

## IL CONTRATTO DI SERVIZIO (1999 -2000)

---

Con il contratto di servizio l'ente locale ed il gestore regolamentano, dettagliatamente e trasparentemente, il servizio (ivi comprese le attività complementari ed accessorie al servizio stesso)[1] tenendo conto (e con funzione di tutela) delle esigenze dei cittadini-utenti.

Per i servizi pubblici affidati in concessione a terzi, lo strumento previsto per la disciplina del servizio è la convenzione [2].

Per le società miste (siano esse maggioritariamente o minoritariamente partecipate dall'ente locale) è quantomeno opportuno adottare una apposita convenzione [3] (la quale, in buona sostanza, corrisponde al contratto di servizio), del resto lo strumento del contratto di servizio sembra essere la tendenza normativa in atto[4] .

Risulta quindi evidente come l'adozione, da parte delle amministrazioni locali, del contratto di servizio possa valere in tutti i casi di disciplina dettagliata delle modalità di erogazione delle prestazioni di servizi, (anche a garanzia degli utenti), siano essi svolti tramite imprese pubbliche (aziende speciali, società miste, eccetera) che da imprese private [5], difatti "l'orientamento emergente è quello di uniformare o quanto meno di avvicinare la disciplina dei rapporti ente locale- ente gestore"[6].

In tal modo gli enti locali potranno (con una nuova cultura che vede la netta distinzione tra chi svolge i ruoli di regolazione e di produzione/erogazione dei servizi) svolgere le più autentiche funzioni di committente e di regolatore dei servizi pubblici spogliandosi dei propri poteri direttivi nei confronti degli esercenti del servizio [7] per regolare con essi la quantità e qualità dei servizi da garantire agli utenti.

In via preliminare (e logica) il contratto di servizio va preceduta dalla formulazione degli indirizzi generali da parte del Consiglio Comunale in ordine alla regolazione dei servizi [8], il che impone l'esame e la valutazione di tutti gli aspetti di interesse pubblico che si intende tutelare, dei fini sociali che attraverso i medesimi servizi si intendono soddisfare, del livello di benessere che si intende garantire alla comunità locale, delle esigenze e dei bisogni dell'utenza[9] , eccetera.

Lo schema del contratto di servizio va quindi approvato dal Consiglio comunale [10] conformemente ai predetti indirizzi e scelte, mentre la Giunta potrà, nel rispetto ed in esecuzione di siffatta deliberazione consigliare, formulare le condizioni giuridiche ed economiche dei contratti, tali da consentire di rispettare tali indicazioni e di raggiungere i risultati prefissati.

La sequenza procedimentale potrà quindi essere la seguente:

- 1) Approvazione degli indirizzi da parte dell'ente locale;
- 2) Predisposizione da parte del gestore (o d'intesa con il Comune) dello schema del contratto di servizio;
- 3) Esame e discussione sulla stesura definitiva dello schema di contratto;
- 4) Approvazione del documento da parte dei due enti;
- 5) Approvazione del Piano-programma da parte del gestore e/o dell'ente locale;

Indice (possibile) di un contratto di servizio<sup>[11]</sup>:

- oggetto;
  - durata (periodo di validità);
  - obiettivi di gestione e di miglioramento (le dimensioni dell'offerta dei servizi, i livelli qualitativi del servizio);
  - risorse finanziarie (a carico delle amministrazioni locali);
  - la struttura delle tariffe a carico dell'utenza;
  - modalità e tempi di corresponsione delle risorse;
  - regolamento per la disciplina dei rifiuti urbani;
  - Carta dei servizi (sulla base del modello rappresentato dal D.P.C.M. 27 gennaio 1994 <sup>[12]</sup>);
  - obbligo di utilizzare personale qualificato e mezzi idonei a garantire la sicurezza del servizio;
  - obbligo di assicurare la sicurezza negli ambienti di lavoro ai sensi del decreto legislativo 19 settembre 1994, n.626 e successive modificazioni;
  - standard qualitativi minimi del servizio, regolarità ed affidabilità dei servizi, di rispetto dell'ambiente, eccetera;
  - garanzie prestate dall'ente erogatore;
  - strumenti di controllo sulla applicazione e sui risultati;
  - sanzioni e penalità in caso di mancata osservanza del contratto;
  - modalità di prevenzione e risoluzione delle controversie (anche con gli utenti);
  - casi nei quali è possibile apportare variazioni e/o modificazioni al contratto nel corso della sua esecuzione;
  - disposizioni transitorie;
  - adempimenti susseguenti alla sottoscrizione.
- Allegati:

## \$LOGOIMAGE

- a) schede definizione tecnica dei servizi;
- b) planimetrie di dettaglio;
- c) definizione economica dei servizi resi;
- d) Regolamento per la gestione dei rifiuti (parte tecnica e tariffaria);
- e) struttura tariffaria ipotizzata;
- f) valutazione del servizio all'inizio ed alla fine con determinazione dell'indice di miglioramento produttivo.

In particolare, risulta utile soffermarsi su:

### Oggetto

Vanno chiaramente definite le caratteristiche del servizio precisando le attività occasionali, accessorie, complementari del servizio stesso.

### Durata

Dev'essere adeguata al tipo di organizzazione richiesto per lo svolgimento dei servizi, il che ci rinvia al concetto di programmazione dove sono inseriti anche gli Investimenti, i rapporti finanziari tra gli enti, eccetera.

La durata "non dovrebbe essere inferiore alla durata media dei mezzi (sette anni)"<sup>[13]</sup>, si badi che mentre nella convenzione di concessione la durata collima con quella dell'affidamento del servizio, nel caso di affidamento alle Aziende speciali la durata è a tempo indeterminato (al massimo per la durata dell'ente) e revocabile, in ogni momento, ex art.98 D.P.R. n.902/1986.

### Obiettivi di gestione e di miglioramento

In questa fase, com'è stato notato, "pesa" la "condizione di asimmetria informativa di partenza (assenza di esperienza e di informazioni consolidate e condivise sulle condizioni di contesto, sulle caratteristiche dei processi di erogazione, sull'entità dei fattori di produzione e sulla loro combinazione ottimale, ecc.)" talchè "l'operazione di fissazione delle prestazioni e di valutazione del relativo prezzo congruo risulta oltremodo difficoltosa"<sup>[14]</sup>.

E' necessario specificare l'offerta quantitativa del servizio in rapporto alle esigenze ed alla domanda dell'utenza (anche nella sua "interpretazione" operata dall'ente locale in quanto ente esponenziale della comunità servita) ossia il volume complessivo del servizio (frequenza di svuotamento cassonetti, o , di passaggio nella raccolta, frequenza di spazzamento, ecc.), l'estensione o la densità territoriale, i servizi appositamente dedicati a talune categorie di utenti o aree territoriali, eccetera.

## \$LOGOIMAGE

I livelli qualitativi minimi da assicurarsi agli utenti garantiscono di evitare l'insorgere in capo all'impresa dell'abuso di posizione dominante sul mercato, inoltre, ove si tema che il contratto possa produrre effetti distorsivi della concorrenza, l'amministrazione potrà rivolgersi all'Autorità garante della concorrenza e del mercato, al fine di acquisire le opportune indicazioni. Si assumeranno quindi, nelle carte dei servizi, degli standard di servizio generali nonché specifici (es. la frequenza di passaggio o di svuotamento cassonetto o di spazzamento via per via, per area, eccetera).

Onere finanziario a carico dell'amministrazione o dell'utenza.

La quantificazione del corrispettivo va distinta a seconda delle prestazioni continue e ordinarie o delle prestazioni occasionali o a domanda. Il corrispettivo viene revisionato ogni anno con criteri distinti a seconda se riguardi l'ammortamento, la mano d'opera, i consumi di beni e servizi, eccetera.

Si coglie l'occasione per ribadire la difficoltà connessa all'assenza di un reale mercato dei prezzi tali da renderli competitivi e confrontabili nell'ambito dei relativi contesti o ambiti ottimali.

Va tenuto in debito conto la questione della concessione in uso di impianti per la quale va redatto apposito verbale di consegna (previo contraddittorio tra le parti), indicando l'onere di concessione e le condizioni di restituzione dei beni alla scadenza nonché il corrispettivo per le migliorie/incrementi di valore apportati dal gestore agli impianti stessi e quant'altro possa essere ritenuto utile prevedere (es. possibilità di rottamazione o sostituzione degli impianti obsoleti).

Modalità e tempi di corresponsione delle risorse

Il corrispettivo potrebbe essere pagato in quattro rate entro il 31.01, 30.04, 31.07, 31.10. Il gestore ha diritto all'interesse per l'eventuale ritardo nel pagamento, pari , per esempio, al tasso ufficiale di sconto (T.U.S.) maggiorato di due punti.

La struttura delle tariffe a carico dell'utenza

Poiché il costo del servizio non è a carico esclusivo della finanza comunale ma è totalmente sostenuto dai corrispettivi pagati dagli utenti, bisogna disciplinare anche le modalità di determinazione delle tariffe.

In proposito potrebbe adottarsi il metodo del "price cap" , dove viene fissato il limite massimo di variazione di prezzo vincolato per un periodo pluriennale, determinato in base al tasso di variazione annuo dell'inflazione e all'obiettivo di variazione del saggio annuale di produttività, come prefissato nel contratto di servizio. Questo sistema spinge l'impresa ad aumentare l'efficienza in quanto in caso di risparmi sui costi sarebbe essa stessa a beneficiarne.

Si potranno altresì prevedere le modalità di misurazione dei consumi da parte dell'utenza, il livello minimo delle tariffe, la modalità di determinazione delle stesse, le modalità di vigilanza e di controllo per quanto concerne le tariffe relative a servizi accessori e complementari al servizio principale.

L'evasione

\$LOGOIMAGE

Stante la dimensione dell'evasione (totale, parziale, irregolarità, ecc.)<sup>[15]</sup> nel contratto di servizio potrà essere considerata la lotta all'evasione, con "una sorta di profit sharing fra ente locale e soggetto gestore sulla base del computo dell'aumento dell'utenza passiva di imposta, ora tariffa. Se  $a$  è l'insieme dei soggetti in precedenza colpiti dal tributo Tarsu, il loro incremento al livello  $b$  comporterà un aumento tariffario  $D_{fatt} = b \cdot T - a \cdot T$ . Tale incremento di fatturato indotto dalla lotta all'evasione verrà goduto in via principale dall'impresa di gestione del ciclo, ma, dall'ente locale di riferimento e concessionario delle attività in questione. Sicchè, il gestore tratterà presso di sé la quota:

$$0,75 (b \cdot T - a \cdot T)$$

mentre per l'ente locale parteciperà all'incremento della base imponibile con una quota minore, pari a:  $0,25 \cdot (b \cdot T - a \cdot T)$ " <sup>[16]</sup>.

Garanzie nei confronti dei Comuni

Potranno esser concordate eventuali assunzioni di assicurazioni per gli impianti, eccetera e altre garanzie per la regolarità e continuità delle prestazioni.

Strumenti di controllo e di vigilanza

Obbligo di informazione in ordine allo svolgimento dei servizi. Potere ispettivo dell'amministrazione nei confronti dell'attività e dell'organizzazione del gestore rispettando il diritto alla riservatezza.

Sanzioni e penalità.

In caso di inadempimento contrattuale devono essere previste delle forme di risarcimento forfettarie (calibrate a seconda del tipo e della gravità dell'inadempimento, ossia la misura della penale dovrà essere pari o superiore all'entità prevedibile del danno) tali da stimolare al rispetto di quanto pattuito e concretato nel contratto di servizio.

E' stato notato come "risulti difficoltoso definire meccanismi di natura sanzionatoria da attuare nel caso di mancato rispetto degli impegni sui risultati" allorchè la proprietà del gestore sia in mano pressocchè totalitaria all'ente locale, in tal caso "eventuali sanzioni economiche potrebbero essere prive di reale valenza complessiva. Di conseguenza, l'unica sanzione possibile è costituita dalla rimozione degli organi amministrativi dell'azienda"<sup>[17]</sup>.

\$LOGOIMAGE

Per esempio ove si manifestino aumenti di costo dei fattori di produzione non prevedibili a priori che, non potendo adeguatamente essere compensati da miglioramenti di produttività o da miglioramenti dei processi produttivi, si traducano in significativi incrementi dei costi unitari di produzione.

DELIBERA DI APPROVAZIONE DEL CONTRATTO DI SERVIZIO[18]

Il Consiglio Comunale

VISTA E RICHIAMATA la propria deliberazione n.     in data     relativa alla gestione del servizio di igiene urbana tramite.....[19];

CONSIDERATO CHE il settore dei servizi pubblici, latamente inteso, richiede l'assunzione da parte dell'Ente locale del ruolo di soggetto regolatore mentre al soggetto gestore (motivatamente scelto tra i moduli gestionali-organizzativi previsti dal vigente ordinamento in materia di servizi pubblici locali) spetta, appunto, la gestione del servizio affidato [20];

RILEVATO che i rapporti tra il Comune (soggetto regolatore e titolare dei servizi) e ..... (soggetto gestore del servizio affidato) vengono disciplinati da un contratto di servizio il quale tiene conto delle esigenze comunali quali:

- l'impegno della.... ad operare nel rispetto delle problematiche ambientali garantendo correttezza, imparzialità e trasparenza del proprio operato nonché l'impegno a favorire il riuso e riutilizzo dei rifiuti, oltre che il loro recupero materiale ed energetico, nonché il razionale utilizzo delle risorse ambientali;
- l'assicurazione alla clientela del soddisfacimento dei fabbisogni dei servizi nelle quantità e con le qualità richieste;
- l'adozione della carta dei Servizi;
- le priorità determinate per la programmazione degli investimenti, con particolare riferimento al miglioramento dei sistemi di....., alla standardizzazione nella qualità dei servizi erogati[21]; alla realizzazione di impianti ed attrezzature per il contenimento dei costi, eccetera;

\$LOGOIMAGE

- la definizione puntuale dei rapporti contrattuali tra ..... ed il Comune titolare del servizio ed in particolare la contrattazione di un corrispettivo per l'erogazione dei servizi oggetto del Contratto;

VISTI ED ESAMINATI i documenti allegati al Contratto di servizio:

(elencare)

VISTO E CONSIDERATO CHE la 1<sup>a</sup> Commissione consigliare "Affari generali-Servizi Pubblici" ha già esaminato lo schema del contratto di servizio nonché la documentazione ivi allegata[22];

RILEVATA la rispondenza e l'idoneità dei citati atti ed elaborati rispetto alla normativa in materia di servizi pubblici locali nonché alle esigenze di autonomia locale;

DATO ATTO CHE i costi delle prestazioni contemplate dal contratto di servizio e relativa documentazione sono stati oggetto di disamina in sede istruttoria del provvedimento e che, comunque i criteri per la determinazione dei corrispettivi (rectius, tariffa) sono indicati nei criteri ivi adottati e quindi, risultano essere verificabili (nel loro calcolo ed applicazione) anche in corso di esercizio (in sede di controllo e di monitoraggio) nonché ex-post;

RILEVATO CHE dal complesso dello schema di contratto di servizio viene stabilito un importo indicizzato di Lire.....(euro)..... che il Comune corrisponderà a..... nelle modalità stabilite nel medesimo contratto;

ACCERTATA l'adeguatezza dello schema di contratto di servizio per l'affidamento della gestione del servizio di igiene urbana [23];

RITENUTO, quindi, per le motivazioni qui esposte e richiamate, di approvare il contratto di servizio e la relativa documentazione, siccome tutta funzionale al perseguimento dell'interesse pubblico connesso alla qualificazione del ruolo del Comune e, in generale, dell'Ente locale nel settore dell'igiene urbana ritenuto di grande rilevanza per la qualità della vita della collettività amministrata oltre che ai fini e per gli effetti di una efficiente ed equa fiscalità locale;

VISTO il D.P.R. 4 ottobre 1986, n.902 recante "Approvazione del nuovo regolamento delle aziende di servizi

\$LOGOIMAGE

dipendenti dagli enti locali";

VISTO l'art.22 e ss. della Legge 8 giugno 1990, n.142 come succ.mod. ed int. relativo alle possibili forme di gestione dei servizi pubblici locali da parte dei Comuni ed in particolare il comma.... che prevede la..... tra le forme con cui i Comuni possono gestire i servizi;

VISTO l'art.... dello Statuto comunale che prevede .....

VISTI i seguenti pareri di regolarità tecnica, di regolarità e di copertura contabile resi ai sensi dell'art.53 della Legge 142/1990:

- parere favorevole di regolarità tecnica del Dirigente del Settore Ecologia.....;
- parere favorevole di regolarità e di copertura contabile del Dirigente Settore Contabilità.....;

UDITA la discussione (verbalizzata sub "B" al presente provvedimento);

A VOTI:

presenti:

favorevoli:

contrari:

astenuti:

palesamente espressi per alzata di mano;

DELIBERA

1) di approvare - per le motivazioni e causali meglio indicate ed illustrate in premessa - lo schema del Contratto di servizio da stipularsi tra il Comune e la....., per l'affidamento del servizio di igiene urbana, contratto che viene qui allegato - assieme alla relativa documentazione - sub "A" al presente provvedimento per costituirne parte integrante e sostanziale;



## \$LOGOIMAGE

- 2) di autorizzare i competenti organi del Comune a compiere tutti gli atti attuativi necessari per l'esecuzione del presente provvedimento;
  
- 3) di delegare la Giunta ad apportare eventuali modifiche di carattere tecnico agli atti approvati con la presente deliberazione;
  
- 4) di imputare la spesa di Lire..... (euro....) di competenza dell'anno 2.000, a titolo di corrispettivo dovuto a..... al cap..... del bilancio di previsione per l'esercizio finanziario 2.000 con la voce..... , che presenta la necessaria disponibilità, e ai corrispondenti capitoli dei bilanci degli esercizi futuri;

## SCHEMA DI CONTRATTO DI SERVIZIO[24]

Il Comune di....., di seguito denominato "Comune" o "amministrazione comunale";

e

l'Azienda[25]..... in qualità di gestore del servizio di gestione dei rifiuti, di seguito denominato "gestore"

## PREMESSO CHE

1 - per la gestione del servizio di gestione dei rifiuti (ex art. del D.lgs.22/1997 e ss.mm.) è stato anzitempo costituito l'Azienda Speciale ai sensi dell'art.22 della Legge 8 giugno 1990, n.142;

2 - ai sensi dell'art.23 della citata Legge n.142 del 1990, nonché dell'art.4 della Legge 29 marzo 1995, n.95, l'Ente locale approva gli atti fondamentali delle aziende speciali, tra i quali rientra il Piano-Programma cui fa riferimento il presente Contratto di servizio che disciplina i rapporti tra Ente Locale e azienda Speciale in

\$LOGOIMAGE

ordine alla gestione dei servizi di igiene ambientale;

3 - in questo ambito di rapporti, il Comune riconosce come proprie esclusivamente le funzioni di titolare di servizi, da esercitare in termini di indirizzo e controllo del servizio pubblico, mentre ritiene estranee al proprio ruolo le attività e funzioni di gestione d'impresa e di organizzazione operativa dei servizi attraverso la combinazione dei fattori produttivi;

4 - queste ultime funzioni ed attività gestionali ed organizzative sono invece di stretta pertinenza del "gestore", dotato di personalità giuridica, autonomia gestionale, capacità di svolgere incombenze soggette al naturale rischio di impresa;

5 - dato atto che la nuova tipologia di rapporti delineata dalle citate Leggi 142/1990 e 95/1995:

- costituisce un elemento di forte discontinuità rispetto al passato, richiedendo una profonda revisione delle procedure e strumenti di programmazione e controllo e dei connessi sistemi informativi;

- richiede lo sviluppo di nuove capacità e professionalità nell'ambito del Comune, in grado di supportare e strutturare i processi decisionali connessi alle funzioni di indirizzo e controllo;

- presuppone la sperimentazione e il consolidamento di esperienze in ordine alla definizione di un sistema di indicatori economici che correlino, per ciascun servizio operativo di igiene ambientale, il livello quali-quantitativo di prestazioni rese all'utenza e il relativo livello e struttura dei costi, soprattutto in assenza di un sistema di prezzi di mercato;

6 - il presente contratto di servizio è improntato a criteri di equità e di trasparenza, ed ha lo scopo di regolare i rapporti tra il Comune ed il gestore del servizio di gestione dei rifiuti, nel rispetto dei rispettivi ruoli, le condizioni dell'affidamento per la durata del contratto stesso, in rapporto alla sinallagmaticità di prestazioni;

7 - Preso atto dei contenuti del Decreto Legislativo n.22 del 5 febbraio 1997 e ss. mm. ed int. (Decreto Ronchi), che innova - adeguandole alle normative U.E. le modalità di gestione dei rifiuti, ed in particolare dell'art.49 che prevede l'istituzione dall'01/01/2000 della tariffa per la gestione dei rifiuti urbani, in sostituzione dell'attuale tassa (t.a.r.s.u.);

8 - Considerato che occorre, in ogni caso, sperimentare un nuovo sistema di indicatori per la raccolta di informazioni sull'efficienza dei servizi;

9 - Con delibera Consiglio Comunale n... in data....., esecutiva a' sensi di legge, il Comune di..... ha approvato il contratto di servizio e così l'organo competente della .....

Tutto ciò premesso si stipula e conviene quanto segue:

Parte I - Oggetto e durata del contratto

Art.1

(Premesse ed allegati)

1. La parte "premessa" costituisce parte integrante ed essenziale del presente contratto di servizio, e così gli allegati sottospecificati il cui contenuto ha quindi efficacia negoziale:

- a) Scheda di definizione tecnica dei servizi resi nonché le planimetrie relative allo spazzamento e alla raccolta dei rifiuti;
- b) Scheda di definizione economica dei servizi resi;
- c) Scheda dei parametri e del livello di servizio attualmente reso (inizio periodo) e dei risultati obiettivo attesi per la fine del periodo di validità del contratto (fine periodo);
- d) Scheda di ricostruzione dell'indice di miglioramento complessivo;
- e) Indagine soddisfazione del cliente;
- f) Documento indirizzi dell'Azienda 1999-2002;
- g) Bilancio di previsione 2.000 dell'Azienda;

## Art.2

(Oggetto)

1. Il presente contratto disciplina i rapporti dei sottoelencati servizi istituzionali di pubblica utilità rivolti alla cittadinanza nel suo complesso ed erogati dal gestore in forma indifferenziata rispetto all'utenza finale:

- a) Raccolta, trasporto e smaltimento/trattamento/recupero dei rifiuti: urbani, assimilati, pericolosi (farmaci scaduti, pile, ecc.), raccolta differenziata del vetro e del multimateriale, di carta e cartoni. La raccolta rsu e quella differenziata sono in regime di privata.
- b) Pulizia strade: spazzamento e lavaggio;
- c) Servizi aree pubbliche speciali: mercati, cimiteri (limitatamente alla raccolta e trasporto rifiuti), discariche abusive su aree pubbliche e private, raccolta siringhe, rimozione rifiuti tossici e nocivi abbandonati;
- d) Rapporti con l'utenza: linea verde, repressione atti incivili (agenti accertatori);
- e) Attività educative e formative: educazione ambientale nelle scuole, stages di formazione presso il gestore;

\$LOGOIMAGE

f) Servizi occasionali, non programmabili:

f1) Piano sgombero neve (in caso di effettivo verificarsi di nevicata);

f2) manifestazioni pubbliche (raduni, concerti, comizi, eccetera);

1. Nel corso della durata del contratto le parti potranno negoziare l'affidamento di ulteriori servizi, o l'attivazione dei servizi istituzionali non regolati dal presente contratto, sulla base di valutazioni di oggettiva opportunità e convenienza, attraverso la stipula di appendici al presente accordo, valutando se ed in che misura i nuovi servizi richiedano una specifica definizione di risultati da conseguire ed ulteriori oneri per l'Amministrazione comunale.
2. Il gestore è comunque titolato ad operare sulla produzione e commercializzazione di prodotti/servizi, non regolati dal presente contratto, che rientrino nel proprio oggetto statutario (ovvero accessori e/o affini e/o collegati) e che non richiedano oneri aggiuntivi all'amministrazione comunale.

Art. 3

(Durata)

1. Il presente contratto ha validità ed esecutività dal momento della sua sottoscrizione, fino al 31 dicembre 2010 ed è rinnovabile alla scadenza, su accordo delle parti, previa comunque adozione degli eventuali necessari provvedimenti.

Parte II - Obiettivi e modalità di gestione dei Servizi

Art.4

(Modalità di gestione)

## \$LOGOIMAGE

1. Gli interventi specifici e le modalità di realizzazione dei servizi di cui all'art.2, comma 2, con la sola eccezione delle discariche abusive su aree pubbliche o private, sono definiti dal gestore in modo autonomo, tenuto conto delle risorse di cui al successivo art.5, nel rispetto degli obiettivi di miglioramento del livello del servizio e nel rispetto degli indirizzi comunali recepiti nella descrizione dei servizi stessi, così come riportato nell'allegato 1 (Schede di definizione tecnica dei Servizi affidati). In merito a detti Servizi l'amministrazione comunale limiterà i propri interventi alla segnalazione di disservizi od esigenze di modifica dei programmi aziendali, derivanti da valutazioni di propri organi o da comunicazioni ad essi pervenute da cittadini, enti o associazioni.
2. I Servizi occasionali non programmabili, di cui al comma 3 dell'art.2, sono attivati su richiesta del Comune, secondo le procedure indicate nel..... dell'art....., e contabilizzati in base al "Prezziario Generale" attualmente in vigore (approvato con delibera C.d.A. dell'Azienda n.... del..... ).
3. Il "Prezziario Generale" dovrà essere annualmente aggiornato entro il mese di dicembre, con validità per l'esercizio successivo. I prezzi da praticare verso la committenza comunale saranno oggetto di negoziazione in sede di rinnovo del contratto di servizio o suoi aggiornamenti/adattamenti annuali.

## Art.5

(Vincoli per la gestione dei Servizi non regolati dal presente contratto)

1. Relativamente ai Servizi di cui al comma 4 dell'art. 2, il gestore si impegna a recuperare dai specifici committenti-clienti almeno il costo pieno del servizio reso (compresa, quindi, la relativa quota-parte delle spese generali). A tale scopo il gestore si impegna ad adattare i propri sistemi di contabilità analitica, controllo di gestione e formulazione dei prezzi di vendita dei servizi, in modo da dimostrare l'effettivo recupero del costo pieno.
2. Il gestore si obbliga ad eseguire, anche in via temporanea, ulteriori servizi connessi, affini, accessori all'oggetto sociale. Tali nuovi servizi saranno retribuiti sulla base dei corrispettivi stabiliti d'intesa con il Comune, tenuto conto della copertura dei costi, ivi compresi anche quelli finanziari, nonché della remunerazione del capitale investito coerente con le prevalenti condizioni di mercato del medesimo settore.
3. Il Comune, inoltre, riconosce fin d'ora la possibilità di fissare delle parziali deroghe al principio di recupero del costo pieno, qualora ravvisi l'opportunità per quei servizi a domanda individuale che racchiudano comunque un elevato interesse pubblico (per via del loro impatto sulle condizioni di igiene urbana o per l'effetto di disincentivazione dell'abusivismo oppure, al contrario, di incentivazione all'utenza a servirsi di una struttura in grado di garantire elevati standard di qualità e rispetto delle norme), di sostenere lo sforzo del gestore per l'acquisizione di significative quote di mercato.

## Art.6

(Gli obiettivi di miglioramento del livello di servizio: Indice di miglioramento complessivo)

1. Per livello di servizio si intende la relazione tra entità delle prestazioni rese e loro livello qualitativo. Le parti concordano di assumere i valori riportati nell'allegato 3 (Scheda azienda) quale fotografia del livello di servizio attuale, e come riferimenti per la definizione degli obiettivi di miglioramento del servizio.
2. Ai fini del presente contratto l'obiettivo di miglioramento del servizio sul quale effettuare la verifica dei risultati raggiunti, viene definito in modo globale per l'insieme dei servizi gestiti dal gestore con le modalità di cui all'art.3, comma 1. Nell'ottica sperimentale richiamata in premessa, si assume come strumento per la definizione degli obiettivi, del controllo dei risultati e della conseguente attribuzione degli incentivi/sanzioni, un indice di miglioramento complessivo dei servizi affidati, anziché agli indici di ciascun servizio, che vengono utilizzati esclusivamente ai fini del calcolo dell'indice totale. L'indice di miglioramento complessivo, concordato dalle parti, assume per l'anno 2.000 il valore di .... punti, come specificato nell'allegato 4 (Scheda di ricostruzione dell'indice di miglioramento atteso), con una soglia minima di .... punti (....% circa del valore obiettivo), sempre calcolato con le modalità di cui al suddetto allegato 4.
3. La soglia minima di ..... punti costituisce l'obiettivo il cui mancato raggiungimento per due esercizi consecutivi senza giustificazione può dar luogo ai provvedimenti di revoca del Consiglio di amministrazione del gestore.
4. Il Comune, con le modalità e le strutture di cui alla parte IV del presente contratto, si riserva la più ampia facoltà di procedere a controlli e verifiche sul livello del servizio reso alla cittadinanza, sullo stato di applicazione del contratto di servizio e sull'osservanza delle norme stabilite dal contratto stesso, secondo i tempi e le modalità che riterrà più opportune. Il gestore si impegna a collaborare a detta attività fornendo, su semplice richiesta del Comune, tutti i dati, le notizie, le informazioni e la documentazione che il Comune stesso ritenga di dover acquisire.

## Parte III - Le risorse finanziarie

## Art.7

\$LOGOIMAGE

(Le risorse finanziarie allocate per lo svolgimento dei servizi commissionati)

1. I corrispettivi per l'esercizio delle attività di servizio oggetto del presente contratto di servizio sono suddivisi in tre diverse entità:

- a) risorse a copertura dei costi di gestione dei servizi istituzionali programmabili gestiti con le modalità di cui all'art.4, commi 1 e 2, fissate in Lire..... (euro...);
- b) risorse destinate all'incentivazione dei risultati stabili nel precedente articolo 6, in termini di miglioramento del servizio, fissate in Lire..... (euro...);
- c) risorse a copertura dei costi di gestione dei servizi occasionali o comunque gestiti con le modalità di cui all'art.4, comma 2, stimate in via preventiva in Lire.....(euro....) per le discariche abusive.... il cui importo definitivo sarà correlato ai meccanismi di cui al citato comma 2 dell'art.4, nonché alle procedure di cui al successivo art. 11.

1. Il Comune riconosce che la gestione del servizio di igiene urbana deve svolgersi in condizioni che consentano al gestore, nell'ipotesi minimale, il conseguimento dell'equilibrio economico.

2. Ai fini e per gli effetti dell'applicazione tariffaria ex art.49 D.Lgs. 22/1997 e ss. mm. ed int. il Comune si obbliga a determinare la tariffa in accordo con il gestore, sulla base degli elementi anche economici, finanziari, di gestione e di esercizio indicati dal gestore medesimo in relazione ai servizi, ed a garantire comunque al gestore la corresponsione di una somma pari ad eventuali differenze tra il corrispettivo effettivo dei servizi e gli importi percepiti dall'applicazione della tariffa, qualora inferiori al citato corrispettivo.

Art.8

(Revisione del corrispettivo)

1. La componente gestionale del corrispettivo potrà venire aggiornata, nel corso di validità del contratto, solo sulla componente del personale, consumi, servizi ed automezzi, tenendo conto delle variazioni dell'indice di inflazione programmata

2. Il gestore potrà altresì ottenere la revisione del corrispettivo quando si verificano condizioni tali da comportare significativi scostamenti nella composizione dei costi; sono ad esempio valutati tra gli

## \$LOGOIMAGE

elementi di costo rilevanti:

- cause di forza maggiore;
- emanazione di nuove norme o prescrizioni nazionali e/o regionali sia in campo ambientale che in ogni altro campo attinente;
- variazioni di carattere eccezionale delle diverse categorie di costo che alterino o non trovino riscontro nel meccanismo di aggiornamento;
- eventuali modifiche nella tipologia delle opere che si rendessero necessarie rispetto al programma, ai fini dell'osservanza di nuove norme e/o prescrizioni nazionali e/o regionali e/o provinciali;

1. Ogni modifica alla tariffa pattuita con il presente contratto di servizio non potrà mai essere unilateralmente praticato dal gestore, ma dovrà sempre essere previamente ed espressamente approvato dal Comune.

## Art.9

(Le risorse a copertura dei costi di gestione dei servizi istituzionali)

1. Le risorse di cui al comma1, lett.a) dell'art.7, sono riferite all'effettuazione di servizi istituzionali regolati dall'art.2,comma1 e dall'art.4, commi 1 e 2 del presente contratto di servizio, per i quali il gestore è in grado di definire in autonomia i programmi di intervento e le azioni gestionali sulla base di proprie valutazioni del rapporto tra domanda di servizio, obiettivi da raggiungere, fattori di produzione da impiegare, organizzazione dei processi di lavoro e delle risorse necessarie per conseguire risultati che soddisfino la domanda di servizio. Tali risorse sono impiegate dal gestore per sostenere i costi di esercizio (diretti e indiretti) dei servizi istituzionali affidati, garantendo un livello di servizio almeno equivalente all'indice soglia minimo di .... punti calcolato con le modalità di cui all'allegato 4.

2. Si dà atto che, per l'anno 2.000, i costi preventivati dei servizi sono quelli risultanti dall'allegato 2 al presente contratto, pertanto superiori ai trasferimenti comunali.



## Art.10

(risorse destinate all'incentivazione dei risultati in termini di livello di servizio)

1. Il raggiungimento del risultato di cui al comma 2 del precedente art.6, darà luogo, da parte dell'amministrazione comunale, alla attribuzione della quota di risorse finanziarie di cui al comma 1, lettera b) dell'art.7, che l'azienda impiegherà con ampia autonomia circa le modalità di distribuzione. Qualora il risultato massimo concordato non venga raggiunto, il Comune provvederà al trasferimento di quota-parte delle risorse destinate all'incentivazione dei risultati (calcolata con le modalità di cui al successivo art...., comma....) solamente qualora si superi l'indice soglia minimo di ..... punti, definito con le modalità di cui all'allegato 4.
2. Si stabilisce che, in linea di principio, qualora si realizzassero condizioni di assenza di disavanzo economico, raggiungimento dell'indice di miglioramento concordato e conseguimento di economie di costi rispetto alle previsioni, il gestore - nell'ambito delle norme contrattuali anche decentrate - potrà destinare parte di tali economie per l'attribuzione di quote variabili di stipendio ai propri dipendenti anche al di là dell'importo specificatamente destinato dal contratto di servizio.

## Art.11

(Risorse a copertura dei costi di gestione dei servizi occasionali a domanda di soggetti comunali)

1. Le risorse di cui al comma 1, punto c dell'art.7, si riferiscono ai Servizi regolati dall'art.4 comma 2 e riferibili ai Servizi elencati nell'art.2 comma 3 (Servizi erogati all'azienda su diretta e puntuale richiesta da parte del Comune in quanto Servizi occasionali non programmabili) o ai Servizi che, pur indicati nell'art.1 comma 1 costituiscono, al momento, una eccezione al carattere di Servizi consolidati, continuativi e programmabili (Servizio discariche abusive su aree pubbliche e private).
2. Le risorse di cui al presente articolo sono attivate secondo le procedure seguenti:
  - gli uffici comunali competenti per materia formalizzano le richieste, che possono essere puntuali per ciascun intervento;
  - il gestore, nei casi in cui non direttamente previsto da tariffari o nell'ambito dei programmi di attività già definiti, formula un preventivo dei costi dell'intervento;

## \$LOGOIMAGE

- gli uffici comunali richiedenti dispongono di un ordine di lavoro, nell'ambito degli stanziamenti già richiamati nell'art.7, comma 1 punto c); oltre tale limiti gli uffici richiedenti dovranno verificare ed assicurare adeguata copertura finanziaria, della quale dovranno dare esplicita indicazione;

- il gestore provvederà alla esecuzione dei lavori, trasmettendo le relative fatture agli uffici richiedenti e fornendo, per conoscenza, un rendiconto.

Il gestore non potrà richiedere corrispettivo alcuno a fronte di richieste non formulate secondo la descritta procedura operativa.

1. Sono , in ogni caso, consentite deroghe alla procedura di cui al precedente comma nel caso di interventi richiesti per ragioni di urgenza dall'Ufficio Ecologia o dalle autorità pubbliche di governo delle emergenze (ad esempio VV.FF., Pubblica Sicurezza, Autorità Sanitarie, ecc.). Al verificarsi di tali evenienze il gestore potrà intervenire direttamente provvedendo successivamente a darne tempestiva comunicazione al Comune.

## Art.12

(Modalità e tempi di corresponsione delle risorse finanziarie)

1. Le risorse di cui all'art.7, comma 1, lett. a) , sono corrisposte in eguali rate quadrimestrali, a partire dalla prima entro il giorno 31 gennaio.
2. Le risorse di cui all'art.7, comma 1 lett. c), sono erogate entro 60 giorni dalla presentazione delle fatture comprovanti i costi diretti effettivamente sostenuti.
3. La corresponsione delle risorse finanziarie destinate all'incentivazione dei risultati, di cui all'art.7, comma1, lett. b), avverrà sulla base di un apposito report annuale, presentato all'amministrazione comunale congiuntamente al bilancio di esercizio, esclusivamente nel caso in cui si superi l'indice-soglia minimo di.... punti, secondo la scala di graduazione di seguito definita:

da .... a ... punti .....%

eccetera

in misura uguale o maggiore a ..... punti .....%

## \$LOGOIMAGE

1. Ogni eventuale diminuzione del corrispettivo dovuto al gestore darà diritto alla stessa di diminuire la soglia degli standard quali/quantitativi dei servizi, in forme concordate con il Comune, o unilateralmente qualora entro un congruo termine non si addivenga, per fatti non imputabili al gestore, ad una determinazione in merito.

## Parte IV - Controllo sulla applicazione del Contratto di servizio

### Art.13

(Strumenti di controllo e di vigilanza)

1. Il controllo sulla applicazione del presente contratto si esplica attraverso gli strumenti seguenti:

- report quadrimestrale aziendale del gestore;
- verifiche interne inerenti la rispondenza delle modalità di compilazione del report e di rilevazione e calcolo degli indici;
- indagini ed analisi esterne inerenti il livello del servizio all'utente.

1. Il report quadrimestrale aziendale del gestore è basato sulle informazioni del sistema di controllo di gestione del gestore, da redigere a cura dello stesso e da inoltrare agli organismi di controllo sulla applicazione del contratto di cui al successivo art. 14, entro il secondo mese successivo alla scadenza quadrimestrale.

2. Il report quadrimestrale è distinto in due parti, analitica e sintetica, rispettivamente rivolte:

- alla analisi, per ogni servizio svolto - ivi compresi i servizi direttamente gestiti dall'azienda e non rientranti specificatamente nel contratto, ai fini delle verifiche di cui all'art.6 - dei risultati, dei costi e dei processi di produzione dei servizi; ai fini del presente contratto tale prima parte assume valore puramente indicativo; in tale parte analitica rientrerà anche una disaggregazione dei dati su base territoriale, in particolare per i servizi istituzionali programmabili indicati alle lettere A,B,C e D dell'art.2, comma 2;

## \$LOGOIMAGE

- alla dimostrazione dei risultati migliorativi raggiunti rispetto al complesso degli obiettivi negoziati come indicato nell'art.6, comma 2, (indice di miglioramento del livello di servizio da garantire da parte del gestore); ai fini del presente contratto questa seconda parte del report assume valore anche ai fini della corresponsione delle risorse aggiuntive di cui all'art.7, comma1, lett.b), con le modalità di cui al precedente art.11, comma3.

1. Per ciascuna delle parti, il report quadrimestrale fornisce una dimostrazione dei risultati raggiunti rispetto agli obiettivi programmati o al loro stato di avanzamento, in termini di livello di servizio raggiunto, espresso attraverso appropriati indicatori e relativi indici quantitativi. Limitatamente alla prima parte (dati analitici per ciascun servizio) il report fornisce anche la ricostruzione dei relativi costi, espressi in costi totali, struttura dei costi diretti, entità e struttura dei costi attribuiti quali ripartizione dei costi indiretti e generali, costi unitari per utente interessato e per ciascuna delle entità rappresentate dagli indicatori assunti nella formulazione delle previsioni.
2. Le verifiche ad hoc potranno riguardare le modalità di definizione e di calcolo degli indicatori, e la gestione delle informazioni che alimentano il sistema di report e potranno essere effettuate ogni qualvolta l'organismo di controllo ( di cui all'art.14) rileverà l'esigenza di chiarimenti e approfondimenti su specifiche voci del report. Le verifiche verranno condotte attraverso incontri fra membri dell'organismo di controllo e rappresentanti aziendali scelti in base alla specifica competenza sulla materia in oggetto, potranno prevedere l'analisi contestuale da parte di membri dell'organo di controllo e rappresentanti del gestore di documentazione aziendale sia di tipo amministrativo-contabile, sia relativa al sistema di controllo di qualità interno.
3. Le verifiche si concluderanno con la redazione di un verbale, sottoscritto dalle parti, che illustra i riscontri effettuati, e con la predisposizione di una relazione di commento a cura dell'organismo di controllo, tendente a mettere in evidenza suggerimenti e raccomandazioni. Nel caso di riscontro di inadempienze in ordine alla compilazione dei report, ne sarà data segnalazione formale all'Amministrazione comunale per le determinazioni del caso.
4. Indagini ed analisi ad hoc potranno essere avviate dalla Commissione di cui al successivo art. 14, al fine di migliorare la capacità di definire gli elementi contrattuali in sede di future rinegoziazioni. A tale scopo esse potranno riguardare:

- gli indicatori ed indici assunti per la formulazione degli obiettivi quali-quantitativi attinenti il livello di servizio da garantire;

- la possibilità di utilizzare, tra gli indicatori di cui sopra, gli strumenti e modalità di misura della soddisfazione dell'utenza, vuoi per il tramite di specifiche analisi della "customer satisfaction", vuoi per il tramite di sistemi di raccolta delle informazioni sui disservizi o sulle proteste/segnalazioni;

- la necessità di implementazione e/o integrazione dei sistemi di controllo interno del gestore, al fine di migliorare la conoscenza dei processi di servizio, dei risultati conseguiti e delle relative condizioni e responsabilità, dei costi complessivi ed unitari;

- un confronto delle informazioni sull'operato del gestore con i costi e i risultati, in termini di livello di servizio, di altre realtà nazionali;

## \$LOGOIMAGE

- gli strumenti e meccanismi di coordinamento delle funzioni e strutture comunali dalle quali dipende il conseguimento di obiettivi migliorativi delle performances e dei costi del gestore, o che comunque interfacciano il gestore stesso;
- in generale tutti i contenuti del contratto di servizio, suggerendo modifiche, miglioramenti o formulazioni di tutte le variabili trattate (obiettivi, indicatori, costi, modalità di controllo, ecc.).

### Art. 14

(Organismi di controllo sulla applicazione del contratto di servizio)

1. I compiti di controllo sulla funzionalità del contratto di servizio, sui risultati conseguiti a fronte degli obiettivi negoziati, nonché le incombenze relative alla gestione dei servizi regolati dall'art.4, comma 2, saranno assicurati da una apposita Commissione di Controllo e Coordinamento, composta da tre rappresentanti designati nel modo seguente:

- a) due rappresentanti del Comune , nominati dal Sindaco;
- b) un rappresentante designato dall'organo di governo del gestore;

1. La Commissione:

- a) determina autonomamente un proprio programma di attività nell'ambito dei controlli previsti dal precedente articolo 13;
- b) formula le proprie osservazioni, riscontri e proposte all'amministrazione comunale, alla Direzione del gestore con cadenza almeno quadrimestrale;
- c) assicura una valutazione dei reports quadrimestrali stendendo conseguenti rapporti di analisi;
- d) garantisce il massimo di unitarietà possibile tra le richieste d'intervento indirizzate al gestore dal Comune.
- e) formula motivate proposte di finanziamento delle risorse di cui all'art.7, comma1, lett.c);

### Art.15

(Responsabilità)

1. Durante la vigenza del presente Contratto il gestore sarà il solo ed unico responsabile della corretta, economica ed efficiente gestione dei servizi, nell'osservanza delle normative vigenti in materia, delle disposizioni del presente Contratto e relativi Allegati, per quanto lo riguardino.
2. Il gestore mantiene sollevata ed indenne l'Amministrazione comunale da qualsiasi responsabilità civile o danno che possa derivare a terzi dall'esercizio del servizio pubblico affidatole, sia esso esercitato direttamente ovvero indirettamente.

Parte V - Disposizioni transitorie e adempimenti susseguenti alla sottoscrizione del presente contratto di servizio

#### Art.15

(Adeguamento della "carta dei servizi")

1. Il gestore, nell'ambito delle indicazioni di cui alla direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, si impegna ad uniformare l'erogazione dei servizi adottando la Carta dei Servizi ispirata alle seguenti finalità e principi:
  - a) garantire il massimo di assistenza e di informazione all'utenza finale circa i parametri rappresentativi del livello di servizio (frequenza ed orari di intervento per zona e/o strada; posizionamento delle attrezzature destinate alle specifiche funzioni; modalità di accesso alle strutture aziendali per segnalazioni di disservizi, ecc.);
  - b) garantire la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stese non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenza. Nei rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici il gestore opera secondo il principio di eguaglianza, non operando nessuna distinzione per motivi riguardanti il sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

\$LOGOIMAGE

c) collegare le verifiche sul rispetto degli impegni assunti con la carta dei servizi ai sistemi aziendali di controllo della qualità, concependo gli impegni stessi come parte integrante di un processo continuo di miglioramento, i cui stadi di evoluzione e programmi di azione siano comunicati in modo trasparente all'utenza, con l'individuazione delle responsabilità aziendali, anche decentrate, cui compete la concretizzazione degli standard-obiettivo definiti;

d) rendere espliciti ed evidenti le connessioni tra standard ed impegni della carta dei servizi e parametri obiettivo definiti nel contratto di servizio cui è collegato l'indice di miglioramento complessivo previsto dall'art.6 del presente contratto e le conseguenti incentivazioni/penalizzazioni.

## Art.16

(Indagini demoscopiche sul livello di gradimento dei servizi)

1. Il gestore dovrà, almeno ogni triennio, commissionare ad Istituti e/o Enti di comprovata esperienza una ricerca sul livello di gradimento dei servizi pubblici erogati ai clienti. Tale ricerca demoscopica dovrà, tra l'altro, riferirsi alle attività che hanno riscontrato lamentele da parte dei cittadini-clienti ed essere articolata sul territorio dove opera il gestore.
2. I risultati degli studi e delle ricerche, adeguatamente commentati da parte della società incaricata, dovranno essere portati a conoscenza dei Consigli comunali e trasmessi agli organismi preposti alla tutela dei consumatori<sup>[26]</sup>.

## Art.17

(Informazione e partecipazione dei cittadini)

1. Il gestore si impegna ad informare almeno semestralmente i cittadini-clienti sugli aspetti rilevanti dell'attività. Detta informazione potrà essere effettuata, a discrezione del gestore, anche tramite redazionali sulla stampa locale o con apposito notiziario diramato all'utenza stessa.
2. Il gestore è altresì tenuto ad informare adeguatamente i clienti sul razionale utilizzo dei servizi erogati, con particolare riferimento alle modalità tecnico-amministrative di fruizione dei servizi nonché sul recupero materiale ed energetico e sulla sicurezza.

3. Anche nei confronti degli studenti il gestore effettuerà azioni di informazione e di sensibilizzazione.

#### Art.18

(Regolamento comunale per la disciplina del servizio rifiuti urbani)

1. Le parti procederanno, con modalità da definire di comune accordo, alla revisione dei contenuti del regolamento comunale per la disciplina del servizio dei rifiuti urbani, valutandone la coerenza con le nuove normative alla base del presente contratto di servizio (ed in particolare delle indicazioni di cui all'art.21 e dell'art. 49 del D.Lgs. 5 febbraio 1997, n.22 e ss.mm. ed int.), nonché con i contenuti negoziali dello stesso.
2. Il Comune prescriverà a terzi l'osservanza delle disposizioni del gestore che avrà diritto, in caso di inosservanza, oltre al pagamento delle spese per danni eventualmente provocati ai propri impianti o beni, anche al rifacimento e spostamento delle opere e servizi realizzati, nonché il diritto di essere informato preventivamente sui lavori di modifica che saranno eseguiti.
3. Il Comune si impegna a cooperare per quanto possibile per agevolare il migliore espletamento dei servizi da parte del gestore, con particolare riferimento all'adozione tempestiva di tutti i provvedimenti ed alla cura degli adempimenti utili e necessari allo svolgimento dei servizi, nell'ambito delle proprie competenze istituzionali, assicurando comunque al gestore le necessarie azioni e risorse, dirette all'adempimento di quanto previsto dal presente contratto.
4. Il gestore si impegna a farsi parte diligente nell'individuare, istruire ed acquisire le provvidenze C.E.E., statali, regionali, provinciali e comunali nonché eventuali incentivi finanziari che fossero disposti con leggi ordinarie e/o speciali. Parimenti, il Comune si impegna a collaborare attivamente con il gestore per l'ottenimento di contributi pubblici e/o finanziamenti per la realizzazione di opere di rinnovo e quant'altro attinente al servizio in argomento.

#### Art.19

(Interessenze ed interventi sul territorio, ecc.)



1. Il Comune per quanto di competenza, assiste il gestore al fine di facilitare il corretto sviluppo dei servizi affidati e, in particolare, si impegna ad informare, documentare e sentire il gestore in materia di piani urbanistici, relativamente agli aspetti di interdipendenza fra sviluppo urbanistico e gestioni di servizi, in tempo utile affinché quest'ultima possa progettare, fornire e/o realizzare al meglio gli impianti e/o strutture, necessari ad assicurare i servizi relativi.
2. Il Comune si impegna ad inserire nei piani urbanistici adeguate previsioni per mettere a disposizione del gestore le aree di proprietà comunale, o di terzi, occorrenti per l'installazione e l'esercizio degli impianti individuati dal gestore per la gestione dei servizi.
3. Il Comune garantisce al gestore l'uso gratuito delle aree pubbliche destinate al traffico di superficie del Comune ed ogni altra superficie di proprietà comunale occorrenti per la realizzazione dei servizi.
4. Il gestore quando esegue interventi ed opere sul suolo pubblico ovvero su immobili ed impianti del Comune, è tenuto a ripristinare il normale stato dei luoghi a propria cura e spese. In difetto parziale o totale, il gestore sarà obbligato a corrispondere al Comune le spese da questo sostenute per l'esecuzione dei ripristini omessi.
5. Il Comune assume l'impegno di costituire diritti d'uso, servitù, superficie, comodato, locazione ed altri analoghi atti, negozi o provvedimenti prevedenti vincoli nei confronti dei terzi quando tali vincoli siano imponibili solo o più efficacemente dal Comune.
6. Il gestore si impegna ad informare adeguatamente i cittadini interessati all'esecuzione dei lavori di propria competenza sul territorio comunale. Le modalità di informazione saranno concordate con gli Enti locali di riferimento e dovranno tener conto della durata ed entità dei lavori da effettuare.

## Art.20

(Rinnovi contrattuali)

1. Per la stipulazione dei contratti di servizio successivi, le parti provvederanno ad avviare le trattative entro i quattro mesi precedenti la scadenza del contratto vigente. Ove l'accordo non dovesse essere raggiunto entro la scadenza del contratto vigente, l'entità dei corrispettivi sarà provvisoriamente determinata nella misura corrispondente al periodo precedente, fatti salvi i conguagli conseguenti al definitivo accordo, e corrisposta in ragione di 1/12 per ciascuno dei mesi intercorrenti fino alla stipula del nuovo contratto.

Art.21

(Decadenza e Revoca)

1. La decadenza dal contratto potrà essere disposta dal Comune soltanto in caso di grave inadempimento del gestore agli obblighi assunti con il presente contratto, dimostrando grave e reiterata negligenza o imperizia tale da compromettere la realizzazione degli obiettivi o l'efficacia della gestione;
2. Il contratto potrà essere revocato per gravi ed inderogabili esigenze di pubblico interesse;
3. In caso di revoca del contratto, il gestore avrà diritto al pagamento di una indennità pari al valore delle opere regolarmente eseguite, diminuito di eventuali contributi finanziari del Comune e maggiorato degli interessi conseguenti all'indebitamento, come da piano finanziario. L'indennità sarà incrementata da un indennizzo, pari al decimo dei lavori non ancora eseguiti se la revoca interviene nel corso (e relativamente a) dei lavori; essa invece sarà diminuita delle quote di ammortamento già avvenute, se la revoca interverrà nel corso della gestione.

Art.22

(Controversie)

1. Ogni controversia che potesse insorgere tra Comune e gestore, relativamente all'espletamento dei servizi affidati ovvero all'interpretazione del presente contratto, saranno decise da un collegio arbitrale, composto di tre membri.
2. Un componente del collegio sarà nominato dal gestore, uno dal Comune, ed il terzo, con funzioni di Presidente, d'accordo tra le parti.

3. In difetto di accordo tra le parti, il terzo componente è scelto dal Presidente del Tribunale di ....., il quale nominerà anche l'arbitro, che non sia stato nominato da una delle parti, su invito dell'altra, decorsi 20 giorni dall'invito stesso.
  
4. Il giudizio arbitrale si svolgerà ai sensi dell'art.806 e segg. del C.P.C..

#### Art.23

(Subaffidamento)

1. Il gestore può subaffidare propri segmenti di attività di cui è incaricato ai sensi del presente contratto semprechè la scelta del subaffidatario avvenga tramite procedure ad evidenza pubblica.

#### Art.24

(Disposizioni finali)

1. Si applicano, in quanto compatibili con le clausole che precedono, il R.D. 15 ottobre 1925, n.2578, il D.P.R. 4 ottobre 1986, n.902, la Legge n.142 dell'08 giugno 1990 e ss.mm. ed int., nonché le disposizioni del codice civile in materia.
  
2. Il gestore non potrà trasferire o cedere il Contratto, i diritti o gli obblighi da esso derivanti o una parte del Contratto a terzi. Resta fermo che il gestore, peraltro, potrà avvalersi nell'espletamento della propria attività e dei servizi di cui al presente atto, delle prestazioni di terzi, in conformità alle normative vigenti, senza che la stessa sia comunque esonerata dai propri obblighi, oneri e responsabilità derivanti dal Contratto.

Art.25

(Registrazione e spese)

1. Il presente contratto è relativo ad operazioni soggette all'imposta sul valore aggiunto.
2. La registrazione della stessa avviene con l'applicazione dell'imposta di registro in misura fissa ai sensi e per gli effetti degli articoli 5 e 40 T.U. approvato con D.P.R. n.131 del 26 aprile 1986.
3. Le spese tutte dipendenti e conseguenti al presente atto, compresa la registrazione, sono sostenute al 50% dal Comune e al 50% al gestore.

---

[1] in proposito vedasi gli interventi contenuti in Cispel, Contratto di servizio: metodologie e modelli, D'Anselmi, 1995

[2] "la concessione è lo strumento che definisce il trasferimento delle competenze dal Comune al terzo, rendendo quest'ultimo titolare del potere di effettuare lo svolgimento del servizio. La convenzione è viceversa l'atto nel quale si traducono le modalità con cui tale servizio deve essere svolto, si chiariscono i diritti e gli obblighi delle parti, le responsabilità dell'affidatario, i controlli del Comune, si disciplinano i reciproci rapporti derivanti dalla concessione, le conseguenze del venir meno del concessionario ai propri impegni, e ogni altra modalità del rapporto", così l' Avv. Prof. A. Predieri in un parere pro veritate, datato 15/12/1997, prodotto all'Autorità per i servizi pubblici locali del Comune di Roma. "L'istituto della concessione si differenzia dall'affidamento in appalto in quanto il soggetto affidatario di un appalto, non è destinatario di alcuna "delega" da parte dell'amministrazione committente, ma si limita a rendere delle prestazioni nei suoi esclusivi confronti, avverso il pagamento di un corrispettivo in denaro. Non si sostituisce, cioè, alla Amministrazione nei rapporti con i terzi, non adempie ad alcun compito di natura pubblica, ma fornisce delle prestazioni nei confronti di un contraente pubblico" così l'Autorità per i servizi pubblici locali del Comune di Roma, Studio .....op.cit, pag.21. Sull'argomento vedi anche D.Ielo (a cura di), Il contratto di servizio coesiste con la concessione, (inserto: corso per la preparazione all'esame di uditore giudiziario), Guida al diritto, 1 maggio 1999, pag.XVII e ss.;

[3] per le società miste cosiddette minoritarie (ossia con la partecipazione minoritaria dell'ente locale) il D.P.R. n.533/1996 ha previsto all'art.5, comma 2, di attribuire agli enti locali tramite, per l'appunto, ad una convenzione "gli opportuni strumenti per la verifica della economicità della gestione e della qualità dei servizi, anche in relazione alle esigenze dell'utenza". Per le società cosiddette maggioritarie (ossia con la partecipazione maggioritaria dell'ente locale) la convenzione, contestuale all'atto costitutivo, regola i rapporti tra i soci, dell'assetto societario al pubblico interesse, ecc. quindi il contratto di servizio è uno strumento che consente all'ente locale di verificare l'economicità della gestione e della qualità del servizio;

[4] in via generalizzata, a prescindere dalla forma giuridica dell'esercente: ciò si desume dal disegno di legge governativo sui servizi pubblici e dalla (sempre) imminente riforma dei servizi pubblici locali. Per la materia del trasporto pubblico locale, vedasi l'art.19 del D.Lgs. 19 novembre 1997, n.422;

[5] ossia anche in regime di concessione ;

[6]così G. Nicoletti, Il contratto di servizio di cui alla Legge 95/95, Relazione Pubblitecnica, 1998;

[7] "La fonte autoritativa, sia essa legislativa o amministrativa, si limita prevalentemente a indicare il contenuto necessario dei contratti, cioè quali elementi le parti devono disciplinare, piuttosto che predeterminare l'assetto di interessi che governa lo svolgimento del rapporto (...) il contratto di programma o quello di servizio consentono di regolamentare alcuni profili di organizzazione che altrimenti sarebbero unilateralmente disciplinati dal concedente o arbitrariamente interpretati dall'ente erogatore (si pensi, ad esempio, agli obiettivi di miglioramento della qualità del servizio). Il contratto di programma e il contratto di servizio diventano allora uno strumento di delegificazione e di ricostruzione su base paritaria del rapporto tra amministrazioni preposte alla cura dell'interesse pubblico emergente e soggetti che erogano il servizio" così Autorità per i servizi pubblici locali del Comune di Roma, Relazione sui servizi pubblici nella città di Roma, gennaio 1999, pagg. 44-45;

[8] i quali potranno fissare, per esempio, gli obiettivi generali del tipo: contenimento e riduzione dei rifiuti pro capite e per unità di reddito; raccolta e trattamento e smaltimento dei rifiuti prodotti con metodi che minimizzano gli impatti ambientali e assicurano l'igiene e la sicurezza della popolazione; la crescita dei recuperi e del riciclaggio; il recupero, l'eliminazione dello smaltimento tal quale in discarica, la diversificazione delle forme di trattamento finale delle varie frazioni di rifiuti, eccetera;

[9] invero le esigenze della collettività non vanno viste "come somma algebrica delle richieste dei cittadini ma valutate anche alla luce di politiche di più ampio respiro volte ad assicurare equità, redistribuzione, corretto sviluppo territoriale, ecc. (...) progettando le risposte necessarie a questi bisogni in termini di risultato da conseguire ("livello di servizio") e contrattando alla pari con i soggetti gestori dei servizi gli impegni reciproci per conseguire il livello di servizio voluto ad un prezzo veramente e sicuramente congruo", F.Sensi-A.Bruno, Federambiente: Conferenza permanente dei direttori, Roma, 24 settembre 1997;

[10] come ha avuto modo di illustrare il Prof. A.Predieri nel cit. parere pro veritate, il quale conclude per ritenersi "competenza esclusiva e primaria del Consiglio comunale l'approvazione degli indirizzi, delle modalità e delle risorse da impiegare nella realizzazione del servizio cui il contratto si riferisce, spettano, invece, alla Giunta comunale tutte le competenze relative alla attuazione di quanto approvato dal Consiglio ed ovviamente di quanto altro eventualmente venga specificatamente delegato dal Consiglio stesso". Giova qui rammentare quanto recitano le seguenti norme:

- art.22, comma 1° Legge 142/1990 "servizi pubblici che abbiano per oggetto produzione di beni ed attività rivolte a realizzare fini sociali e promuovere lo sviluppo economico e civile delle comunità locali";
- art.32, comma 2, lett.f) Legge 142/1990 come modificato dalla Legge 127/1997 per il quale spettano al Consiglio Comunale, tra l'altro, "l'assunzione diretta dei pubblici servizi" nonché "la concessione dei pubblici servizi" e "l'affidamento di attività o servizi mediante convenzione";
- l'art.32, comma 2, lett.m della surriferita normativa per la quale spettano al Consiglio anche "gli appalti e le concessioni che non siano previsti espressamente in atti fondamentali del Consiglio o che non ne costituiscano mera esecuzione e che comunque non rientrino nella ordinaria amministrazione di funzioni e servizi di competenza della Giunta, del segretario o di altri funzionari";
- art.35, comma 2-bis della Legge 142/1990, come inserito dall'art.5, comma 4 della Legge 127/1997, che prevede che sia di competenza della Giunta "l'adozione dei regolamenti sull'ordinamento degli uffici e dei servizi, nel rispetto dei criteri generali stabiliti dal Consiglio";
- art.51, comma 5-bis e ss. della Legge 142/1990, come modificato dall'art. 6 della Legge 127/1997 che si riferisce agli aspetti di autorganizzazione interna dell'ente e di svolgimento dell'attività del personale stesso;
- art.41, comma 3-bis del D.Lgs. 29/1993 "il regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi degli enti locali disciplina le dotazioni organiche, le modalità di assunzione agli impieghi, i requisiti di accesso e le modalità concorsuali, nel rispetto dei principi fissati nei commi 1 e 2 dell'art.36";

[11] in taluni settori (es. trasporto pubblico locale) il legislatore regionale ha emanato la relativa disciplina attuativa contemplante anche il dettagliato contenuto dei contratti di servizio, citasi la Legge Regione Veneto 30 ottobre 1998, n.25 "Disciplina ed organizzazione del trasporto pubblico locale", dove all' art.31 elenca ben 22 oggetti;

[12] in questo D.P.C.M. sono state recepite le regole ed i principi di un documento di studio del governo Ciampi, in seguito ulteriormente recepiti in altre leggi che hanno definitivamente sanzionato l'obbligo di adottare le Carte dei servizi:

- Legge 11 luglio 1995, n.273 in attuazione del cit. D.P.C.M., ha imposto l'adozione delle carte dei servizi;
- Legge 14 novembre 1995, n.481 concernente norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità e istituzione delle Autorità di regolamentazione dei servizi di pubblica autorità);
- Legge 30 luglio 1998, n.281 che disciplina i diritti dei consumatori e degli utenti;

La Carta di qualità (dei servizi) deve contenere gli obiettivi, le metodologie, le possibilità di verifica della qualità e degli standard del servizio, le procedure tra il cittadino-utente e l'azienda ( in modo razionale e chiaro: es. l'obbligo entro tot giorni di contestazione, l'obbligo per i dipendenti di tenere in vista, od esibire, il tesserino di riconoscimento, eccetera), l'assicurazione della piena informazione all'utenza, con clausole chiare e comprensibili, essa, inoltre, deve prevedere le modalità di indennizzo o di risarcimento qualora il servizio reso sia inferiore agli standard predefiniti;

Per degli utili riferimenti vedasi il D.P.C.M. 30 dicembre 1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità), in supplemento ordinario allaG.U.n. 26 del 2 febbraio 1999, serie generale;

. [13] così propone Federambiente, Seminario sul contratto di servizio, Roma 24 settembre 1997;

[14] così F.Sensi-A.Bruno, relazione cit.,pag.7 dalla quale condizione l'AMA ed il Comune di Roma hanno scelto "una soluzione transitoria caratterizzata dai seguenti elementi:

- il Comune "rinuncia" alla fissazione di propri parametri e standard-obiettivo, prendendo atto delle ipotesi di risultato formulate dalla stessa Ama, riconoscendo che, al momento attuale, essa sola possiede le informazioni complessive per definire gli obiettivi possibili;
- gli obiettivi e gli indicatori attesi di ciascun servizio vengono rapportati alla situazione di partenza, ricavandone, per differenza, degli scostamenti percentuali per ciascuno dei parametri utilizzati nella definizione di ciascuno dei servizi considerati;
- il set di parametri descrittivi delle variazioni nelle prestazioni di ogni servizio considerato viene ricondotto ad un unico indice di variazione per servizio, attraverso una operazione di ponderazione caratterizzata dalla attribuzione di un peso percentuale soggettivo (benchè concordato tra le parti) a ciascuno dei parametri utilizzati rispetto all'insieme dei parametri stessi;
- gli indici di variazione vengono quindi rapportati tra loro, attraverso una ulteriore operazione di ponderazione qulai-quantitativa, in modo da ricavare un unico numero indice (attualmente con valore di 3,61 punti) che rappresenta il valore del miglioramento complessivo atteso per l'insieme dei servizi commissionati;

\$LOGOIMAGE

- il controllo dei risultati attesi verrà effettuato con riferimento a detto indice globale anziché in relazione a parametri ed indici di ogni singolo servizio;

[15] vedasi G.Costa, Sulla tassa rifiuti evasione del 52%, Il Sole 24 Ore del 13/03/1998, relativamente al rilevamento effettuato nel Comune di Parma;

[16] così Enea, op.cit., pag.49;

[17] F.Sensi-A.Bruno, relazione cit.pag.9;

[18] con gli opportuni adattamenti (espungimenti) la delibera potrebbe essere solamente per la "determinazione tariffaria" adottata dal Comune (ove non sia istituito l'A.T.O.) ovvero dal Consorzio di Comuni per quanto si è già avuto modo di illustrare precedentemente;

[19] inserire una delle forme di gestione del servizio: esempio "l'Azienda Speciale ....."; "il Consorzio Intercomunale....."; "l'appalto alla ditta....."; "la S.p.A. .... partecipata minoritariamente (o maggioritariamente) dal Comune;

[20] ove la scelta comunale fosse non solo quella di rimarcare la diversità di ruolo tra regolatore e gestore, bensì quella della "privatizzazione" (nei suoi vari livelli) potranno essere inserite ulteriori motivazioni ad esempio che il Comune si riserva solamente "le funzioni più strettamente istituzionali ed i servizi che devono essere svolti direttamente dall'ente pubblico nell'interesse della collettività, come l'assistenza agli anziani, e alle persone appartenenti alle fasce deboli della popolazione, la pubblica istruzione, la promozione della cultura, l'igiene del territorio, la impostazione dei lavori pubblici, gli indirizzi per la progettazione dei piani regolatori, della mobilità, ecc. il tutto in un quadro organico che porti a stabilire priorità di intervento in relazione alle risorse" così P.Vannucci, La trasformazione in S.p.A.: l'esperienza della Gesam di Lucca, dispensa Pubblitecnica, 1999; oppure ancora potrà essere considerata "necessaria una impostazione imprenditoriale: il che sconsiglia sia la gestione diretta (art.22, lettera a), sia la gestione a mezzo di istituzione (art.22, lettera d), non essendo l'Amministrazione dotata di strutture adatte per un'efficace gestione del servizio; né ancora pare opportuno valersi dello strumento concessorio, in quanto è interesse dell'Amministrazione mantenere un controllo diretto sull'attività di gestione, per verificarne in tempi reali, la rispondenza agli scopi e promuovendone con rapidità le modifiche e gli adattamenti che si rendessero necessari ed opportuni. E' da escludere pure la costituzione di una azienda speciale, in quanto in relazione alla natura del servizio da erogare appare necessaria più che opportuna la partecipazione di soggetti privati" e che "peraltro, in tema di



## \$LOGOIMAGE

servizi pubblici non può esistere una attività che già non sia ontologicamente imprenditoriale: è la scelta di un determinato strumento piuttosto che di un altro denota la volontà dell'amministrazione di gestire un'attività secondo criteri imprenditoriali o non e non viceversa" così il Comune di Genova nella delibera Consiglio Comunale del 13 febbraio 1995 avente per oggetto "Assunzione di servizio pubblico per la gestione dei parcheggi cittadini di superficie. Costituzione di Società per Azioni a prevalenza capitale pubblico locale. Approvazione Statuto".; anche il Consiglio Comunale di Roma nella seduta del 24 febbraio 1997 ha avuto modo di ribadire "l'ancora eccessiva rigidità dell'assetto giuridico delle aziende (...), individuando nella società per azioni la forma ottimale di gestione delle attività economiche, se anche si intenda mantenere la proprietà in mano al Comune stante la permanente natura di servizio pubblico delle attività affidate" e che "in tale prospettiva l'Amministrazione potrà comunque continuare a esercitare e sviluppare le funzioni proprie di indirizzo programmatico e di controllo sulla qualità complessiva dei servizi erogati, concentrando presso le società le attribuzioni di autonomia gestionale e imprenditoriali indispensabili in ragione della rapida evoluzione dei contesti di riferimento";

[21] ricordiamo che nei parametri di valutazione bisogna considerare:

- a) la qualità attesa (bisogni, aspettative) dagli utenti;
- b) la qualità erogata (ed il suo livello) dal gestore;
- c) la qualità percepita dall'utente;
- d) la qualità relativa, ossia derivante dal confronto con la concorrenza o con altre realtà;

[22] inserire se ricorra la situazione;

[23] si rammenta che il soddisfacimento dell'interesse pubblico nei servizi pubblici viene soddisfatto dai seguenti principi:

- a) di uguaglianza: secondo il quale tutti debbono poter avere la possibilità di accesso al servizio pubblico senza discriminazione di sorta;
- b) di continuità: secondo il quale per la caratteristica dell'essenzialità del servizio pubblico, non possono ammettersi interruzioni;
- c) di adattamento: secondo il quale è l'autorità pubblica che modula la quantità di servizio offerto sulla base della intensità del bisogno pubblico riscontrato;

[24] lo schema del presente contratto ha utilizzato, riportandone anche ampi stralci, i contratti di servizio relativi all'igiene urbana, dell'AMA di Roma, dell'AMAV di Venezia e di altre realtà (Rovereto, ecc.);

[25] viene qui ipotizzato il rapporto tra un'Azienda ed il Comune proprietario o quelli convenzionati (vedi anche la cosiddetta "gestione per conto" ex art.5 D.P.R. 902/86), ma, evidentemente, il riferimento può agevolmente essere diversamente nominato a seconda delle altre forme o modelli di gestione dei servizi de quibus;

[26] in proposito si rinvia ad A. Di Pietro, La tutela dei consumatori nei servizi pubblici, Diritto e pratica delle società, n.2 dell'08/02/1999, pag.22 e ss. dove viene specificato che per "consumatore" si considera il "non professionista" cioè "colui che acquista beni o servizi per scopi non connessi con l'esercizio di una attività professionale", e che la espressione di "utente" (contenuta nella Legge n.481 del 1995) è complementare a quella di "consumatore" poiché "l'utente deve essere inteso come colui che è cliente dell'ente erogatore del servizio e con esso ha concluso un contratto di somministrazione, mentre il consumatore è colui che usufruisce del servizio pur non avendo istituito un rapporto negoziale. In questo senso è la definizione, di chiara ispirazione comunitaria, contenuta nell'art.2 della legge n.281 del 1998: si intendono consumatori e utenti le persone fisiche che acquistano o utilizzano beni o servizi per scopi non riferibili all'attività imprenditoriale e professionale eventualmente svolta". Sulla tutela del consumatore vedi anche V.Lopilato (a cura di), La tutela "passa" per una negoziazione effettiva, (inserto: Corso per la preparazione all'esame di uditore giudiziario), Guida al Diritto, 1 maggio 1999, pag.III e ss.