



**Comuni di Borgo Virgilio, Curtatone, Commessaggio,
Dosolo, Gazoldo degli Ippoliti, Ostiglia, Piubega,
Serravalle a Po, Sustinente e Villimpenta (MN)**

**AFFIDAMENTO IN FORMA AGGREGATA DEL SERVIZIO
DI RACCOLTA, TRASPORTO, AVVIO A TRATTAMENTO
DEI RIFIUTI URBANI ED APPLICAZIONE E
RISCOSSIONE DELLA TARIFFA**

CIG **XXXXXXXXXX**

ALLEGATO 6
**GESTIONE DELLA TARIFFA PUNTUALE DI
IGIENE AMBIENTALE, DEI RAPPORTI
ECONOMICI
E DEL RAPPORTO CON L'UTENTE**

INDICE

1	PREMESSE.....	3
2	ATTIVITÀ A CARICO DELL’AFFIDATARIO PER LA GESTIONE DELLA TARIFFA.....	3
3	VERIFICA ED AGGIORNAMENTO DELLA BANCA DATI TARIFFA	4
4	ACCESSO E TRASMISSIONE DATI AL COMUNE	4
5	CONTROLLO ED ANALISI	4
6	SICUREZZA E PRIVACY	5
7	ATTREZZATURE PER LA DETERMINAZIONE DELLA TARIFFA PUNTUALE	5
7.1	Specifiche tecniche TAG per contenitori di raccolta del rifiuto indifferenziato	6
7.2	Verifica delle dotazioni di raccolta in uso alle UtENZE non Domestiche all’assunzione del servizio	6
7.3	Distribuzione informatizzata dei contenitori ai grandi utenti non domestici.....	6
7.4	Distribuzione informatizzata dei contenitori alle nuove UtENZE lungo tutto l’affidamento.....	7
8	STRUMENTI PER LA RILEVAZIONE E CONTROLLO NELLE FASI DI RACCOLTA.....	7
9	GESTIONALE PER LA TARIFFAZIONE PUNTUALE	8
10	ATTENDIBILITÀ DEI DATI.....	9
11	ASSISTENZA E MANUTENZIONE.....	9
12	CAMPAGNE DI PESATURA	9
13	MODALITÀ E PRINCIPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	9
14	GESTIONE DEI RAPPORTI CON L’UTENZA: OBBLIGHI A CARICO DELL’AFFIDATARIO E PUNTI MINIMI DI CONTATTO CON LE UTENZE	10
14.1	Sportello tariffa	10
14.2	Sportello on-line dispositivo	12
14.3	Numero verde	12
14.4	Sito web	12
14.5	Fatturazione TARIC - Contenuti minimi	14
14.6	Fatturazione TARIC - Modalità di pagamento.....	15
15	TARIFFAZIONE – OBBLIGHI, DISPOSIZIONI, TEMPISTICHE.....	16
16	GESTIONE DELLA MOROSITÀ E DEI CREDITI INESIGIBILI.....	17
17	CONTENZIOSO	18
18	RICONOSCIMENTO DELLE INESIGIBILITÀ	18
19	GESTIONE DEI RESIDUI NON RISCOSSI AL TERMINE DELL’AFFIDAMENTO	20
20	VALORE DI SUBENTRO.....	20

1 Premesse

1. Il presente allegato ha la finalità di illustrare e regolare i rapporti tra Comune e Affidatario in merito all'applicazione della tariffa rifiuti puntuale corrispettiva (TARIC) di cui all'art. 1, comma 668 L. 147/2013. e s.m.i.
2. I Comuni appaltanti hanno istituito la tariffa rifiuti corrispettiva, dopo una fase di necessaria sperimentazione ed hanno provveduto ad aggiornare i termini di applicazione dell'entrata alle disposizioni dell'evoluzione normativa, all'interno dei Regolamenti comunali.
3. L'Affidatario applica, in virtù di contratto sottoscritto con ciascun Comune, una tariffa puntuale avente natura corrispettiva (nel seguito denominata per semplicità "tariffa"), ai sensi dell'art. 1, comma 668 della Legge 147/2013 sulla base di sistemi di misurazione volumetrica puntuale dei rifiuti indifferenziati conferiti al servizio pubblico dalle Utenze, oltre che di eventuali servizi onerosi *on demand*, attivati a richiesta delle Utenze o che verranno previsti con disposizioni comunali.
4. L'Affidatario, assumendo la gestione dei servizi individuati al seguente art. 2, subentrerà in tutti i diritti, privilegi, obblighi ed oneri del Comune, in conformità alle leggi e regolamenti in materia. Si richiama l'art. 3 del CSA.
5. La gestione avverrà da parte dell'Affidatario con la massima diligenza, professionalità e correttezza, nel rispetto degli indirizzi generali fissati con il Capitolato e suoi Allegati e alle migliorie offerte in sede di gara. L'Appaltatore è tenuto a rispettare le disposizioni di legge e quelle contenute nei Regolamenti Comunali.
6. Il Comune può, qualora lo ritenga opportuno, impartire direttive o richiedere interventi specifici nell'ambito delle attività di competenza dell'Affidatario.

2 Attività a carico dell'Affidatario per la Gestione della Tariffa

1. Sono a carico dell'Affidatario:
 - a. verifica ed aggiornamento continuativo della Banca dati Tariffa;
 - b. attivazione di accessi alla Banca dati ed al gestionale Tariffa riservati al Comune, trasmissione della Banca dati Tariffa al Comune al termine dell'affidamento;
 - c. attività di controllo ed analisi dati;
 - d. sicurezza dei dati e privacy;
 - e. gestione di un sistema di raccolta domiciliare con misurazione volumetrica delle esposizioni di rifiuto indifferenziato per Utenza, con tecnologia RFID ed altre eventuali modalità di contabilizzazione a numero o peso;
 - f. gestione dello Sportello Tariffa on line e fisico secondo le modalità previste da ARERA per la qualità contrattuale;
 - g. gestione del numero verde per il contatto con l'utente secondo le modalità previste da ARERA per la qualità contrattuale;
 - h. fatturazione e invio delle bollette alle Utenze secondo le modalità previste da ARERA per la qualità contrattuale;
 - i. gestione di tutte le attività relative all'accertamento, alla liquidazione e riscossione ordinaria della tariffa rifiuti corrispettiva e rendicontazione all'ETC;
 - j. gestione di tutte le attività di riscossione coattiva della tariffa corrispettiva dagli utenti morosi, anche mediante attività di recupero crediti e/o iscritti all'albo della riscossione e rendicontazione all'ETC;
 - k. gestione del contenzioso: predisposizione atti difensivi e produzione delle memorie difensive

e rendicontazione all'ETC;

- l. redazione del Piano Finanziario-MTR ARERA, delle simulazioni tariffarie e del piano tariffario secondo le modalità e le scadenze di legge.

3 Verifica ed aggiornamento della Banca dati Tariffa

1. La Stazione Appaltante/Comune fornirà all'Affidatario la Banca dati per la gestione della Tariffa rifiuti contenente i codici di associazione Utente/contenitori di raccolta, alimentata dal Gestore uscente e le anagrafiche comunali, con verbale di consegna del servizio.
2. L'Affidatario procederà alla verifica ed allineamento della Banca dati Tariffa con le anagrafiche comunali, con adeguamento del formato dei dati alle esigenze del proprio gestionale ove necessario, entro 30 giorni lavorativi dalla consegna ed eventuali costi a proprio carico.
3. Il Comune metterà a disposizione dell'Affidatario a cadenza almeno mensile i dati anagrafici relativi ai movimenti di immigrazione/emigrazione/cessazione relativi alle utenze domestiche, la consistenza dei nuclei familiari e la banca dati delle attività produttive presenti sul territorio comunale estratta dal Registro Imprese della Camera di Commercio, perché l'Affidatario provveda all'allineamento della Banca dati Tariffa entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento. E' fatta salva all'Affidatario la facoltà di attivare sistemi di connessione con frequenze di aggiornamento migliorative, in grado di mantenere costantemente aggiornata la Banca dati Tariffa alle variazioni registrate a livello comunale.
4. L'Appaltatore dovrà garantire la totale funzionalità del sistema per tutto il periodo dell'appalto, assicurando interventi sostitutivi, di riparazione e/o di ripristino di ogni funzione o attrezzatura, le manutenzioni ordinarie e straordinarie, ivi inclusi gli adattamenti software necessari all'integrazione con i sistemi informativi degli uffici comunali per lo scambio dei dati.

4 Accesso e trasmissione dati al Comune

- 1 L'Affidatario dovrà garantire al Comune l'accesso alla Banca dati Tariffa e al gestionale Tariffa ai fini del controllo tecnico contrattuale (RUP/DEC, Uffici tributi), in visualizzazione e nel rispetto delle norme sulla sicurezza al trattamento dei dati.
- 2 Alla cessazione del contratto e con modalità da concordare con almeno 6 mesi di anticipo dalla fine del contratto, l'Affidatario dovrà trasmettere a Stazione Appaltante/Comune, con oneri a suo carico, la Banca dati Tariffa nella sua interezza e non in forma aggregata e senza nessun blocco, aggiornata alla data di cessazione. Inoltre dovrà essere consegnato il tracciato record e le relazioni delle tabelle relative al database. Il mancato adempimento all'obbligazione comporterà l'addebito all'Affidatario uscente di tutti gli oneri conseguenti alla indisponibilità, entro il termine stabilito, dell'intero archivio informatico aggiornato alla data di cessazione del contratto.
- 3 Il gestore non potrà conservare i dati in suo possesso successivamente alla scadenza del contratto di appalto, in quanto sono di esclusiva proprietà dell'Ente ed inibire l'accesso ai dati, con alcuna chiave o blocco.

5 Controllo ed analisi

- 1 L'Affidatario dovrà rendere disponibili, a semplice richiesta del Comune, dati ed analisi dati secondo il tracciato record/formato richiesto da Stazione Appaltante/Comune e comunque compatibile con le necessità dello stesso.

- 2 Ai fini della prevenzione dell'elusione ed evasione, l'Affidatario effettua annualmente controlli sull'Utenza secondo un programma concordato con il Comune, teso prioritariamente ad individuare le Utenze con conferimenti di rifiuto tariffato sotto-soglia. L'Affidatario a consuntivo, entro il 31 marzo dell'anno successivo, nel rispetto delle regole di riservatezza proprie delle attività di verifica e controllo, rendiconta al Comune l'attività di analisi e controllo svolta (tipo di controllo eseguito, esito, estremi degli utenti controllati e delle anomalie rilevate) e propone un piano di intervento contenente le azioni da intraprendere.
- 3 Ai fini della ottimizzazione della gestione rifiuti, l'Affidatario effettua annualmente controlli sull'utenza secondo un programma concordato con il Comune, volto prioritariamente ad individuare le Utenze con conferimenti di rifiuto tariffato sopra-soglia, rendicontando a consuntivo, entro il 31 marzo dell'anno successivo al Comune, nel rispetto delle regole di riservatezza proprie delle attività di verifica e controllo, l'attività di analisi e controllo svolta (tipo di controllo eseguito, esito, estremi degli utenti controllati) e concorda le attività da intraprendere (verifica dei volumi dei contenitori di conferimento utilizzati, supporto alle Utenze, ecc.) per normalizzare i conferimenti di tali Utenze.

6 Sicurezza e privacy

- 1 L'Affidatario è responsabile della sicurezza informatica dei dati nella vigenza del contratto.
- 2 L'Affidatario assume oneri e applica procedure legate al rispetto della normativa sulla privacy- valutando anche l'opportunità dell'effettuazione della DPIA – Data Protection Impact Assessment - per la gestione dei dati trasferiti da Stazione Appaltante/Comune e raccolti nell'espletamento del contratto, che sono e restano di proprietà del Comune.

7 Attrezzature per la determinazione della tariffa puntuale

1. Il modello di tariffazione puntuale prevede, all'assunzione del servizio:
 - a. contenitori individuali dotati di TAG RFID di volumetria variabile, in relazione alla tipologia di Utenza ed alla produzione di rifiuto indifferenziato;
2. l'Affidatario deve garantire:
 - a. distribuzione informatizzata di contenitori, per sostituzioni o nuove Utenze, con associazione codice/Utenza;
 - b. hardware e software per la lettura/associazione dei tag;
 - c. mezzi di raccolta del rifiuto indifferenziato dotati di dispositivi hardware e software atti al rilievo e memorizzazione dei percorsi e alla lettura, memorizzazione e trasmissione dei codici presenti sui contenitori;
 - d. software web per la gestione della flotta e dei dati di lettura;
 - e. software web di Business Intelligence e Data Mining per la rendicontazione delle commesse e delle attività svolte;
 - f. software web per la tariffazione puntuale;
 - g. software web e app per le Utenze, di verifica dei contenitori esposti/svuotamenti effettuati, delle fatture emesse, dello stato dei pagamenti e degli insoluti eventualmente pendenti.
3. Lungo il corso dell'affidamento potranno essere modificate o introdotte altre tipologie o volumi di contenitori al fine dell'ottimizzazione del servizio, in particolare per il conferimento tariffato di lettiere animali, all'assunzione del servizio conferite con l'indifferenziato.

7.1 Specifiche tecniche TAG per contenitori di raccolta del rifiuto indifferenziato

1. I contenitori di raccolta del rifiuto indifferenziato nuovi/ricondizionati dovranno essere forniti alle Utenze nuove o richiedenti sostituzione e messi in opera, a cura dell’Affidatario completi di:

TAG	Applicazione di transponder a bassa frequenza (TAG RFID da 125 kHz) che consenta la rilevazione dell’avvenuto svuotamento del contenitore.
Etichette per la distribuzione informatizzata	Applicazione di n. 2 etichette biadesive riportanti il codice TAG (12 caratteri alfanumerici) sia in chiaro che in rappresentazione con codice a barre.

7.2 Verifica delle dotazioni di raccolta in uso alle Utenze non Domestiche all’assunzione del servizio

1. La verifica della disponibilità di contenitori con tag RFID di volume idoneo alle necessità di ciascuna utenza non domestica o l’assegnazione di eventuali nuovi contenitori taggati ed associati è elemento imprescindibile per la corretta tariffazione puntuale.
2. Il Comune trasmetterà all’Affidatario l’elenco delle Utenze non Domestiche a seguito di verbale di consegna del servizio perché l’Affidatario proceda alla verifica dell’idoneità della dotazione dei contenitori in uso alle stesse ed all’eventuale modifica/integrazione, in contraddittorio tra Utenza, Affidatario e Comune, entro 30 giorni lavorativi dalla data di stipula dei contratti.
3. L’Affidatario sarà tenuto ad adeguare le volumetrie assegnate, qualora il DEC lo richieda a seguito dell’accertamento di un inadeguato dimensionamento delle attrezzature in uso a tali utenze, non sanato nei termini di cui al comma 2.
4. Ogni modifica/fornitura di contenitore nuovo/ricondizionato dovrà essere tracciata in un database, costantemente aggiornato e condiviso con il Comune.

7.3 Distribuzione informatizzata dei contenitori ai grandi utenti non domestici

1. Per le Utenze non domestiche per le quali l’Affidatario ed il Comune disporranno l’effettuazione della raccolta dei rifiuti indifferenziati mediante contenitori di grandi dimensioni, l’Affidatario, oltre ad allestire i nuovi contenitori applicando il TAG RFID da 125 kHz e n. 2 etichette biadesive riportanti il codice TAG (12 caratteri alfanumerici) sia in chiaro che in rappresentazione con codice a barre, dovrà altresì produrre e stampare i moduli cartacei per l’applicazione di tali etichette e la registrazione dell’associazione utente/codice TAG.
2. I contenuti e l’impostazione grafica del modulo di attestazione e di ritiro saranno predisposti a cura dell’Affidatario ed approvati da Stazione Appaltante/Comune entro 30 giorni dalla data di stipula dei contratti. Il layout dovrà contenere le seguenti informazioni minime:
 - a. Logo comunale,
 - b. Dati utente (codice utenza sia in chiaro che in barcode, ragione sociale, indirizzo, Comune, nome, cognome del Legale rappresentante),
 - c. Elenco contenitori e volumi assegnati con spazio per l’applicazione dell’etichetta biadesiva,
 - d. Spazio per eventuali note, data e firma per attestazione di ritiro.
3. L’Affidatario dovrà procedere all’apposizione dei TAG sui contenitori e alla loro associazione all’utenza e integrando la Banca dati Tariffa entro 5 giorni lavorativi.

7.4 Distribuzione informatizzata dei contenitori alle nuove Utenze lungo tutto l'affidamento

1. Alle nuove Utenze, lungo l'intero corso dell'appalto, l'Affidatario dovrà:
 - a. mettere a disposizione contenitori dotati di TAG RFID;
 - b. procedere all'associazione del codice matricola del contenitore al codice alfanumerico del TAG RFID;
 - c. procedere all'associazione del codice matricola del contenitore al codice utente TARIC;
 - d. registrare tali associazioni tra codici nel database costantemente aggiornato e condiviso con il Comune.

8 Strumenti per la rilevazione e controllo nelle fasi di raccolta

1. L'Affidatario dovrà installare a bordo dei veicoli di raccolta idonea strumentazione hardware e software atta al rilievo e memorizzazione dei percorsi e lettura, registrazione, trasmissione dei codici presenti sui contenitori tramite apparati GPS e tecnologia RFID.
2. L'Affidatario dovrà garantire la rendicontazione informatizzata degli spostamenti dei mezzi adibiti alle raccolte delle frazioni oggetto di contabilizzazione per la determinazione della tariffa corrispettiva. Tale rendicontazione dovrà essere acquisita dalle attrezzature GPS montate sui mezzi e trasmessa con sistema GPRS o superiore e dovrà essere consultabile e interrogabile attraverso un sistema *web-based* che garantisca, anche per il Comune e a cura dell'Affidatario:
 - a. l'accesso informatizzato;
 - b. la visualizzazione dei percorsi dei mezzi in *real-time*;
 - c. classificazione dei servizi effettuati dagli automezzi;
 - d. rendicontazione delle anomalie e delle tempistiche di servizio;
 - e. la possibilità di consultare i percorsi dei mezzi fino a 90 giorni;
 - f. oltre la visualizzazione del *layer* del percorso del mezzo dovranno essere visualizzabili i *point* delle fermate del mezzo con indicazione del tempo di sosta.
3. I dispositivi di cui al comma 1 devono essere facilmente sostituibili in caso di danneggiamento e dotati di algoritmi di sicurezza per la rilevazione del dato di identificazione sul campo, mediante sistemi certificati. Dovrà essere assicurata la lettura univoca senza ripetizioni del solo TAG movimentato e la relativa memorizzazione. I lettori dovranno essere dotati di dispositivo di conferma per avvenuta lettura. Ogni lettura dovrà riportare al minimo i seguenti dati:
 - a. Data e ora del servizio
 - b. Dati di georeferenziazione della lettura
 - c. Identificativo dell'Attrezzatura

La trasmissione tra dispositivi di raccolta dati e server, al termine delle operazioni di rilevamento, deve disporre di adeguati livelli di sicurezza per prevenire ed evitare possibili perdite di dati. Dovranno inoltre essere memorizzati i parametri di lettura su memoria *on board* per più giorni di servizio in caso di mancato scarico o assenza di linea di trasmissione. Il software di gestione letture dovrà garantire di:

- a. Intercettare i conferimenti che di volta in volta vengono registrati;
 - b. Ignorare le letture dei codici già letti;
 - c. Memorizzare tutti i nuovi codici nella memoria non volatile (removibile);
 - d. Aggiornare il database dei conferimenti.
4. Gli svuotamenti rilevati tramite lettura dovranno essere:
 - a. archiviati in database per tutta la durata dell'affidamento;

- b. utilizzati per la tariffazione per singola Utenza e per analisi e controlli;
- c. condivisi col Comune;
- d. trasferiti integralmente al Comune al termine dell'affidamento.

9 Gestionale per la tariffazione puntuale

1. L'Affidatario dovrà dotarsi di HD e di un applicativo per registrazione e rendicontazione delle attività, verifica delle operazioni svolte, attività di simulazione, tariffazione, che dovrà garantire le seguenti funzioni minime:
 - a. Gestione dell'anagrafica dei contribuenti e delle utenze;
 - b. Associazione codici Utenze/contenitori presso lo Sportello Tariffa;
 - c. Gestione delle tipologie di rifiuto e delle modalità di contabilizzazione;
 - d. Gestione dei dispositivi per il conferimento dei rifiuti;
 - e. Gestione dei conferimenti;
 - f. Interfaccia automatica con i dati di consegna, lettura di contenitori;
 - g. Gestione della corretta associazione dei contenitori o degli svuotamenti all'Utenza con dettaglio della data di distribuzione delle attrezzature in suo possesso;
 - h. Gestione/integrazione con l'elenco compostatori;
 - i. Calcolo della tariffa fissa e della tariffa variabile per utenze domestiche e utenze non domestiche, anche nel rispetto delle disposizioni di ARERA che si prevede saranno promulgate nel corso dell'affidamento;
 - j. Funzioni di simulazione (sia per il metodo normalizzato, sia per il metodo puntuale) utili in fase di definizione dei parametri della tariffa;
 - k. Confronto puntuale tra le diverse simulazioni;
 - l. Gestione dei costi e dei ricavi nel rispetto delle disposizioni di ARERA che si prevede saranno promulgate nel corso dell'appalto;
 - m. Ripartizione dei costi e dei ricavi tra le utenze domestiche e le utenze non domestiche nel rispetto delle disposizioni di ARERA che si prevede saranno emanate nel corso dell'appalto;
 - n. Ripartizione complessiva dei costi nel rispetto delle disposizioni di ARERA che si prevede saranno emanate nel corso dell'appalto;
 - o. Fatturazione automatica nel rispetto delle disposizioni di ARERA in ordine alla qualità contrattuale;
 - p. Gestione dei conguagli nel rispetto delle disposizioni di ARERA in ordine alla qualità contrattuale;
 - q. Funzioni statistiche relative ad utenze, conferimenti e fatturato, con particolare riferimento alle Utenze che conferiscono sopra/sotto la media della loro categoria TARI;
 - r. Gestione e modifica manuale fatture con riemissione fatture da Sportello Tariffa;
 - s. Rendicontazione analitica e puntuale dei ricavi previsti, fatturati, incassati;
 - t. Garantire un backup minimo di 30 giorni ed un *disaster recovery* geografico in caso di perdita accidentale di dati.
 - u. Il sistema, interfacciandosi con i software/sistemi informativi delle ditte di gestione dei dati comunali, dovrà essere in grado di gestire le richieste di attivazione/modifica/cessazione del servizio secondo gli standard definiti da ARERA nel corso del tempo, standard ad oggi definiti dal TQRIF.
 - v. Il sistema deve prevedere una funzione di interrogazione e esportazione via web o app per cui l'utente, tramite idoneo sistema di identificazione, possa verificare per singola Utenza i dati relativi alle proprie dotazioni, ai conferimenti rilevati per tipologia di rifiuto da ogni fonte attiva (raccolta stradale, PAP, CCR).

2. Il sistema dovrà essere completo delle funzionalità necessarie alla gestione del metodo puntuale attraverso l'utilizzo di diverse tipologie di dispositivi di conferimento. In particolare il sistema dovrà gestire contemporaneamente trasponder, codice a barre/banda magnetica/microchip.
3. L'Affidatario dovrà fornire al Comune accesso web, per effettuare simulazioni, analisi, estrazioni dati ed il necessario addestramento o supporto all'utilizzo o all'effettuazione di analisi ai fini del controllo ed all'ottimizzazione del sistema. A titolo esemplificativo, il sistema dovrà consentire report relativi all'attività complessiva di distribuzione, ritiro e disponibilità delle dotazioni da parte delle Utenze, svuotamento contenitori, conferimenti sopra/sotto soglia o media delle Utenze per categoria.
4. Il sistema dovrà consentire statistiche sui tempi di raccolta e trasporto delle frazioni di rifiuto raccolte porta a porta, al fine di identificare le variazioni di servizio determinate dalla variazione nella produzione di flussi rifiuti sulla cui base viene calcolata la tariffa.
5. Il sistema informatico dovrà permettere di gestire qualsiasi sistema tariffario di applicazione della tariffa rifiuti, sia corrispettiva che di natura tributaria, anche in fasi successive.
6. Il gestionale dovrà essere in grado rispondere alla registrazione della qualità del servizio come da disposizioni ARERA (tempi di attesa e di erogazione dei servizi, registrazione dell'affluenza delle Utenze, ...).

10 Attendibilità dei dati

1. L'applicazione della tariffa corrispettiva presuppone l'identificazione dell'Utenza e il conteggio degli svuotamenti. L'Affidatario dovrà effettuare campagne a campione per la verifica del funzionamento del sistema di rilevazione delle esposizioni.

11 Assistenza e manutenzione

1. L'Appaltatore dovrà garantire la totale funzionalità del sistema per tutto il periodo dell'appalto, assicurando interventi sostitutivi, di riparazione e/o di ripristino di ogni funzione o attrezzatura, le manutenzioni ordinarie e straordinarie, ivi inclusi gli adattamenti software necessari all'integrazione con i sistemi informativi degli uffici comunali per lo scambio dei dati.

12 Campagne di pesatura

1. L'Affidatario mensilmente dovrà procedere ad una campagna di pesatura della frazione tariffata.
2. Per le utenze non domestiche dovranno essere svolte campagne di pesatura mensili dedicate, per le frazioni tariffate, in modo da poter disporre di una banca dati di pesate separate per Utenze Domestiche e non Domestiche.
3. Le risultanze delle pesature, incrociate con i dati relativi ai percorsi e al numero di contenitori esposti, forniranno la base per la definizione della tariffa volumetrica dell'anno successivo.
4. Le risultanze delle pesature dovranno essere condivise con Stazione Appaltante/Comune.

13 Modalità e principi di erogazione dei servizi

- 1 L'Affidatario si impegna a garantire, in fase applicativa e di riscossione, l'applicazione delle disposizioni normative e regolamentari vigenti, secondo correttezza, trasparenza ed eguaglianza ed imparzialità nei confronti delle Utenze.

14 Gestione dei rapporti con l'utenza: obblighi a carico dell'Affidatario e Punti minimi di contatto con le Utenze

- 1 Ai sensi dell'Art. 2.4 del TQRIF, l'Appaltatore è individuato come soggetto obbligato agli adempimenti relativi al TQRIF per le attività da lui svolte in qualità di gestore e nello specifico nel rapporto con gli utenti.
- 2 L'Affidatario deve predisporre quanto necessario per assicurare l'effettiva conoscenza da parte dell'utente degli atti a lui destinati, assumendo iniziative volte a garantire che i modelli di dichiarazione, le istruzioni e in generale ogni altra comunicazione siano messi a disposizione dell'utente in tempi utili.
- 3 L'Affidatario dovrà altresì adoperarsi affinché i documenti e le istruzioni siano comprensibili e affinché gli Utenti possano adempiere alle proprie obbligazioni con i minori incombeni, nelle forme meno costose e più agevoli, uniformando l'erogazione dei servizi ai principi generali di cui al CSA e suoi Allegati.
- 4 A tal fine dovrà predisporre un *layout* secondo veste grafica coordinata per ogni tipologia di comunicazione che intenda utilizzare nel rapporto con gli Utenti, ivi incluso il format di fattura e relativi allegati ai sensi del TQRif e del TITR, da sottoporre alla Stazione Appaltante per la necessaria approvazione congiunta per tutto il territorio appaltante, entro 30 giorni naturali dal verbale di consegna del servizio e ogni qual volta si renda necessario definire un nuovo format di comunicazione con le Utenze.
- 5 Ai sensi del TQRif vengono individuati e sono da attivare, a cura dell'Affidatario, i seguenti Punti minimi di contatto con le Utenze:

14.1 Sportello tariffa

1. L'Affidatario garantirà con personale proprio un'adeguata attività di Sportello fisico (front office), in continuità con l'attività in essere all'assunzione del servizio, in conformità con le disposizioni ARERA per lo schema regolatorio previsto, rivolta agli Utenti del servizio, per fornire delucidazioni in merito all'applicazione della tariffa, per le denunce di attivazione/variazione/cessazione, per inoltrare istanza di sgravio/riduzione/agevolazione, per chiedere rettifiche degli importi, per sporgere reclami, per effettuare segnalazioni di disservizi o altre segnalazioni, per ottenere informazioni sui servizi di igiene urbana, di differenziazione e sui livelli di prestazione raggiunti, nonché per effettuare la prenotazione di servizi su richiesta.
2. Presso lo Sportello sarà garantita l'attività di verifica e caricamento dei dati comunicati dagli Utenti e dagli Uffici Comunali al più entro 5 giorni lavorativi, in modo che la Banca dati Tariffa sia costantemente aggiornata.
3. Presso lo Sportello sarà disponibile tutta la modulistica utile, impostata nel rispetto delle disposizioni di cui all'art. 14 comma 3, corredata delle istruzioni di compilazione e della descrizione della tipologia di allegati eventualmente necessari, le forniture di contenitori sino alla dotazione stabilita per Utenza, oltre ai sacchi per la raccolta dei PSA per gli aventi diritto, delle lettiere animali se introdotti.

4. La fornitura di sacchi e contenitori sarà oggetto di registrazione nel database di sistema.
5. Presso lo Sportello saranno disponibili copie cartacee della Carta della Qualità e del Calendario annuale dei servizi di raccolta, materiale informativo quali le informazioni sul compostaggio domestico, l'accesso ai Centri di Raccolta, le iniziative ambientali e le azioni di prevenzione dei rifiuti.
6. L'attività di Sportello dovrà essere effettuata presso gli uffici di ciascun Comune oggetto di affidamento, secondo il monte ore settimanale specificati nella tabella seguente e secondo un orario settimanale che sarà concordato con la Stazione Appaltante, in sede idonea messa a disposizione da ogni singolo comune, dotata di arredo, impianto elettrico e di riscaldamento, linea telefonica e connessione internet.
7. L'apertura settimanale frontoffice dello sportello tariffa da garantire presso ogni Comune è la seguente:

Comune	Ore settimanali di apertura sportello	giorno
Borgo Virgilio	4 a Cerese + 2 a Borgoforte	Giovedì dalle ore 8.30 alle 12:30 -uffici piazza moro 1, Cerese giovedì dalle ore 14:00 alle 16:00 -uffici via parmense 32, Borgoforte
Commessaggio	3	Venerdì ogni due settimane dalle ore 10.00 alle ore 13.00 - uffici Piazza Italia, 1
Curtatone	4,5	Martedì dalle ore 9 alle 13.30 - uffici Piazza Corte Spagnola, 3
Dosolo	3,5	Venerdì ogni due settimane dalle ore 9 alle ore 12.30 - uffici Piazza Garibaldi, 3
Gazoldo degli Ippoliti	3,5	lunedì ogni due settimane dalle ore 9 alle ore 12.30 - uffici Via Guglielmo Marconi, 126
Ostiglia	3,5	Mercoledì dalle ore 9.30 alle 13 - uffici Via Gramsci, 28-30-32 presso Palazzina Mondadori
Piubega	4	Lunedì ogni due settimane dalle ore 9.00 alle 13.00 – Via IV Novembre, 2
Serravalle a Po	2,5	Mercoledì ogni quattro settimane dalle ore 10.00 alle 12.30 - uffici Piazza Marconi, 5
Sustinente	2,5	Mercoledì ogni quattro settimane dalle ore 10 alle ore 12.30 - uffici Via XX Settembre, 108
Villimpenta	2,5	Martedì ogni due settimane dalle ore 10.00 alle ore 12.30 - uffici Via Roma, 26

8. Lo Sportello tariffa dovrà essere in grado di gestire indifferentemente le Utenze di tutti i Comuni appaltanti. Lo sportello, durante gli orari di apertura, dovrà essere contattabile anche a mezzo del numero verde.
9. Il calendario settimanale di apertura potrà essere variato, in accordo e con l'assenso scritto del Comune, in particolari periodi dell'anno caratterizzati da minor o maggior afflusso di pubblico o per particolari esigenze, da valutare anche sulla base dei dati di afflusso registrati.
10. Nei rapporti con le Utenze dovranno essere usati modi cortesi e le richieste soddisfatte con la maggiore sollecitudine possibile.
11. Lo Sportello dovrà essere organizzato in modo che possa essere effettuata la corretta e puntuale misurazione e registrazione delle tempistiche di attesa e delle tempistiche di esecuzione delle diverse prestazioni e possa essere monitorato l'afflusso degli utenti, in modo da valutare le ottimizzazioni degli orari di apertura di cui al precedente comma 9. Tutte le pratiche dovranno essere rendicontate all'interno di un gestionale di tracciamento che consenta la produzione di registri conformi a quanto previsto dalla regolazione di ARERA.

12. Lo Sportello dovrà essere collegato ad applicativo per la gestione della Tariffa e al Comune dovrà essere garantito l'accesso in lettura a tutti i dati gestiti, in tempo reale. L'Affidatario dovrà disporre a favore del Comune la necessaria formazione per l'accesso, la consultazione e l'uso del suddetto gestionale e supportarlo a richiesta.

14.2 Sportello on-line dispositivo

1. L'Affidatario provvederà anche alla messa in opera di uno sportello on-line dispositivo, ai sensi del TQRif, raggiungibile dalla home page del sito web dell'Affidatario o mediante applicazioni dedicate. Tramite lo sportello on-line l'utente dovrà poter eseguire integralmente da remoto tutte le pratiche e le attività effettuabili presso lo sportello fisico, inviando e ricevendo documentazione. Lo sportello on-line deve prevedere apposita modulistica e/o maschere di compilazione per agevolare l'utente, senza tuttavia escludere che l'utente possa fare ricorso ad altri format differenti a lui più consoni. Tutte le pratiche svolte a mezzo dello sportello on-line, parimenti a quelle svolte utilizzando gli altri punti di contatto, dovranno essere oggetto di registrazione, monitoraggio, misurazione e rendicontazione. E' oggetto di punteggio l'offerta di attivazione di una web-chat di supporto agli utenti per l'effettuazione delle pratiche on-line.

14.3 Numero verde

1. L'Affidatario dovrà disporre di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente potrà rivolgersi, da telefono sia fisso sia mobile, per richiedere assistenza.
2. Il numero verde sarà operativo dal lunedì al sabato dalle 8,00 alle 17,00; sarà attivo un servizio di segreteria telefonica negli orari non coperti dal numero verde, in modo da poter essere attivo 24 ore su 24 e dovrà essere adeguatamente pubblicizzato, soprattutto ad inizio appalto e successivamente con periodicità annuale.
3. Il servizio telefonico dovrà consentire all'utente di richiedere informazioni, avanzare reclami e segnalare disservizi, richiedere l'erogazione di servizi speciali e prenotare eventuali servizi a chiamata, richiedere manutenzione/riparazione/fornitura delle attrezzature per la raccolta domiciliare, informazioni sulla fatturazione e gli altri servizi espletati. Tutti i contatti attivati mediante il numero verde dovranno essere oggetto di registrazione, monitoraggio, misurazione e rendicontazione (in termini di numerosità, affluenza e tempi di attesa).
4. Dovrà essere garantito inoltre un servizio di segreteria telefonica attivo negli orari non coperti dal numero verde, il quale consente all'utente di:
 - porre quesiti sulla funzionalità del servizio;
 - prenotare i servizi di raccolta a chiamata;
 - segnalare disservizi e formulare osservazioni.

14.4 Sito web

1. L'Affidatario dovrà disporre di un sito web nel quale dovranno essere pubblicati e aggiornati almeno i seguenti contenuti:
 - a. ragione sociale dell'Impresa che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, recapiti pronto intervento, richieste di riparazione e fornitura delle attrezzature per la raccolta domiciliare, il compostaggio domestico, nonché recapiti e orari degli sportelli online e fisico;

- b. i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, gli interventi di competenza del gestore, con indicazione di quelli che possono essere attivati direttamente dall'utente;
- c. modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile;
- d. calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi centri di raccolta ed il centro del riuso per Curtatone e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione;
- e. informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuova attivazione/modifica ai servizi;
- f. istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto;
- g. carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile;
- h. percentuale di raccolta differenziata conseguita per Comune, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso, calcolata come indicato da ARERA nel TQRif;
- i. calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade oppure frequenza di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta;
- j. regole di calcolo della tariffa, con indicazione in forma fruibile per gli utenti, anche attraverso esempi, delle variabili su cui si basa il calcolo della quota fissa e della quota variabile, delle riduzioni applicabili agli utenti domestici e non domestici, dei meccanismi di conguaglio, delle imposte applicabili;
- k. informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste;
- l. estremi degli atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso;
- m. regolamento per l'applicazione della tariffa di natura corrispettiva emanato ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge n. 147/13;
- n. modalità di pagamento ammesse con esplicita evidenza della modalità di pagamento non onerosa prevista dal TQRif; scadenze per il pagamento della tariffa riferita all'anno in corso;
- o. informazioni rilevanti per il caso di ritardato od omesso pagamento, ivi inclusa l'indicazione, per quanto applicabile, del tasso di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni, nonché tutte le indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto;
- p. procedura/e per la segnalazione di errori nella determinazione degli importi addebitati, di errori e/o variazioni nei dati relativi all'utente o alle caratteristiche dell'utenza rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa, con relativa modulistica, ivi inclusi i moduli per la richiesta di rettifica degli importi addebitati, liberamente accessibile e scaricabile, nonché le tempistiche e le modalità di rettifica degli importi non dovuti da parte del gestore;
- q. indicazione della possibilità di ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico nonché della relativa procedura di attivazione;
- r. eventuali comunicazioni agli utenti da parte dell'Autorità relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti; in tali casi il testo della comunicazione è reso noto al gestore tramite il sito internet dell'Autorità e deve essere pubblicato sul sito internet dei soggetti gestori entro 30 (trenta) giorni solari dalla pubblicazione sul sito internet dell'Autorità;
- s. il posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli schemi regolatori, di cui all'articolo 3 del TQRif;
- t. gli standard generali di qualità di competenza del gestore ai sensi del TQRif, ivi inclusi gli eventuali standard aggiuntivi o migliorativi individuati dall'Ente Territorialmente Competente e il grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente; la tariffa media applicata alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e l'articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche;

- u. modalità e termini per l'accesso alla rateizzazione degli importi;
- v. modalità e termini per la presentazione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, l'indicazione chiara ed evidente delle variazioni di rilievo, così come definite nelle condizioni di erogazione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono. Le variazioni devono essere pubblicate almeno 30 (trenta) giorni solari prima della data di decorrenza delle medesime, fatta eccezione per le variazioni di natura urgente e/o emergenziale, che devono essere comunque pubblicate con il massimo preavviso possibile.

14.5 Fatturazione TARIC - Contenuti minimi

1. La fatturazione della tariffa dovrà essere gestita nel rispetto della regolamentazione emanata dall'autorità di regolazione ARERA. In particolare l'avviso di pagamento dovrà essere inviato agli utenti almeno una volta l'anno, purché sia garantita all'utente la possibilità di effettuare il pagamento in 3 rate o, in alternativa, con un unico versamento coincidente con la scadenza della prima rata. L'eventuale incremento delle frequenze di invio e/o del numero di rate potrà essere oggetto di accordo con la Stazione Appaltante. L'invio dovrà essere in formato cartaceo, fatta salva la scelta dell'utente di ricevere il documento in formato elettronico. L'invio avverrà almeno 20 giorni prima della scadenza della rata unica o della prima rata. L'avviso di pagamento recante la fattura del servizio dovrà riportare i seguenti contenuti minimi:
 - a. ragione sociale del gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero il servizio di raccolta e trasporto e/o del gestore del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade e recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, recapiti pronto intervento, richieste di manutenzione/riparazione/fornitura delle attrezzature per la raccolta domiciliare;
 - b. recapiti e orari di apertura degli sportelli online (link) e fisici per l'assistenza agli utenti;
 - c. indicazione del sito internet ove è disponibile la Carta della qualità del servizio e le altre informazioni sul servizio;
 - d. almeno annualmente calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi i centri di raccolta ed il centro del riuso e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non fosse effettuabile una programmazione. In alternativa, indicazione del sito internet ove è possibile reperire le suddette informazioni;
 - e. almeno annualmente calendario e orari di effettuazione dell'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, ovvero informazioni relative alla frequenza di effettuazione nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta collegati con l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade. In alternativa, indicazione del sito internet ove è possibile reperire le suddette informazioni;
 - f. almeno annualmente istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani;
 - g. almeno annualmente percentuale di raccolta differenziata conseguita per Comune, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello di emissione del documento di riscossione, calcolata con le modalità previste da ARERA nel TQRif;
 - h. indirizzo internet e/o recapito telefonico e/o indirizzo dello sportello online o fisico presso cui reperire la procedura per l'eventuale comunicazione di errori o variazioni nei dati identificativi dell'utente o caratteristici dell'utenza;
 - i. estremi degli atti di approvazione rilevanti con riferimento alla tariffa applicata o, in caso di conguagli, alle tariffe applicate;
 - j. indicazione del sito internet e/o dei recapiti telefonici e/o dell'indirizzo degli sportelli online e fisico, presso cui è possibile reperire le informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni

- tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste;
- k. indicazione del servizio a cui si riferisce l'importo addebitato;
 - l. dati identificativi dell'utente, tra i quali cognome, nome e codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA, nonché il codice univoco identificativo dell'utente, i dati catastali ove disponibili;
 - m. dati caratterizzanti ciascuna delle utenze a cui si riferisce l'importo addebitato, ove i medesimi siano necessari ai fini della commisurazione della tariffa, quali ad esempio la superficie assoggettabile, la categoria di utenza o il numero di occupanti, nonché la quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico di raccolta dei rifiuti urbani, oggetto di commisurazione puntuale della tariffa e, ove previsto, indicazione delle prestazioni incluse nel servizio minimo;
 - n. possibilità di optare per ricezione del documento di fattura in formato elettronico con relativa procedura di attivazione;
 - o. periodo di riferimento del documento di riscossione e, nel caso di variazioni in corso d'anno, periodo di decorrenza delle stesse, dando separata evidenza degli importi dovuti;
 - p. importo complessivo addebitato, con riferimento a ogni singola utenza, ove applicabile, per il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, con evidenza degli importi relativi a eventuali servizi esterni, espresso in euro;
 - q. scadenza per il pagamento in un'unica soluzione;
 - r. ove applicabile, importo, espresso in euro, di ciascuna delle rate in cui è effettuabile il pagamento, con relativa scadenza;
 - s. indicazione distinta degli importi, espressi in euro, relativi alla parte fissa e alla parte variabile della tariffa;
 - t. importo, espresso in euro e descrizione sintetica delle eventuali riduzioni applicate;
 - u. importo, espresso in euro, degli eventuali conguagli relativi a periodi precedenti e indicazione della possibilità che l'importo addebitato con riferimento al periodo in corso sia rettificato a conguaglio;
 - v. indicazione distinta degli importi, espressi in euro, relativi a imposte, tributi o addizionali, nonché delle eventuali ulteriori componenti tariffarie diverse da quanto dovuto per il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, in coerenza con la normativa vigente;
 - w. elenco delle modalità di pagamento ammesse;
 - x. situazione dei pagamenti precedenti, ove disponibile, ivi compresa l'indicazione degli importi eventualmente ancora dovuti e della scadenza degli stessi;
 - y. ove possibile/necessario, nel rispetto del termine di 30 giorni solari, con adeguata evidenza e comprensibilità, descrizione delle modifiche dell'erogazione dei servizi quali ad esempio modifiche nella modalità di raccolta dei rifiuti urbani, nei casi di estensione del servizio di raccolta differenziata e di passaggio da raccolta stradale a raccolta porta a porta, modifiche nel calendario della raccolta porta a porta, modifiche nelle modalità di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade che comportino effetti sui comportamenti degli utenti, in particolare quando implicino divieti relativi alla viabilità e alla sosta, modifiche nel regime di tariffazione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani

14.6 Fatturazione TARIC - Modalità di pagamento

1. L'Affidatario garantirà all'utente la più ampia gamma di modalità di pagamento e metterà a disposizione dell'utente medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento, fatte salve eventuali differenti disposizioni di ARERA:
 - a. pagamento tramite bollettino di conto corrente postale;
 - b. versamento tramite sportello bancario/bancomat abilitati;
 - c. domiciliazione bancaria o postale;
 - d. carte di credito;

- e. assegni circolari o bancari in via residuale rispetto alle modalità precedenti;
 - f. accesso a specifico portale web realizzato e gestito a cura e spese del gestore. Il suddetto portale potrà inoltre permettere all'utente di verificare lo stato dei propri pagamenti, oltre ai dati forniti in sede di denuncia di attivazione/variazione;
 - g. pagamento tramite contanti presso lo Sportello Tariffa fisico, senza alcun onere a carico dell'utente.
2. Qualora l'Affidatario dovesse prevedere una modalità di pagamento onerosa, non potrà essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dall'Affidatario stesso per l'utilizzo di detta modalità. L'Affidatario dovrà rendicontare analiticamente, in ciascun esercizio, con tutte le pezze giustificative necessarie, l'incasso per la specifica partita e il costo sostenuto.

15 Tariffazione – Obblighi, disposizioni, tempistiche

- 1 L'Affidatario dovrà gestire tutte le attività relative alla tariffazione comprendente la riscossione ordinaria, l'accertamento e la riscossione coattiva della tariffa rifiuti corrispettiva; il ricorso ad altri soggetti abilitati per la fase di riscossione coattiva è soggetta a nulla osta da parte della Stazione Appaltante previa acquisizione della procedura e delle misure di sollecito, cautelari ed esecutive applicate in rapporto alle caratteristiche del carico non riscosso.
- 2 Le comunicazioni e le notificazioni devono avvenire prioritariamente in modalità digitale nel rispetto delle regole contenute nel codice dell'Amministrazione digitale (d. lgs 82/2005).
- 3 Al fine della tariffazione dovranno essere garantiti i seguenti servizi:
- a. analizzare i dati derivanti dalla raccolta con sistema di associazione codice-Utente e procedere alla bonifica di eventuali errori;
 - b. calcolare il peso medio ad esposizione;
 - c. fornire una ripartizione dei rifiuti prodotti da utenze domestiche e non domestiche per le frazioni misurate di rifiuto;
 - d. supportare il Comune nella realizzazione di simulazioni tariffarie;
 - e. trasmettere al Comune documentazione relativa alla tariffa corrispettiva, completa di prospetto riepilogativo con gli importi per singolo Utente. I prospetti riepilogativi dovranno essere inviati entro i 60 giorni successivi alla data della deliberazione di approvazione delle tariffe da parte del Comune;
 - f. l'Affidatario provvederà a calcolare e ad esporre in fattura anche i singoli servizi onerosi a numero o peso eventualmente richiesti/attivati per singola Utenza;
 - g. l'Affidatario provvederà a calcolare e ad esporre in fattura anche i singoli servizi fuori perimetro ARERA addebitati per singola Utenza;
 - h. l'Affidatario provvederà a calcolare e ad esporre in fattura anche il tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene dell'ambiente con separato codice tributo per il versamento alla Provincia o all'Ente subentrato alla stessa Provincia, secondo le modalità stabilite dalle norme vigenti e da quelle che saranno eventualmente emanate in futuro.
 - i. L'Affidatario provvederà ad addebitare in fattura anche l'I.V.A. dovuta nei termini di legge ed a riversare quanto riscosso a tale titolo secondo le disposizioni di legge;
 - j. entro il 31 marzo dell'anno successivo, l'Affidatario dovrà presentare al Comune una completa e dettagliata rendicontazione degli incassi relativi alla gestione complessiva del servizio nell'anno precedente.
 - k. Il Piano Finanziario è integrato dal contributo MIUR, che sarà corrisposto al Gestore in detrazione all'ammontare complessivo del Piano stesso.

16 Gestione della morosità e dei crediti inesigibili

1. La gestione dei residui non riscossi (cosiddetta morosità dei pagamenti) è a carico del Gestore affidatario del servizio in quanto fase del ciclo di gestione dei rifiuti.
2. La gestione della riscossione deve avvenire con la seguente dinamica temporale, applicabile in quanto compatibile con le disposizioni dei regolamenti comunali di disciplina della tariffa corrispettiva:
 - a. riscossione ordinaria nei termini indicati nel regolamento TARIC e comunque non oltre il 31 dicembre dell'anno successivo a quello di competenza; nel caso di emissione suppletiva per i casi di attivazione e variazione dell'utenza nonché in caso di utenze accertate nell'ambito del recupero evasione, il termine si computa dalla data della dichiarazione di variazione o della conclusione dell'attività accertativa mediante notifica dell'atto di recupero tariffario;
 - b. sul carico non riscosso in fase bonaria si procede con la notifica di sollecito di pagamento e successiva diffida ad adempiere in caso di mancato pagamento del sollecito; la diffida ad adempiere deve essere notificata (a tal fine si considera la data di invio da parte del Gestore) entro il 31 dicembre del secondo anno successivo a quello di competenza o, nei casi di recupero suppletivo o da attività accertativa, di emissione della fattura;
 - c. Il termine ultimo di presentazione della certificazione di inesigibilità del carico non riscosso è posto al 31.12 del secondo anno successivo alla data di notifica al debitore della diffida ad adempiere di cui al punto precedente. In caso di ricorso al decreto ingiuntivo, il termine è aumentato di 6 mesi;
 - d. Le comunicazioni e le notificazioni devono avvenire prioritariamente in modalità digitale nel rispetto delle regole contenute nel codice dell'Amministrazione digitale (d. lgs 82/2005).
3. I termini descritti ai punti precedenti del presente articolo sono sospesi in caso di rateazione, dalla data di presentazione dell'istanza fino al rispetto del termine di pagamento della rateazione, in caso di attivazione di procedure concorsuali che comportano sospensione della prescrizione, in caso di contenzioso che abbia comportato la sospensione delle attività di riscossione.
4. Sono considerate inesigibili per anti economicità della procedura le diffide ad adempiere inferiori o uguali alla somma dovuta a titolo di TARIC (esclusi interessi e oneri/spese accessorie) di euro 50,00. In presenza di nuovi residui non riscossi il cui valore sommato ai carichi pregressi superi la soglia di antieconomicità di euro 50,00, si procederà alla riscossione coattiva del carico cumulato, previa attività di sollecito telefonico e/o telematico.
5. Nel rispetto della regola di economicità della riscossione, gli importi superiori al valore indicato nel precedente comma 4 (euro 50,00) e che non superano l'importo di euro 300, calcolato anche in forma cumulata con carichi di diverse annualità, accedono alla fase pre-coattiva di sollecito (telefonico, telematico, analogico) e alla misura cautelare, ove prevista. Gli importi superiori alla soglia di euro 300 accedono alle procedure esecutive.
6. Il valore di carico considera il cumulo dei carichi pendenti per codice fiscale non prescritti (attuali e pregressi) dovuti a titolo di TARIC (quota capitale).
7. Il rimborso spese di notifica e di procedura cautelare ed esecutiva della fase di riscossione coattiva assume a riferimento il DM 14 aprile 2023 ed è riconosciuto nella misura pari al 90% del costo ovvero nella misura inferiore proposta in fase di gara dall'Aggiudicatario .
8. Decorsi 24 mesi dalla scadenza della diffida ad adempiere, il gestore dovrà predisporre e trasmettere al Comune in qualità di ETC, tramite Posta elettronica certificata, specifico elenco di

comunicazione di quote ritenute definitivamente inesigibili, comprensivo della procedura svolta e della causa sintetica di inesigibilità.

9. Al fine di consentire le verifiche delle inesigibilità, il Gestore, su richiesta dell'ETC, dovrà produrre documentazione volta a dimostrare la procedura di riscossione svolta, gli esiti di indagini relativi alla situazione del debitore, motivare le ragioni per il riconoscimento delle inesigibilità. L'esito infruttuoso delle procedure coattive sarà da dimostrarsi anche con esibizione delle visure effettuate e degli atti di pignoramento e di iscrizione di ipoteche negativi.
10. Ad esito positivo dell'inesigibilità dei residui non riscossi, il Comune, in qualità di ETC, provvederà ad autorizzare l'inserimento delle suddette somme inesigibili alla voce CCD nella misura del 70% del carico inesigibile quando non coperte da fondo svalutazione iniziale. A tal fine, l'inesigibilità si manifesta nell'anno di certificazione della stessa. Decorso inutilmente il periodo previsto dal presente articolo senza che sia stata attivata la procedura di riscossione pre-coattiva e/o esecutiva, l'Affidatario decadrà dal diritto di inserire le somme non riscosse tra quelle inesigibili. Resta ferma la possibilità di procedere con il recupero e il conseguente incasso nel rispetto delle regole di prescrizione del credito.
11. Costituiscono causa di perdita del diritto al discarico, fermo restando i criteri di anti-economicità sopra descritti:
 - a. Il mancato svolgimento di azioni esecutive, cautelari, conservative e di ogni altra azione prevista dalle norme ordinarie a tutela del credito, salvo dimostrazione da parte dell'Affidatario dell'effettiva impossibilità all'attivazione allo svolgimento di tali procedure, in ragione delle valutazioni compiute al momento dell'indagine sulla posizione del debitore;
 - b. vizi o irregolarità compiute nelle attività di notifica, nel corso della procedura di riscossione coattiva;
 - c. mancata notifica della diffida ad adempiere entro i termini indicati dal comma 2 del presente articolo;
 - d. mancata comunicazione di inesigibilità entro i termini indicati dal comma 2 del presente articolo, fatta eccezione per procedure di particolare complessità in corso alla suddetta data, accompagnate da apposita relazione, procedure concorsuali, rateazioni in corso non decadute, idonee a sospendere la prescrizione;
 - e. mancata riscossione per fatto imputabile all'Affidatario a causa di imperizia e/o negligenza.
12. L'inesigibilità non riconosciuta come da provvedimento di rigetto emesso dall'ETC costituisce perdita dell'Affidatario e non potrà essere iscritta nel PEF come CCD né attingere al Fondo di Accantonamento. Entro 90 giorni dalla notifica del provvedimento di rigetto è ammesso accordo transattivo nei limiti di un beneficio economico non superiore al 30% dell'importo contestato.

17 Contenzioso

1. L'Affidatario risponde del contenzioso derivante dalla gestione della tariffa adottando tutti gli atti necessari volti a garantire l'esercizio della difesa. I ricorsi e le citazioni indirizzati all'Affidatario dovranno essere trasmessi in copia conforme al Comune interessato entro 5 (cinque) giorni dalla presentazione.
2. L'Affidatario dovrà costituirsi nelle forme di legge predisponendo tutti gli atti difensivi a tutela del credito originato dalla tariffa rifiuti, nel rispetto dei termini procedurali previsti per legge.
3. Le eventuali spese di giudizio legate al contenzioso non potranno essere imputate nel Piano Finanziario qualora l'Affidatario non abbia esercitato tutte le prerogative previste dalla procedura processuale a difesa della tutela del credito.

18 Riconoscimento delle inesigibilità

AFFIDAMENTO IN FORMA AGGREGATA DEL SERVIZIO DI RACCOLTA, TRASPORTO, AVVIO A TRATTAMENTO DEI RIFIUTI URBANI ED APPLICAZIONE E RISCOSSIONE DELLA TARIFFA

1. Salvo differenti disposizioni di ARERA per il calcolo del PEF, nella prima revisione di PEF o nel primo PEF del successivo periodo tariffario, saranno inseriti alla voce CCD i crediti inesigibili a consuntivo dell'anno a-2", mentre, in caso di PEF pluriennale, l'importo sarà calcolato come media annua dall'inizio dell'affidamento. Per i primi due anni di gestione si procederà a quantificare il suddetto costo sulla base delle risultanze degli ultimi anni di riscossione, come evidenziato negli atti di gara, senza possibilità di conguagli o di rivalsa.

Le tabelle di seguito riportate presentano la performance economica di bacino con riferimento alla morosità.

02 – PERFORMANCE ECONOMICA BACINO

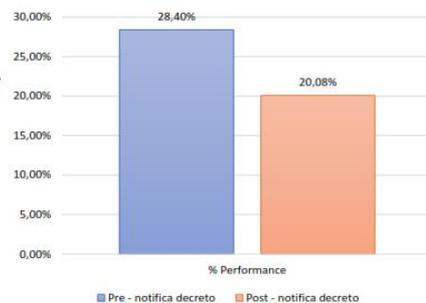
TOTALE 10 COMUNI		ANNO TARIFFA				
DESCRIZIONE	UM	2017	2018	2019	2020	2021
PEF + MIUR	€ IVA e TEFA esclusi	5.370.650	5.499.276	5.684.037	5.935.805	5.773.571
SPLIT CONGUAGLI PREVISTI ANNO PRECEDENTE	€ IVA e TEFA esclusi	0	200.500	200.500	205.500	205.500
SPLIT CONGUAGLI PREVISTI ANNO CORRENTE	€ IVA e TEFA esclusi	-200.500	-200.500	-205.500	-205.500	-235.500
FATTURATO AL 24/10/2022	€ IVA e TEFA esclusi	5.202.900	5.528.557	5.692.466	5.708.039	5.867.422
TOTALE ANTICIPI ACCANTONAMENTO 5%	€ IVA e TEFA esclusi	254.375	259.688	264.578	276.789	276.464
FATTURATO AL 24/10/2022	€ IVA e TEFA inclusi	5.986.314	6.362.097	6.548.403	6.565.059	6.748.660
INCASSATO AL 24/10/2022	€ IVA e TEFA inclusi	5.671.906	5.989.930	6.112.308	6.065.223	6.199.505
RATEIZZAZIONI IN CORSO CONCESSE DA APRICA AL 24/10/2022	€ IVA e TEFA inclusi	0	272	1.060	279	0
CREDITI GIA' INESIGIBILI AL 24/10/2022 (compresi nell'incassato)	€ IVA e TEFA inclusi	8.561	16.324	8.013	3.054	397
CREDITI IN CORSO DI INESIGIBILITA' AL 24/10/2022	€ IVA e TEFA inclusi	18.579	14.767	8.626	3.121	0
MOROSITA' DA RECUPERARE AL 24/10/2022	€ IVA e TEFA inclusi	295.829	357.128	426.410	496.435	549.154
MOROSITA' DA RECUPERARE AL 24/10/2022	%	4,9%	5,6%	6,5%	7,6%	8,1%
MOROSITA' AL 24/10/2022	€ IVA e TEFA esclusi	257.243	310.546	370.791	431.683	477.526
COSTI RECUPERO CREDITI AL 24/10/2022	€ IVA esclusa	53.268	69.883	88.443	77.811	0
DELTA FATTURATO vs PEF (a favore APRICA se positivo)	€ IVA e TEFA esclusi	-32.750	-29.281	-13.429	227.766	-123.850
TOTALE DA COPRIRE CON ACCANTONAMENTO	€ IVA e TEFA esclusi	277.760	351.148	445.806	737.260	353.676
CONGUAGLIO COSTI (a favore APRICA se positivo)	€ IVA e TEFA esclusi	23.385	91.460	181.228	460.472	77.212

Incassi e Performance

STATO UTENZA / COMUNE TARI	N	GBV €	COLLECTION €	PERFORMANCE ATTUALE %	CASH FLOW €	PERFORMANCE TOTALE €*	PERFORMANCE TOTALE %*
ATTIVO	2.383	1.727.303,09 €	491.158,75 €	28,44%	16.363,72 €	507.522,47 €	29,38%
BORGIO VIRGILIO	771	495.052,51 €	118.817,04 €	24,00%	6.494,85 €	125.311,89 €	25,31%
COMMESAGGIO	26	28.961,55 €	6.423,65 €	22,18%	0,00 €	6.423,65 €	22,18%
CURTATONE	520	341.118,87 €	142.478,70 €	41,77%	252,00 €	142.730,70 €	41,84%
DOSOLO	104	66.323,13 €	20.226,49 €	30,50%	86,25 €	20.312,74 €	30,63%
GAZOLDO DEGLI IPPOLITI	140	77.332,49 €	25.806,45 €	33,37%	1.838,94 €	27.645,39 €	35,75%
OSTIGLIA	466	436.457,47 €	97.461,93 €	22,33%	3.240,77 €	100.702,70 €	23,07%
PIUBEGA	73	54.327,40 €	18.998,43 €	34,97%	1.364,00 €	20.362,43 €	37,48%
SERRAVALLE A PO	57	46.131,36 €	8.240,26 €	17,86%	1.018,35 €	9.258,61 €	20,07%
SUSTINENTE	90	50.244,48 €	12.713,22 €	25,30%	1.418,04 €	14.131,26 €	28,13%
VILLIMPENTA	136	131.353,83 €	39.992,58 €	30,45%	650,52 €	40.643,10 €	30,94%
CESSATO	521	263.386,00 €	38.698,51 €	14,69%	992,00 €	39.690,51 €	15,07%
BORGIO VIRGILIO	173	88.338,93 €	8.278,60 €	9,37%	0,00 €	8.278,60 €	9,37%
COMMESAGGIO	10	3.276,08 €	687,76 €	20,99%	0,00 €	687,76 €	20,99%
CURTATONE	103	51.278,08 €	8.161,67 €	15,92%	560,00 €	8.721,67 €	17,01%
DOSOLO	31	16.030,79 €	4.006,05 €	24,99%	432,00 €	4.438,05 €	27,68%
GAZOLDO DEGLI IPPOLITI	25	7.258,76 €	1.150,00 €	15,84%	0,00 €	1.150,00 €	15,84%
OSTIGLIA	96	57.758,86 €	5.934,20 €	10,27%	0,00 €	5.934,20 €	10,27%
PIUBEGA	12	5.712,74 €	1.332,51 €	23,33%	0,00 €	1.332,51 €	23,33%
SERRAVALLE A PO	13	5.046,98 €	3.161,49 €	62,64%	0,00 €	3.161,49 €	62,64%
SUSTINENTE	22	6.744,66 €	573,18 €	8,50%	0,00 €	573,18 €	8,50%
VILLIMPENTA	36	21.940,12 €	5.413,05 €	24,67%	0,00 €	5.413,05 €	24,67%
TOTALE	2.904	1.990.689,09 €	529.857,26 €	26,62%	17.355,72 €	547.212,98 €	27,49%

*Performance derivante dalla combinazione dell'incassato e rate da pagare associate alle transazioni attive.

Fase	€ GBV	€ Incassato	% Performance
Pre - notifica decreto	1.563.624,62 €	444.123,65 €	28,40%
Post - notifica decreto	427.064,47 €	85.733,61 €	20,08%
Totale	1.990.689,09 €	529.857,26 €	26,62%



Il dato incassi fa riferimento agli aggiornamenti contabili ricevuti il giorno 14/11 e agli importi registrati sul CRM iQera Italia.

2. Fatte salve differenti disposizioni di ARERA, il Piano Finanziario prevederà alla voce Accantonamenti,

nella sottovoce di dettaglio relativa ai crediti di dubbia esigibilità, un importo non eccedente il valore massimo previsto dalle norme fiscali, che dovrà corrispondere a un effettivo accantonamento posto a bilancio dall’Affidatario sulla base delle evidenze contabili. Per i primi due anni di gestione si procederà a quantificare il suddetto costo sulla base delle risultanze degli ultimi anni di riscossione, come evidenziato negli atti di gara, senza possibilità di conguagli o di rivalsa.

3. Il Piano Finanziario per ciascun anno di affidamento prevederà alla voce CARC anche i costi relativi all’espletamento delle procedure di accertamento, gestione del contenzioso e riscossione della morosità.

4. Entro 30 giorni dal termine di ciascun esercizio, l’Affidatario è tenuto a documentare analiticamente ed esaustivamente le azioni intraprese, l’iter procedurale seguito, le spese sostenute e le somme da iscrivere in PEF con riferimento ai precedenti commi. La mancanza o l’incompletezza della documentazione analitica comporterà l’impossibilità di inserimento delle corrispondenti somme nel Piano Finanziario.

5. L’Affidatario è tenuto alla gestione della morosità relativa a tutte le annualità oggetto del presente CSA, in corso di affidamento e anche dopo la sua scadenza, fino alla conclusione delle procedure di recupero forzoso nel rispetto della dinamica temporale descritta all’articolo 16.

6. Al termine dell’affidamento, fatte salve eventuali differenti disposizioni emanate ed emanande da ARERA, nessun indennizzo potrà essere dovuto all’Affidatario uscente in relazione ai crediti residui che dovessero risultare inesigibili dopo lo scadere dell’affidamento e nulla sarà richiesto all’Affidatario uscente in ordine al residuo fondo di accantonamento rischi per crediti di dubbia esigibilità riconosciuto con la tariffa. Resta inteso che il credito legato alla morosità pregressa per la tariffa fatturata nel corso del precedente affidamento, al termine di questo resterà in capo al gestore uscente.

19 Gestione dei residui non riscossi al termine dell’affidamento

A 6 mesi dalla scadenza dell’affidamento, il Gestore trasmette all’ETC l’elenco delle fatture per le quali, entro 12 mesi, dovrà effettuare la notifica della diffida ad adempiere.

I residui non riscossi, non ancora certificati come inesigibili saranno assoggettati alla procedura di riscossione coattiva prevista dal presente capitolato dal Gestore uscente. A compensazione dell’attività di cui al presente articolo, il Gestore ha diritto al Fondo di Accantonamento iscritto nei PEF nell’ultima annualità di gestione per la copertura delle perdite derivanti dalle mancate riscossioni. In caso di rinnovo dell’affidamento al termine dei primi 3 anni, il Gestore ha diritto all’accantonamento iscritto nei PEF delle ultime 2 annualità di gestione. Con ciò si riterrà altresì soddisfatta ogni ulteriore richiesta in merito da parte dell’Affidatario cessante e null’altro gli sarà dovuto.

20 Valore di subentro

- 1 Il Comune, sulla base di quanto previsto dall’MTR, ha provveduto a determinare il valore di subentro che il nuovo Affidatario dovrà corrispondere all’Affidatario cessante in ragione del valore residuo dei cespiti e dei costi operativi non ancora recuperati.
- 2 Il valore residuo dei cespiti VR è nullo (zero euro) secondo il calcolo previsto dal MTR.
- 3 Il valore dei costi operativi non ancora recuperati dal precedente gestore è pari alla componente RCtot, prevista nel PEF 2024 che spetta per intero al gestore uscente, così come valorizzata nel PEF quadriennale allegato al presente CSA.

- 4 Resta inteso che eventuali voci di conguaglio che dovessero essere eventualmente riconosciute nei PEF relativi al periodo di affidamento, con riferimento a poste di competenza del gestore uscente (a titolo esemplificativo: recupero eventuale dello scostamento tra le entrate tariffarie previste nell'anno a-2", qualora non coperte da ulteriori risorse disponibili, e quanto fatturato con riferimento alla medesima annualità; oppure: il recupero eventualmente dovuto a seguito dell'applicazione delle tariffe al cancello regolate; oppure ove dovuti: costi straordinari effettivamente sostenuti dal gestore uscente nelle due annualità precedenti all'anno di subentro ma non ancora intercettati nelle pertinenti disposizioni tariffarie) saranno fatturate dall'Appaltatore e riversate al Gestore uscente entro il 31/12 dell'anno di fatturazione.
- 5 Resta inteso che quanto riportato nei precedenti commi potrà essere oggetto di aggiornamento nel corso dell'appalto, ai sensi della disciplina uniforme, in previsione di emanazione da parte di ARERA, della procedura di subentro e delle modalità di corresponsione del valore di rimborso al gestore uscente.