenza spese di consulenza
- Incidenza spese di manutenzione

Per tutti gli indicatori è stato fissato un rimedio.

Tab. 9 – Standard, indicatori e penali – Economicità della gestione

Standard	Indicatore	Descrizione	Unità di misura	Valore di riferimento	Penale	Rimedio
Economicità della gestione	Incidenza spese generali	Spese generali rispetto al totale costi di gestione (al netto degli oneri finanziari e imposte)	%	≤ 7		L'eccedenza non potrà essere conteggiata tra i costi del PEF.
	Incidenza utile di impresa	Utile di impresa rispetto al totale costi di gestione (al netto degli oneri finanziari e imposte)	%	≤ 10		L'eccedenza dovrà essere reinvestita nella Società.
	Incidenza spese di consulenza	Limite massimo annuale (applicazione in analogia del DL 66 del 24/04/2014 art. 14 comma 1)	%	4,2% della spesa sostenuta per il Personale		L'eccedenza non potrà essere conteggiata tra i costi del PEF.
	Incidenza spese di manutenzione	Limite massimo annuale	€/anno	Max canone annuo Global Service		Gli extracosti, se non oggettivamente motivati ad ATO-R, non potranno essere conteggiati tra i costi del PEF.
	Riduzione annua Costi per Servizi (voce da Bilancio)	Riduzione del costo totale per Servizi rispetto alla medesima voce di bilancio dell'anno precedente	%	-1%		In caso di mancata attuazione dell'indicatore, la relativa voce di costo del PEF dovrà comunque essere ridotta dell'1% rispetto all'anno precedente.

2.4.3 Economicità del Corrispettivo di Conferimento

L'indicatore individuato al fine di verificare l'economicità del Corrispettivo di Conferimento è la Revisione del Modello Economico e Finanziario a tutela dell'interesse pubblico per cui è stata fissata una penale.

Tab. 10 – Standard, indicatori e penali – Economicità del Corrispettivo di Conferimento

Standard	Indicatore	Descrizione	Unità di misura	Valore di riferimento	Penale	Rimedio
Economicità del Corrispettivo di Conferimento	Revisione del Modello Economico e Finanziario a tutela dell'interesse pubblico	Il modello Economico e Finanziario dovrà essere rivisto ai sensi dell'art. 3.4 del Contratto di Servizio e in tutti i casi di eccessiva onerosità sopravvenuta del servizio		Sì	€ 100.000 in caso di mancata osservanza	

	Standard di qualità e Indicatori di controllo del Termovalorizzatore del Gerbido ai sensi dell'art. 21.1 del Contratto di Servizio Definizione del sistema di Penalità	Dicembre 2016
		16 di 20

2.5 CESSIONE DEL CALORE ALLE RETI DI TELERISCALDAMENTO

L'indicatore individuato al fine di garantire la cessione del calore alle reti è la sottoscrizione dei contratti per l'erogazione del teleriscaldamento tra le parti interessate per la quale è fissato il termine del 31/12/2017. Il mancato rispetto da tale termine, per causa imputabile a TRM o agli Enti finanziatori, comporterà il pagamento di una penale.

Tab. 11 – Standard, indicatori e penali – Teleriscaldamento

Standard	Indicatore	Descrizione	Unità di misura	Valore di riferimento	Penale	Rimedio
Cessione del calore alle reti	Sottoscrizione dei contratti per l'erogazione del teleriscaldamento tra le parti interessate		Termine	31/12/2017	€ 1.000 per ogni giorno di ritardo oltre il termine, per causa imputabile a TRM o agli Enti finanziatori	

3 SINTESI E CONCLUSIONI

Si riporta di seguito la tabella di sintesi degli standard individuati, degli indicatori corrispondenti e delle relative penali e rimedi.

Tab. 12 – Standard, indicatori e penali – Tabella di sintesi.

Standard	Indicatore	Unità di misura	Valore di riferimento	Penale	Rimedio
Accessibilità all'impianto e regolarità del servizio	Continuità del servizio di conferimento	Ore/anno	0	La penale è da corrispondere ad ATO-R, ed è pari a 1.000 € per ciascuna ora di interruzione del conferimento.	
	Tempo medio mensile di attesa allo scarico	minuti	Max 20	La penale è da corrispondere al Conferente che subisce il ritardo ed è pari a 100 € per ogni minuto di ritardo rispetto ai 20 minuti	
	95° percentile tempo di attesa allo scarico	minuti	Max 40	La penale è da corrispondere al Conferente che subisce il ritardo ed è pari a 1.000 € per ogni minuto superiore ai 40	
	Lamentele per disservizi		0	La penale è da corrispondere al Conferente che subisce il disservizio ed è pari a 1.000 € per ogni segnalazione	
	Tempestiva presa in carico delle lamentele	ore	Max 24	€ 1.000 per ogni giorno di ritardo oltre il termine	
	Tempestiva comunicazione di Evento di Forza Maggiore/ Fermo impianto (art. 8.6)	Ore	Max 48	€ 1.000 per ogni giorno di ritardo oltre il termine	
	Garanzia dello smaltimento (side letter)	-	Si	€ 25.000 in caso di mancata osservanza	
	Rispetto dei conferimenti previsti dal Piano d'Ambito (art. 7.4)	-	Si	€ 25.000 in caso di mancata osservanza	
Efficienza della gestione	Continuità Incenerimento rifiuti	(Somma ore di funzionamento ciascuna linea)/3	7.800 h	€ 500 per ogni ora in meno rispetto alle 7.800	
	Rendimento energetico conforme al progetto	%	25,5 (assetto elettrico)	-	divieto di inserire il mancato introito nel PEF
	Consumo specifico massimo di risorse idriche	m³/t	2,5	-	divieto di inserire l'extracosto nel PEF
	Consumo specifico massimo di metano	Sm³/t	7	-	divieto di inserire l'extracosto nel PEF
Sostenibilità ambientale	Conseguimento Certificazioni ambientali e di qualità	Data di conseguimento	Entro 31/12/2017	Per ciascuna certificazione: € 20.000 in caso di mancato conseguimento nel termine previsto	
	Mantenimento Certificazioni ambientali e di qualità	-	Si	Per ciascuna certificazione: € 20.000 qualora non fosse mantenuta nei termini previsti	
	Limitazione emissioni di gas serra	Termine	Entro 31/12/2017 e successiva verifica annuale	€ 20.000 in caso di mancato conseguimento nel termine previsto. € 10.000 in caso di mancata verifica annuale	

Standard	Indicatore	Unità di misura	Valore di riferimento	Penale	Rimedio
	Conseguimento Certificazione Carbon footprint	Data di conseguimento	Entro 31/12/2017 e successiva verifica periodica	€ 50.000 in caso di mancato conseguimento nel termine previsto.	
	Compensazione emissioni gas serra	tCO ₂ /anno	100%		In caso di mancata compensazione delle emissioni totali, per la quota rimanente TRM dovrà procedere all'acquisto di crediti di emissione (cd. certificati bianchi), il cui costo non potrà essere inserito nel PEF.
	Rispetto delle prescrizioni autorizzative	N° di diffide	0	€ 6.000 per ogni diffida	
Trasparenza e partecipazione	Trasparenza nelle informazioni (art. 23.5)	Tempistica messa a disposizione informazioni	Costante	€ 1.000 per ogni informazione mancante	
	Frequenza campagne informative (art. 23.5)	N°/anno	3	€ 10.000 per ogni campagna informativa non effettuata	
	Frequenza campagne informative specifiche	All'occorrenza		€ 10.000 per ogni campagna informativa non effettuata	
	Efficacia delle relazioni con il pubblico (art. 23.5)	Tempo medio di risposta alle mail	Max 3 giorni lavorativi	€ 200 per ogni richiesta non evasa entro il termine massimo	
	Pubblicazione Carta dei Servizi (art. 24)	Termine	30/6/2017	€ 20.000 in caso di mancata pubblicazione nel termine previsto.	
	Pubblicazione stato emissioni (art. 23.6)	Frequenza	Dati giornalieri	€ 1.000 per ogni giorno di ritardo	
	Pubblicazione dati ambientali (art. 23.7)	Termine	Entro il 15 del mese successivo	€ 100 per ogni giorno di ritardo oltre il termine	
	Pubblicazione Dichiarazione Ambientale	Termine	30/6	€ 100 per ogni giorno di ritardo oltre il termine	
Adeguatezza Manutenzione dell'impianto	Adeguatezza del Piano Annuale di Manutenzione programmata (art. 19.2)		Sì	€ 500 al giorno sino all'adeguamento come da prescrizione	
	Adeguatezza della reportistica (art. 19.2)		Sì	€ 500 al giorno sino all'adeguamento come da prescrizione	
	Puntualità nella trasmissione del Piano di Manutenzione Annuale	n° di giorni di ritardo	0	€ 100 per ogni giorno di ritardo oltre il termine	
	Puntualità nella trasmissione della Certificazione annuale	Termine	31/1	€ 100 per ogni giorno di ritardo oltre il termine	
Completa e corretta informazione all'ente affidante	Puntualità nella trasmissione ad ATO-R della documentazione prevista nel Contratto di Servizio	n° di giorni di ritardo	0	€ 100 per ogni giorno di ritardo oltre il termine	
	Documentazione redatta in maniera completa e adeguata alle esigenze di controllo di ATO-R e di tutela dell'interesse pubblico		Sì	È facoltà di ATO-R applicare una penale di € 2.000 in caso di documentazione ritenuta non adeguata	

Standard	Indicatore	Unità di misura	Valore di riferimento	Penale	Rimedio
	Riscontro alle richieste in materia di informazione ad ATO-R	n° di giorni di ritardo	0	€ 100 per ogni giorno di ritardo oltre il termine	
Rapporti col Socio privato	Trasmissione delle variazioni della compagine societaria di TRM e di ogni modifica significativa dello Statuto di TRM	Risparmio annuale sul Corrispettivo di Conferimento espresso in €/t	Si		Divieto di inserire il costo nel PEF in assenza di riduzione tariffaria
	Trasmissione schema di ogni contratto infragruppo	n° di giorni di ritardo	0	€ 500 per ogni giorno di ritardo nell'adeguamento, rispetto al termine concesso da ATO-R.	
	Economicità dei Contratti infragruppo	Risparmio annuale sul Corrispettivo di Conferimento espresso in €/t	Si		Divieto di inserire il costo nel PEF in assenza di riduzione tariffaria
	Conformità dei Contratti infragruppo	n° di giorni di ritardo	0	€ 500 per ogni giorno di ritardo nell'adeguamento, rispetto al termine concesso da ATO-R.	
Puntualità nei pagamenti verso enti pubblici	Pagamento del contributo a tonnellata ad ATO-R ai sensi dell'art. 10.6 del Contratto di Servizio	n° di giorni	Max 30	€ 100 per ogni giorno di ritardo oltre il termine	
	Pagamento del contributo commisurato al volume dell'attività ai Comuni rientranti nell'area di influenza ai sensi dell'art. 16 del Contratto di Servizio	n° di giorni	Max 30	La penale è da corrispondere ai Comuni ed è pari a € 100 per ogni giorno di ritardo oltre il termine	
	Pagamento di altri contributi ai Comuni rientranti nell'area di influenza, sulla base di Accordi di Programma	n° di giorni	Max 30	La penale è da corrispondere ai Comuni ed è pari a € 100 per ogni giorno di ritardo oltre il termine	
Economicità della gestione	Incidenza spese generali	%	≤ 7		L'eccedenza non potrà essere conteggiata tra i costi del PEF.
	Incidenza utile di impresa	%	≤ 10		L'eccedenza dovrà essere reinvestita nella Società.
	Incidenza spese di consulenza	%	4,2% della spesa sostenuta per il Personale		L'eccedenza non potrà essere conteggiata tra i costi del PEF.
	Incidenza spese di manutenzione	€/anno	Max canone annuo Global Service		Gli extracosti, se non oggettivamente motivati ad ATO-R, non potranno essere conteggiati tra i costi del PEF.
	Riduzione annua Costi per Servizi (voce da Bilancio)	%	-1%		In caso di mancata attuazione dell'indicatore, la relativa voce di costo del PEF dovrà comunque essere ridotta dell'1% rispetto all'anno precedente.

	Standard di qualità e Indicatori di controllo del Termovalorizzatore del Gerbido ai sensi dell'art. 21.1 del Contratto di Servizio Definizione del sistema di Penalità	Dicembre 2016
		20 di 20

Standard	Indicatore	Unità di misura	Valore di riferimento	Penale	Rimedio
Economicità del Corrispettivo di Conferimento	Revisione del Modello Economico e Finanziario a tutela dell'interesse pubblico		Sì	€ 100.000 in caso di mancata osservanza	
Cessione del calore alle reti	Sottoscrizione dei contratti per l'erogazione del teleriscaldamento tra le parti interessate	Termine	31/12/2017	€ 1.000 per ogni giorno di ritardo oltre il termine, per causa imputabile a TRM o agli Enti finanziatori	

Tale documento rappresenta una proposta da sottoporre agli Organi di ATO-R al fine di avviare il procedimento di condivisione con la Società TRM per addivenire alla stesura definitiva del sistema sanzionatorio che l'Ente dovrà applicare.