

DETERMINAZIONE n. 214 del 8 settembre 2023

Area Amministrazione e Gestione Risorse

Oggetto: Affidamento diretto, ai sensi dell'art. 50, comma 1, lettera b) del D.L.gs 36/2023 e ss.mm.ii., del servizio di monitoraggio dell'adeguatezza del Servizio Gestione Rifiuti Urbani rispetto alle esigenze dell'utenza relativa ai bacini territoriali di competenza dei Gestori San Donnino Multiservizi S.r.l., S.A.Ba.R. Servizi S.r.l. e AIMAG S.p.A.; – CIG 999177840C.

IL DIRETTORE

Visti:

- la L.R. 23/12/2011, n. 23 e ss.mm.ii., recante “*Norme di organizzazione territoriale delle funzioni relative ai servizi pubblici locali dell’ambiente*”, che con decorrenza dal 1 gennaio 2012 istituisce l’Agenzia territoriale dell’Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti (ATERSIR);
- lo Statuto dell’Agenzia, approvato con deliberazione del Consiglio d’Ambito n. 5 del 14 maggio 2012 e ss.mm.ii;
- il *Regolamento di Organizzazione degli uffici e dei servizi*, approvato con deliberazione di Consiglio d’Ambito n. 17 del 27 aprile 2020;
- la deliberazione del Consiglio d’Ambito n. 72 del 18 luglio 2022, di ridefinizione della macro struttura organizzativa dell’Agenzia, così come modificata dalla deliberazione del Consiglio d’Ambito n. 74 del 26 luglio 2023;
- la determinazione n. 200 del 29 agosto 2023, con la quale il Direttore ha approvato il nuovo funzionigramma dell’Agenzia;
- la deliberazione n. 89 del 26 settembre 2022 con cui il Consiglio d’Ambito ha nominato lo scrivente, Ing. Vito Belladonna, quale Direttore di ATERSIR per anni 5 (cinque) a decorrere dal 1° ottobre 2022, ai sensi dell’art. 11, c. 2, della L.R. n. 23/2011;
- il D.Lgs. n. 267/2000 e ss.mm.ii., *T.U. sull’ordinamento degli EE.LL.*;
- il D.Lgs. n. 165/2001 e ss.mm.ii.;
- il D.Lgs. 36/2023 “*Codice dei contratti pubblici*” e ss.mm.ii.;

premessi che:

- con deliberazione n. 78 del 26/07/2023 il Consiglio d’Ambito di ATERSIR ha adottato il “*Regolamento per la disciplina del sistema di monitoraggio dell’adeguatezza del servizio alle esigenze dell’utenza con il coinvolgimento delle associazioni di tutela dei consumatori ex art. 2 comma 461 lett. c) l. n. 244/2007*” che prevede la strutturazione di un sistema di monitoraggio dell’adeguatezza dei Servizi (Servizio Idrico Integrato e Servizio Gestione Rifiuti Urbani) rispetto alle esigenze degli utenti, attraverso lo svolgimento di apposite rilevazioni di *customer satisfaction* allo scopo di verificare il grado di soddisfazione degli utenti medesimi rispetto ai parametri quantitativi e qualitativi dei servizi erogati;
- ai sensi del sopra citato Regolamento, in particolare:
 - l’attivazione del sistema di monitoraggio è soggetta ad una fase sperimentale che vede l’avvio del servizio medesimo con riferimento al solo Servizio Gestione Rifiuti Urbani nei bacini



territoriali di competenza dei Gestori di seguito indicati: San Donnino Multiservizi S.r.l., S.A.Ba.R. Servizi S.r.l. e AIMAG S.p.A.;

- è onere dell'Agenzia la selezione dell'operatore economico cui viene affidato il servizio in argomento tramite la procedura ritenuta più opportuna nel rispetto della disciplina vigente;

ritenuto, pertanto, necessario procedere all'affidamento del servizio di monitoraggio dell'adeguatezza del servizio gestione rifiuti urbani rispetto alle esigenze dell'utenza relativa ai bacini territoriali dei Gestori sopra citati;

dato atto che:

- il RUP – Responsabile Unico del Progetto ai sensi dell'art. 15 del D.Lgs 36/2023, è il sottoscritto Direttore dell'Agenzia, Vito Belladonna;
- rispetto al ruolo ricoperto nel presente procedimento amministrativo, il RUP non si trova in alcuna delle situazioni di conflitto di interessi, anche solo potenziale, tali da ledere l'imparzialità dell'agire dell'amministrazione;
- alla procedura in oggetto è stato attribuito il CIG 999177840C;

considerato che il valore massimo presunto dell'appalto avente ad oggetto il servizio di cui sopra è stato stimato dal RUP in € 75.000,00 IVA esclusa;

verificato che non risultano Convenzioni Consip né Intercent-ER attive aventi ad oggetto servizi analoghi o comparabili con il servizio richiesto;

tenuto conto che:

- l'art. 50, comma 1, lett. b) del D.Lgs 36/2023 e ss.mm.ii. consente di procedere mediante affidamento diretto per gli appalti di servizi e forniture di importo inferiore ad euro 140.000,00 al netto di IVA;
- l'art. 1 comma 450 della Legge 27 dicembre 2006 n. 296 ed ss.mm.ii. impone l'acquisizione diretta di beni e servizi di importo uguale o superiore ad euro 5000 attraverso il ricorso al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione o ad altre piattaforme telematiche di negoziazione;

ritenuto, pertanto, necessario procedere all'acquisizione del servizio in argomento mediante ricorso alla piattaforma telematica MePA di Consip S.p.A. tramite la procedura di Trattativa diretta per un importo pari a € 75.000,00;

verificato che sulla suddetta piattaforma, all'interno del Bando "Servizi", è abilitato alla categoria "Marketing, comunicazione, pubblicità, social media, ricerche di mercato" l'operatore economico Cerved group S.p.A., con sede legale in via dell'Unione Europea, 6A/6B 20097 San Donato Milanese (MI) – C.F.:

08587760961;

dato atto che, invitata a partecipare alla Trattativa diretta n. 3684234, esperita sulla citata piattaforma MePA (CIG 999177840C – codice CPV 79300000-7 “Ricerca di mercato ed economica, indagini e statistiche”), la Società Cerved group S.p.A., ha presentato un’offerta pari ad € 75.000,00;

considerato che l’offerta risulta congrua sotto il profilo economico e che l’operatore risulta essere in possesso di pregresse e documentate esperienze analoghe a quelle oggetto di affidamento, nel rispetto dell’art. 50, c. 1, lett. b) del D.Lgs. n. 36/2023 e ss.mm.ii;

verificato che l’operatore economico citato non ha ricevuto da ATERSIR incarichi di oggetto analogo negli ultimi tre anni, e risulta dunque rispettato il principio di rotazione degli inviti e degli affidamenti;

acquisiti dal suindicato operatore economico:

- le autodichiarazioni circa il possesso dei requisiti di cui agli artt. 94 e 95 del D.Lgs. 36/2023 e ss.mm.ii.;
- la dichiarazione di tracciabilità dei flussi finanziari ex art. 3 della Legge n. 136 del 2010;
- i *curriculum vitae* del gruppo di lavoro attestanti l’esperienza e il percorso formativo dei componenti dello stesso;
- la polizza “RCT - Responsabilità Civile verso Terzi” n. 311/000000360 del 17/01/2023 rilasciata da Generali Italia S.p.A. con massimale € 20.000.000,00;
- il PassOE rilasciato dal portale ANAC per le verifiche circa il possesso dei requisiti generali tramite Fascicolo virtuale dell’Operatore Economico (FVOE);

accertate, ai fini della verifica del possesso dei requisiti generali di cui agli artt. 94 e 95 del D.Lgs 36/2023, tramite Fascicolo Virtuale dell’Operatore Economico di ANAC:

- l’assenza di violazioni gravi definitivamente accertate rispetto agli obblighi relativi al pagamento di imposte e tasse, tramite acquisizione del certificato di regolarità fiscale emesso dall’Agenzia delle Entrate - Direzione Provinciale di Milano;
- l’assenza di annotazioni nel Casellario informatico ANAC;
- l’assenza di condanne con sentenza definitiva o decreto penale di condanna divenuto irrevocabile per uno dei reati di cui all’art. 94 co. 1 del D.Lgs 36/2023, tramite acquisizione dei certificati del Casellario Giudiziale relativi ai soggetti interessati;
- l’assenza di sanzioni amministrative da reato ex D.Lgs 231/2001, tramite acquisizione del certificato dell’anagrafe sanzioni amministrative

- dipendenti da reato emesso dalla Procura di Bologna;
- l'assenza di procedure fallimentari e concorsuali tramite visura camerale;

acquisiti:

- il DURC, attestante la regolarità contributiva dell'operatore economico, prot. INAIL n. 39735467 con scadenza il 21/11/2023;
- la certificazione prot. n. 2401988 del 30/08/2023, attestante l'ottemperanza alla normativa relativa al diritto al lavoro dei disabili di cui all'art. 17 della L. 68/1999, rilasciata da "AFOL Metropolitana", Azienda per la formazione e l'orientamento al lavoro della Città Metropolitana di Milano;

dato atto che:

- il servizio non comporta per l'Agenzia alcun onere diretto di spesa, né presente né futuro, per compensi, rimborsi o quant'altro, in quanto sarà finanziato, ai sensi del citato Regolamento ATERSIR, tramite la tariffa del Servizio Gestione Rifiuti Urbani ed il corrispettivo sarà quindi a carico dei Gestori dei bacini territoriali interessati dal servizio;
- i summenzionati Gestori saranno pertanto firmatari, contestualmente ad ATERSIR ed all'Appaltatore, del contratto di appalto;

ritenuto pertanto:

- di aggiudicare, per le motivazioni e le considerazioni espresse in premessa, mediante affidamento diretto ex art. 50, co. 1, lett. b) del D.Lgs n. 36/2023 e ss.mm.ii., il servizio di monitoraggio dell'adeguatezza del Servizio Gestione Rifiuti Urbani rispetto alle esigenze dell'utenza relativa ai bacini territoriali di competenza dei Gestori sopra richiamati, all'operatore economico Cerved group S.p.A., con sede legale in via dell'Unione Europea, 6A/6B 20097 San Donato Milanese (MI) – C.F.: 08587760961 per un importo pari a € 75.000,00 esclusa IVA, ripartiti tra i Gestori sulla base del numero di interviste che saranno effettuate con l'indagine, proporzionate all'ampiezza del bacino di utenza, come di seguito indicato:
 - SAN DONNINO Multiservizi S.r.l.: € 15.391,67;
 - Sa.Ba.R. Servizi S.r.l.: € 24.829,67;
 - AIMAG S.p.A.: € 34.778,67;

ritenuto che l'istruttoria preordinata all'emanazione del presente atto consente di attestarne la regolarità e la correttezza ai sensi e per gli effetti di quanto dispone l'art. 147-bis del D. Lgs. 267/2000;

D E T E R M I N A

1. di aggiudicare, per quanto in premessa esposto e qui integralmente richiamato, mediante affidamento diretto *ex art. 50, co. 1, lett. b)*, del D.Lgs n. 36/2023 e ss.mm.ii., ad esito della procedura di Trattativa diretta n. 3684234, esperita sulla piattaforma MePA di Consip S.p.A. (CIG 999177840C – codice CPV 79300000), il servizio di monitoraggio dell'adeguatezza del Servizio Gestione Rifiuti Urbani rispetto alle esigenze dell'utenza relativa ai bacini territoriali di competenza dei Gestori San Donnino Multiservizi S.r.l., S.A.Ba.R. Servizi S.r.l. e AIMAG S.p.A., all'operatore economico Cerved group S.p.A., con sede legale in via dell'Unione Europea, 6A/6B 20097 San Donato Milanese (MI) – C.F.: 08587760961 per un importo pari a € 75.000,00 esclusa IVA pari ad € 16.500,00, per un totale complessivo di € 91.500,00 comprensivo di IVA;
2. di dare atto che il servizio non comporta per l'Agenzia alcun onere diretto di spesa, né presente né futuro, per compensi, rimborsi o quant'altro, in quanto finanziato tramite la tariffa del Servizio Gestione Rifiuti Urbani e pertanto il corrispettivo sarà a carico dei Gestori dei bacini territoriali interessati dal servizio;
3. di dare atto che i Gestori sopra richiamati saranno firmatari, contestualmente ad ATERSIR ed all'Appaltatore, del contratto di appalto;
4. di attestare la regolarità e la correttezza amministrativa del presente atto;
5. di trasmettere il presente provvedimento agli uffici di competenza per gli adempimenti conseguenti.

Il Direttore
Vito Belladonna
(documento firmato digitalmente)



**CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER L'AFFIDAMENTO DEL
SERVIZIO DI MONITORAGGIO DELL'ADEGUATEZZA DEL SERVIZIO
GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI RISPETTO ALLE ESIGENZE
DELL'UTENZA
CIG 999177840C**

<u>Premessa</u>	10
<u>PARTE DESCRITTIVA (A)</u>	10
<u>ART. A1 – STAZIONE APPALTANTE</u>	10
<u>ART. A2 – OGGETTO DELL’AFFIDAMENTO</u>	10
<u>ART. A3 – DURATA DELL’AFFIDAMENTO</u>	10
<u>ART. A4 – IMPORTO MASSIMO STIMATO DELL’AFFIDAMENTO</u>	10
<u>ART. A5 – MODALITA’ DI ESPLETAMENTO DELLA PROCEDURA</u>	11
<u>ART. A6 – GARANZIE DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO</u>	11
<u>ART. A7 - STIPULAZIONE DEL CONTRATTO E ONERI CONTRATTUALI</u>	12
<u>ART. A8 – FATTURAZIONE E OBBLIGHI DI TRACCIABILITA’</u>	12
<u>ART. A9 – RESPONSABILITA’ DELL’APPALTATORE E COPERTURE ASSICURATIVE</u>	13
<u>ART. A10 – DISPOSIZIONI RELATIVE ALLA GESTIONE DEL PERSONALE IMPIEGATO NELL’ESECUZIONE DELL’APPALTO</u>	14
<u>ART. A11 – MISURE A TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO</u>	14
<u>ART. A12 – OBBLIGHI DERIVANTI DAL CODICE DI COMPORTAMENTO DEI DIPENDENTI PUBBLICI</u>	14
<u>ART. A13 – DESIGNAZIONE DEL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DEL REGOLAMENTO U.E. 679/2016</u>	15
<u>ART. A14 - SICUREZZA E RISERVATEZZA</u>	15
<u>ART. A15 – VERIFICHE E CONTROLLI SULL’ESECUZIONE</u>	15
<u>ART. A16 - PENALI</u>	16
<u>ART. A17 - MODIFICHE CONTRATTUALI</u>	16
<u>ART. A18 – CAUSE DI RISOLUZIONE DEL CONTRATTO E RECESSO</u>	17
<u>ART. A19 – SUBAPPALTO</u>	17
<u>ART. A20 - FORO COMPETENTE</u>	18
<u>ART. A21 - DISPOSIZIONI FINALI</u>	18
<u>ART. B1 – DESCRIZIONE DEL SERVIZIO</u>	19
<u>ART. B2 – FASI, ATTIVITÀ ED ELENCO DEGLI ELABORATI</u>	19
<u>Tabella 1 – Fasi, attività ed elaborati</u>	19
<u>ART. B2.1 – FASE 1. INDAGINE QUALITATIVA BASATA SU FOCUS GROUP</u>	20
<u>ART. B2.2 – FASE 2. INDAGINE QUANTITATIVA BASATA SU INTERVISTE</u>	21
<u>ART. B4 – TERMINI DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO</u>	22
<u>Tabella 2 - Termini di esecuzione</u>	22
<u>ART. B5 – COMPETENZE DEL PERSONALE IMPIEGATO NELL’ESECUZIONE DELL’APPALTO</u>	22
<u>ART. B6 – OBBLIGHI DELL’ESECUTORE E MODALITA’ DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO</u>	23



[ART B6.1 - METODOLOGIA, CAMPIONE E FONTI DI CAMPIONAMENTO](#)

23

[ART B6.2 - QUESTIONARIO e CONDUZIONE DELLE INTERVISTE](#)

23

[ART B6.3 – OUTPUT DELLA RICERCA](#)

24

Premessa

L'Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti (di seguito ATERSIR) intende affidare, mediante procedura di cui all'art. 50 comma 1 lettera b) del D.Lgs. 36/2023, il servizio di monitoraggio dell'adeguatezza del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani (SGRU) rispetto alle esigenze dell'utenza, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti medesimi, in ottemperanza a quanto prescritto dall'art. 2, comma 461, lett. c) della L. n. 244 del 24 dicembre 2007 e al relativo Regolamento ATERSIR di attuazione, adottato con Deliberazione di Consiglio d'Ambito n. 78 del 26/07/2023

Ai sensi del sopra citato Regolamento, il sistema di monitoraggio prevede il coinvolgimento delle associazioni dei consumatori nonché degli utenti stessi chiamati ad esperire una valutazione sul Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani implementato dai relativi Gestori territoriali, attraverso lo svolgimento di apposite rilevazioni di *customer satisfaction*, allo scopo di verificare l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato, così come previsti nel contratto, alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge.

PARTE DESCRITTIVA (A)

ART. A1 – STAZIONE APPALTANTE

La stazione appaltante è l'Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti (di seguito "ATERISR" o "Agenzia"), via Cairoli 8/f40121, Bologna, codice fiscale 91342750378.

ART. A2 – OGGETTO DELL'AFFIDAMENTO

Il presente capitolato disciplina l'affidamento del servizio di monitoraggio dell'adeguatezza del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani rispetto alle esigenze dell'utenza, come dettagliato nella parte prestazionale (Parte B).

ART. A3 – DURATA DELL'AFFIDAMENTO

L'affidamento avrà durata indicativa di 25 mesi, a decorrere dal primo giorno successivo alla sottoscrizione del contratto. Le attività dovranno svolgersi indicativamente entro i termini esposti nella tabella di cui all'art. B4 della parte prestazionale del presente capitolato.

ART. A4 – IMPORTO MASSIMO STIMATO DELL'AFFIDAMENTO

Ai sensi dell'art. 14, c. 4 del D. Lgs. 36/2023, l'importo stimato dell'appalto posto a base di trattativa è pari a **€ 75.000,00** IVA esclusa, di cui:

- € 12.500,00 per n. 2 focus group in presenza (art. B2.1);
- € 62.500,00 per le attività di cui agli artt. B2.2 e B2.3 della parte B del presente Capitolato;

Il servizio di monitoraggio di cui al presente Capitolato, ai sensi dell'art. 14 del citato Regolamento ATERSIR adottato con Deliberazione di Consiglio d'Ambito n. 78 del 26/07/2023, sarà finanziata tramite la tariffa del Servizio Gestione Rifiuti Urbani.

A tal fine i Gestori del servizio interessato dall'indagine saranno firmatari del contratto di affidamento, contestualmente ad ATERSIR ed alla società di rilevazione affidataria del servizio di cui al presente Capitolato. Nel contratto di affidamento i Gestori del SGRU assumeranno l'impegno a divenire destinatari diretti della fatturazione dell'attività della società di rilevazione ed a corrispondere alla stessa gli importi fatturati come dettagliato ai successivi articoli.

ART. A5 – MODALITA' DI ESPLETAMENTO DELLA PROCEDURA

L'affidamento del servizio avviene mediante la procedura di "Trattativa diretta" esperita sulla piattaforma telematica MePA di Consip S.p.A., ai sensi della normativa vigente in materia di contratti pubblici.

L'operatore economico è invitato a presentare offerta mediante caricamento sulla piattaforma citata ed è vincolato alla propria offerta per 180 giorni.

Il prezzo di aggiudicazione, come determinato in sede di trattativa, è fisso e non revisionabile, in quanto l'eventuale variazione di costi dovuta ad inflazione od altre diverse ed imprevedibili cause devono essere già stimate dall'offerente per l'intero periodo contrattuale.

L'operatore deve presentare la seguente documentazione in formato elettronico, caricando i documenti firmati digitalmente sulla piattaforma MePA:

- dichiarazione di cui all'All. A, resa ai sensi degli artt. 46 e 47 del DPR 445/2000 consapevole delle sanzioni penali previste dall'art. 76 del medesimo decreto, concernente il possesso dei requisiti generali di cui agli artt. 94 e 95 del D.lgs 36/2023;
- dichiarazione ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari ai sensi dell'art. 3 della L. 136/2010 e ss.mm.ii., (All. B);
- PassOE sottoscritto digitalmente, rilasciato dal portale seguendo le istruzioni presenti sul portale medesimo accedendo al seguente link <https://www.anticorruzione.it/-/fascicolo-virtuale-dell-operatore-economico-fvoe>, dopo che l'operatore economico ha eseguito la registrazione al servizio FVOE (ex AVCPass) potrà accedere ai servizi riservati agli utenti registrati e procedere con la creazione del documento PassOE indicando a sistema il CIG della procedura cui intende partecipare;
- copia della polizza assicurativa per i rischi professionali (Responsabilità Civile Terzi) di cui all'art. A9;
- curriculum vitae e professionale al fine di acquisire informazioni sull'esperienza specifica e le qualità tecniche-professionali

ART. A6 – GARANZIE DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO

L'appaltatore per la sottoscrizione del contratto è obbligato a costituire, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 53 c. 4 del D. Lgs. 36/2023, apposita garanzia definitiva, pari al 5% dell'importo del contratto, sotto forma di cauzione o fideiussione secondo le modalità previste dall'art. 106, commi 2 e 3 del D. Lgs. 36/2023. La garanzia deve espressamente prevedere la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2 del c.c. nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante. L'importo della cauzione è pari al 5% dell'importo contrattuale fatti salvi gli eventuali incrementi previsti dall'art. 117 c. 2 del D. Lgs. 36/2023 e le eventuali riduzioni previste dall'art. 106, c. 8 del D. Lgs. 36/2023 per le garanzie provvisorie.

La cauzione è prestata a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché a garanzia del rimborso di somme pagate in più all'esecutore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva comunque la risarcibilità del maggior danno verso l'appaltatore. La stazione appaltante ha diritto inoltre di valersi della cauzione, altresì, nei casi espressamente previsti dal comma 5 dell'art. 117 del D. Lgs. 36/2023.

La stazione appaltante può richiedere all'appaltatore il reintegro della garanzia se questa sia venuta meno in tutto o in parte; in caso di inottemperanza, la reintegrazione si effettua a valere sui corrispettivi ancora da corrispondere all'appaltatore.

La garanzia viene progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione del contratto, fino al limite massimo dell'80% dell'importo iniziale garantito. L'ammontare residuo permane fino all'emissione del certificato di regolare esecuzione, a fronte del quale la garanzia cessa di avere effetto. Lo svincolo è automatico con la sola condizione della preventiva consegna al garante da parte dell'appaltatore di un documento attestante l'avvenuta esecuzione (es. stato di avanzamento, certificati di regolare esecuzione anche a cadenza periodica in caso di forniture o servizi continuativi e ripetuti...). In ragione della tipologia di prestazione richiesta non si ritiene di richiedere la costituzione di cauzione o garanzia fideiussoria per la rata di saldo di cui al comma 9 dell'art. 117 del D. Lgs. 36/2023.

ART. A7 - STIPULAZIONE DEL CONTRATTO E ONERI CONTRATTUALI

Il contratto sarà sottoscritto dall'Agenzia, dalla Società di rilevazione affidataria del presente servizio e contestualmente dai Gestori del servizio interessato dall'indagine di cui al presente Capitolato.

Tutte le spese afferenti alla stipula del contratto saranno a carico della Società di rilevazione affidataria del presente servizio senza alcuna possibilità di rivalsa nei riguardi dell'Amministrazione.

Rientrano in tali oneri l'imposta di bollo per la stesura del contratto e qualsiasi altra imposta e tassa secondo le leggi vigenti.

La stipula del contratto è subordinata alla costituzione della garanzia definitiva e alla presentazione della documentazione attestante la validità della polizza sottoscritta.

ART. A8 – FATTURAZIONE E OBBLIGHI DI TRACCIABILITA'

Ai sensi dell'art. 14 del citato Regolamento ATERSIR adottato con Deliberazione di Consiglio d'Ambito n. 78 del 26/07/2023 l'attività di monitoraggio di cui al presente affidamento è finanziata tramite tariffa del Servizio Gestione Rifiuti Urbani. Pertanto, il pagamento del corrispettivo sarà effettuato da parte dei Gestori interessati dall'indagine di cui al presente Capitolato (SAN DONNINO Multiservizi S.r.l., Sa.Ba.R. Servizi S.r.l. e AIMAG S.p.A.) dietro rendicontazione delle attività svolte e a seguito di presentazione di regolare fattura, direttamente ai Gestori medesimi, secondo le seguenti modalità e tempistiche:

- prima tranche: € 12.500,00 a conclusione della FASE 1 di cui all'art B2.1
- seconda tranche: € 32.500,00 a conclusione della FASE 2 di cui all'art. B2.2;
- terza tranche: € 30.000,00 a conclusione della FASE 3 di cui all'art. B2.3.

Nella tabella di seguito sono riportati gli importi ripartiti tra i Gestori:

	I tranche	II tranche	III tranche	TOTALE Gestori
SAN DONNINO Multiservizi S.r.l.	€ 4.166,67	€ 5.837,00	€ 5.388,00	€ 15.391,67
Sa.Ba.R. Servizi S.r.l.	€ 4.166,67	€ 10.745,00	€ 9.918,00	€ 24.829,67
AIMAG S.p.A.	€ 4.166,67	€ 15.918,00	€ 14.694,00	€ 34.778,67
TOTALE Tranche	€ 12.500,00	€ 32.500,00	€ 30.000,00	€ 75.000 ,00

Il pagamento delle fatture è subordinato alla trasmissione ad ATERSIR, nei tempi stabiliti, dei materiali/ report da produrre a conclusione delle varie fasi, così come indicati nella tabella 1

dell'art. B2 nonché al riscontro, da parte del personale incaricato dell'Amministrazione, della regolare esecuzione del servizio.

Le fatture in formato elettronico dovranno riportare il CIG dell'affidamento (e dovranno essere intestate ai richiamati Gestori del Servizio (secondo le quote di competenza sopra riportate):

- SAN DONNINO Multiservizi S.r.l.: P.IVA/C.F. 02202290348 con sede legale a Fidenza (Parma) in via Gramsci 1/B – 43036 - Parma
- Sa.Ba.R. Servizi S.r.l.: P.IVA 02460240357 con sede legale a Novellara (RE) in via Levata, 64 – 42017;
- AIMAG S.p.A: P.IVA/C.F. 00664670361 con sede legale a Mirandola (MO) in via Maestri del Lavoro 38 - 41037

Il pagamento della fattura sarà effettuato entro 30 giorni dalla data di ricevimento della stessa. L'aggiudicatario si assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.

ART. A9 – RESPONSABILITA' DELL'APPALTATORE E COPERTURE ASSICURATIVE

Sono a carico dell'appaltatore, intendendosi remunerati con i corrispettivi contrattuali, tutti gli oneri, le spese ed i rischi relativi al servizio oggetto del contratto nonché ad ogni altra attività che si rendesse necessaria od opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste.

L'appaltatore garantisce l'esecuzione delle prestazioni contrattuali nel rispetto della normativa vigente in materia e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente Capitolato e nei documenti di gara.

L'appaltatore si impegna inoltre ad osservare tutte le norme tecniche e/o di sicurezza in vigore nonché quelle che dovessero essere emanate successivamente alla formulazione dell'offerta. L'appaltatore si obbliga a consentire alla stazione appaltante di procedere in qualsiasi momento e anche senza preavviso alle verifiche della piena e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto, nonché a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

L'appaltatore sarà considerato responsabile dei danni che per fatto suo, dei suoi dipendenti, dei suoi mezzi o per mancate previdenze venissero arrecati alle persone (compreso il personale impiegato) ed alle cose, sia di ATERSIR che di terzi, durante il periodo contrattuale, tenendo al riguardo sollevata la stazione appaltante, che sarà inserita nel novero dei terzi nelle polizze assicurative di seguito indicate, da ogni responsabilità ed onere.

L'appaltatore, con effetto dalla data di decorrenza del contratto e fino alla sua conclusione, si obbliga a stipulare e a mantenere in vigore per tutta la durata del contratto stesso un'adeguata copertura assicurativa del personale durante lo svolgimento delle attività oggetto del presente affidamento, esonerando ATERSIR da ogni responsabilità.

A tal fine è fatto obbligo all'affidatario di provvedere con oneri a suo carico alla stipula di specifica e idonea polizza assicurativa per i rischi professionali (Responsabilità Civile Terzi) e a fornirne copia alla stazione appaltante prima della stipula del contratto. La polizza dovrà avere il massimale minimo di € 1.000.000,00.

Prima della sottoscrizione del contratto e con almeno 5 giorni d'anticipo rispetto ad ogni scadenza anniversaria della polizza sopra richiamata è fatto obbligo all'appaltatore di produrre alla stazione appaltante idonea documentazione (quietanza o nuovo contratto sottoscritto con primaria Compagnia) attestante la piena validità della copertura assicurativa sino alla data di scadenza del presente accordo, suoi eventuali rinnovi o proroghe.

L'operatività o meno delle coperture assicurative, così come l'eventuale inesistenza o inoperatività della predetta polizza non esonerano l'appaltatore dalle responsabilità di qualunque genere su di

esso incumbenti né dal rispondere di quanto non coperto – in tutto o in parte – dalla suddetta copertura assicurativa.

ART. A10 – DISPOSIZIONI RELATIVE ALLA GESTIONE DEL PERSONALE IMPIEGATO NELL'ESECUZIONE DELL'APPALTO

L'aggiudicatario è tenuto a garantire l'organizzazione delle risorse umane, rimanendo responsabile sia del rispetto delle obbligazioni contrattuali verso l'Agenzia che della normativa contrattuale in materia di lavoro verso i propri dipendenti.

L'appaltatore dovrà impiegare nell'esecuzione dell'appalto personale qualificato e idoneo a svolgere le relative funzioni.

L'appaltatore dovrà applicare nei riguardi dei propri dipendenti le disposizioni di legge, i regolamenti e le disposizioni previste dai contratti collettivi nazionali di settore e negli accordi sindacali integrativi vigenti, assolvere a tutti gli obblighi retributivi e contributivi, alle assicurazioni obbligatorie e ad ogni altro patto di lavoro stabilito per il personale stesso. L'appaltatore dovrà rispettare inoltre, se tenuto, le norme di cui alla legge 12 marzo 1999, n. 68, "Norme per il diritto al lavoro dei disabili".

L'appaltatore dovrà rispettare le norme di sicurezza nei luoghi di lavoro e tutti gli adempimenti di legge previsti nei confronti dei lavoratori o soci; dovrà inoltre rispettare gli obblighi in materia ambientale, sociale e del lavoro stabiliti dalla normativa europea e nazionale. L'appaltatore è l'esclusivo responsabile dell'osservanza di tutte le disposizioni relative alla tutela infortunistica e sociale degli addetti al presente appalto. Dovrà provvedere all'adeguata formazione del personale addetto in materia di sicurezza e igiene del lavoro e a dotarlo di tutto quanto necessario per la prevenzione degli infortuni in conformità alle vigenti norme di legge in materia.

In considerazione dell'assenza di rischi da interferenza nello svolgimento delle prestazioni non è prevista la predisposizione del DUVRI da parte della stazione appaltante.

ART. A11 – MISURE A TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO

In applicazione del D. Lgs. n. 81/2008, l'appaltatore mette in campo tutte le misure di prevenzione e protezione dai rischi sul lavoro incidenti sull'attività lavorativa oggetto dell'appalto e cura gli interventi di protezione e prevenzione dai rischi cui sono esposti i lavoratori, compresa ogni azione volta ad eliminare i rischi dovuti alle interferenze tra i lavoratori dei diversi soggetti che possono essere coinvolti nel servizio.

Resta fermo l'obbligo per l'esecutore di elaborare il proprio documento di valutazione dei rischi e di provvedere all'attuazione delle misure di sicurezza necessarie per eliminare o ridurre al minimo i rischi specifici propri dell'attività svolta.

L'appaltatore è tenuto nei confronti dei propri dipendenti all'informazione e alla formazione sui rischi specifici propri, nonché sul corretto impiego delle attrezzature utilizzate, sulle misure di prevenzione e protezione da adottare per la tutela della sicurezza, della salute e dell'ambiente, ivi compreso l'utilizzo dei dispositivi di protezione individuali.

ART. A12 – OBBLIGHI DERIVANTI DAL CODICE DI COMPORTAMENTO DEI DIPENDENTI PUBBLICI

L'appaltatore si impegna, anche per i propri consulenti, collaboratori o dipendenti a rispettare, per quanto compatibile, il codice di comportamento generale, nazionale, emanato con D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 che prevede i doveri minimi di diligenza, lealtà, imparzialità e buona condotta per i dipendenti pubblici e la delibera ANAC n. 177 del 19 febbraio 2020 "Linee guida in materia di Codici di comportamento delle amministrazioni pubbliche".

ART. A13 – DESIGNAZIONE DEL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DEL REGOLAMENTO U.E. 679/2016

In esecuzione del presente contratto, l'appaltatore effettua il trattamento di dati personali di titolarità dell'Ente in aderenza al Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR) e ad ogni altra normativa applicabile. L'appaltatore è designato da ATERSIR quale soggetto esterno Responsabile del trattamento dei dati personali (ai sensi e per gli effetti dell'art. 28 del GDPR).

Tutti i dati forniti ad ATERSIR saranno raccolti, registrati, organizzati e conservati per le finalità di gestione della presente procedura e saranno trattati, sia mediante supporto cartaceo che informatico, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza in conformità di quanto previsto dal D.Lgs. n. 196/2003, come modificato dal D.Lgs. n. 101/2018 di adeguamento al Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR).

ART. A14 - SICUREZZA E RISERVATEZZA

L'appaltatore nella conduzione dell'indagine di *customer satisfaction* dovrà rispettare, con particolare attenzione alle interviste telefoniche, la normativa sulla tutela della riservatezza applicabile ai sensi del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR"). Gli intervistati potranno in qualsiasi momento esercitare i propri diritti, ai sensi degli artt. 15 – 22 del GDPR, nei confronti del Committente. Qualora l'appaltatore riceva un'istanza di un interessato ne darà evidenza al Committente affinché lo stesso, in qualità di titolare del trattamento, decida le tempistiche e le modalità con cui darle seguito. Nel caso in cui l'affidatario ritenesse più utile, ai fini dell'esecuzione del servizio, usufruire delle banche dati utenti in possesso dei Gestori, previo accordo con i medesimi, le stesse potranno essere messe a disposizione della Società di rilevazione, dietro sottoscrizione di apposito accordo tra questa ed i Gestori a tutela della privacy. In tale ipotesi il Gestore rimane esclusivo titolare del trattamento dei dati.

L'appaltatore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e comunque a conoscenza, anche tramite l'esecuzione del contratto, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma, di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del Contratto e di non farne oggetto di comunicazione o trasmissione senza l'espressa autorizzazione di ATERSIR.

L'appaltatore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori degli obblighi di segretezza di cui al paragrafo precedente e risponde nei confronti del Committente per eventuali violazioni dell'obbligo di riservatezza commesse dai suddetti soggetti.

In caso di inosservanza degli obblighi descritti nei precedenti punti, ATERSIR ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il Contratto, fermo restando che l'operatore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che ne dovessero derivare.

ART. A15 – VERIFICHE E CONTROLLI SULL'ESECUZIONE

L'esecuzione del servizio è soggetta a verifica di conformità al fine di accertarne la regolare esecuzione rispetto alle condizioni ed ai termini stabiliti nel contratto.

La verifica di conformità finale è avviata entro venti giorni dall'ultimazione della prestazione.

Le verifiche di conformità parziali verranno condotte nel corso dell'esecuzione del contratto trattandosi di appalto di servizi con prestazioni continuative, secondo i criteri di periodicità stabiliti nel capitolato in relazione agli stati di avanzamento che giustificano pagamenti parziali.

L'amministrazione si riserva di condurre la verifica di conformità nel corso dell'esecuzione in ogni caso in cui ne ravvisi l'opportunità.

Nel caso in cui insorgano contestazioni sul servizio, il RUP formula la contestazione all'appaltatore assegnando un termine non inferiore a 15 giorni per la presentazione delle proprie controdeduzioni. A seguito delle suddette contestazioni e in mancanza di adeguate giustificazioni da parte dell'appaltatore, la stazione appaltante potrà applicare le penali previste all'art. A16 o, nei casi previsti, disporre la risoluzione del contratto.

ART. A16 - PENALI

L'appaltatore è tenuto ad eseguire le prestazioni con correttezza e buona fede.

In caso di inadempimenti, ritardi o non conformità del servizio il RUP può procedere all'applicazione di penali. In ogni caso, l'applicazione di una penale non esime dall'adempimento della prestazione e resta inoltre impregiudicato in ogni caso, il diritto per la stazione appaltante di esperire azione per ottenere il risarcimento di ogni eventuale danno causato dall'appaltatore nell'esecuzione del contratto.

L'aggiudicatario, nell'esecuzione del servizio, avrà l'obbligo di seguire le disposizioni di legge, il regolamento relativo al servizio stesso, e le disposizioni dei documenti di gara.

Ove l'operatore economico non attenda agli obblighi imposti per legge o regolamento, ovvero violi le disposizioni dei documenti di gara, è tenuto al pagamento di una penale che varia secondo la gravità dell'infrazione - determinata ad insindacabile giudizio dell'amministrazione - da un minimo dello 0,3 a un massimo dell'1 per mille dell'importo, ai sensi dell'art. 126 co. 1 del D. Lgs. 36/2023. L'ammontare delle penali applicate sarà portato in detrazione dai corrispettivi spettanti all'appaltatore sulle fatture ancora da pagare. Al verificarsi dell'inadempimento il RUP invierà tempestivamente comunicazione all'appaltatore con richiesta di conformarsi alle prescrizioni contrattuali e di addurre le proprie giustificazioni entro il termine assegnato (in relazione anche all'urgenza dell'adempimento). Qualora l'appaltatore non adduca accettabili giustificazioni, la stazione appaltante applicherà la penale.

ART. A17 - MODIFICHE CONTRATTUALI

Nel corso dell'esecuzione del contratto sono ammesse modifiche contrattuali nei casi e nei termini previsti dall'art. 120 e dall'allegato II.14 del D. Lgs. 36/2023.

In particolare, ai sensi dell'art. 120, co. 9 del D. Lgs. 36/2023, la stazione appaltante, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto, può imporre all'appaltatore l'esecuzione alle stesse condizioni previste dal contratto originario. In tal caso l'appaltatore non può far valere il diritto alla risoluzione del contratto.

La stazione appaltante si riserva altresì la facoltà di prorogare l'affidamento ai sensi dell'art. 120 c. 11 del D. Lgs. 36/2023 per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure di individuazione del nuovo contraente. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per la stazione appaltante.

Clausola di revisione prezzi

Sono stabilite le seguenti clausole di revisione dei prezzi, ai sensi dell'articolo 60 del D. Lgs. 36/2023.

Con la stipula del contratto l'appaltatore dà atto del permanere delle condizioni che consentono l'immediata esecuzione delle prestazioni, anche con riferimento al corrispettivo offerto: sono pertanto escluse dalla revisione dei prezzi le forniture e/o i servizi nell'anno solare di presentazione dell'offerta. La revisione dei prezzi potrà essere richiesta soltanto a partire dal secondo anno di esecuzione del contratto. Pertanto, per i primi 12 mesi di contratto, i prezzi offerti rimangono fermi e invariabili.

A partire dal secondo anno di esecuzione del contratto, questo può essere modificato, senza apportare alterazioni alla natura generale del contratto, in caso di particolari condizioni di natura oggettiva che determinino una variazione del costo della fornitura o del servizio in aumento o diminuzione superiore al 5%. In tali casi la revisione dei prezzi opera nella misura del 80% della variazione stessa.

La revisione dei prezzi deve essere richiesta con comunicazione formale da inviarsi a mezzo PEC, motivando e dando evidenza delle variazioni di prezzi intercorse.

Al ricevimento della richiesta, il RUP conduce apposita istruttoria al fine di verificare le condizioni di mercato e pertanto le variazioni percentuali dei singoli prezzi. Nel corso dell'istruttoria vengono

utilizzati gli Indici Istat relativi ai prezzi al consumo, ai prezzi della produzione dell'industria e dei servizi e alle retribuzioni contrattuali orarie, qualora effettivamente incidenti sul costo dell'appalto. Il RUP si pronuncerà con atto motivato, comunicato a mezzo PEC all'appaltatore, entro il termine di 30 giorni dal ricevimento della richiesta. In caso di richiesta di integrazioni o chiarimenti all'appaltatore, il termine di cui sopra si intenderà sospeso e riprenderà a decorrere dalla ricezione della relativa risposta.

La stazione appaltante si riserva, in ogni caso, la facoltà di procedere annualmente ad una verifica dell'andamento dei prezzi.

Le eventuali variazioni dei prezzi si intendono esecutive a decorrere dalla seconda fatturazione successiva alla decisione del RUP, e comunque non prima di giorni 30 dalla medesima decisione.

ART. A18 – CAUSE DI RISOLUZIONE DEL CONTRATTO E RECESSO

Oltre a quanto previsto in generale dal D. Lgs. n. 36/2023 e dal Codice Civile in caso di inadempimento contrattuale, ai sensi dell'art. 122 del D. Lgs. n. 36/2023 costituiscono motivo di risoluzione del contratto i seguenti casi:

1. modifica sostanziale del contratto o superamento di soglie che, ai sensi dell'art. 120 del D. Lgs. n. 36/2023, avrebbero richiesto una nuova procedura di appalto;
2. l'appaltatore si è trovato al momento dell'aggiudicazione dell'appalto in una delle situazioni di cui all'art. 94 co. 1 del D. Lgs. n. 36/2023;
3. grave violazione degli obblighi derivanti dai trattati come riconosciuto dalla Corte di giustizia dell'Unione europea o di una sentenza passata in giudicato per violazione del D. Lgs. n. 36/2023;
4. provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al codice delle leggi antimafia e relative misure di prevenzione, o sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i reati di cui al Capo II del Titolo IV della Parte V del Libro II del D. Lgs. n. 36/2023;
5. grave inadempimento alle obbligazioni contrattuali tale da compromettere la buona riuscita delle prestazioni;
6. grave danno all'immagine dell'Agenzia;
7. ogni altra ipotesi espressamente prevista nel presente documento.

Integra grave inadempimento di cui al punto 5 del presente articolo, l'applicazione di penali di cui all'art. A15 del presente Capitolato che, sommate, superino il 10% dell'importo totale del contratto. Nel caso di cui al punto 5, il RUP formula la contestazione degli addebiti all'appaltatore assegnandogli un termine non inferiore a 15 giorni, per la presentazione delle proprie controdeduzioni. Acquisite e valutate negativamente le controdeduzioni, o scaduto il termine senza che l'appaltatore abbia risposto, la stazione appaltante dichiara risolto il contratto.

In ogni caso di risoluzione anticipata del contratto per responsabilità dell'appaltatore, per qualsiasi motivo, l'Amministrazione, oltre a procedere all'immediata escussione della cauzione prestata dall'appaltatore, si riserva di chiedere il risarcimento dei danni subiti.

Il recesso è disciplinato dall'art. 123 del D. Lgs. n. 36/2023. La stazione appaltante esercita tale facoltà per iscritto mediante invio di apposita comunicazione a mezzo PEC. Il recesso non può avere effetto prima che siano decorsi 20 giorni dal ricevimento di detta comunicazione.

ART. A19 – SUBAPPALTO

Il subappalto è ammesso nei modi e termini previsti dall'art. 119 del D. Lgs. n. 36/2023 che si richiama integralmente per tutto quanto non espressamente previsto nel presente articolo.

L'appaltatore deve comunicare alla stazione appaltante, prima dell'inizio della prestazione, tutti i sub-contratti che non sono subappalti stipulati per l'esecuzione dell'appalto indicando: il nome del

sub-contratte, l'importo del sub-contratto, l'oggetto del servizio/fornitura affidati ed eventuali modificazioni.

Il subappalto è ammesso qualora all'atto dell'offerta l'appaltatore abbia indicato esattamente le parti di servizio che intende subappaltare e dimostri l'assenza in capo ai subappaltatori dei motivi di esclusione di cui al Capo II del Titolo IV della Parte V del D. Lgs. n. 36/2023.

L'appaltatore dovrà consegnare alla stazione appaltante, almeno 20 giorni prima della data di effettivo inizio dell'esecuzione delle prestazioni, il contratto di subappalto, trasmettendo altresì la dichiarazione resa dal subappaltatore attestante l'assenza dei motivi di esclusione di cui al Capo II del Titolo IV della Parte V del D. Lgs. n. 36/2023. L'appaltatore dovrà provvedere a sostituire i subappaltatori per i quali si sia verificata la sussistenza dei motivi di esclusione.

In ogni caso, il subappalto è soggetto a preventiva autorizzazione della stazione appaltante nei termini previsti dalla legge.

La stazione appaltante corrisponde direttamente al subappaltatore l'importo dovuto per le prestazioni dallo stesso eseguite nei seguenti casi:

- a) quando il subappaltatore è una microimpresa o piccola impresa;
- b) in caso di inadempimento dell'appaltatore;
- c) su richiesta del subappaltatore quando la natura del contratto lo consente.

Il contraente principale e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti della stazione appaltante in relazione alle prestazioni oggetto del contratto di subappalto.

ART. A20 - FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia che emergesse in relazione al presente appalto è competente in via esclusiva il Foro di Bologna.

ART. A21 - DISPOSIZIONI FINALI

Al contratto, oltre alle disposizioni di cui al presente capitolato d'appalto si applicano: le disposizioni vigenti in materia di contratti pubblici, le disposizioni di cui al Codice civile per la parte relativa alla disciplina dei contratti e le eventuali ulteriori normative speciali nazionali o comunitarie inerenti le specifiche prestazioni oggetto del contratto.

PARTE PRESTAZIONALE (B)

ART. B1 – DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

È oggetto del presente affidamento il servizio di monitoraggio nel tempo dell'adeguatezza del Servizio di Gestione rifiuti Urbani rispetto alle esigenze dell'utenza del bacino relativo ai seguenti Gestori: San Donnino Multiservizi S.r.l., S.A.Ba.R. Servizi S.r.l. e AIMAG S.p.A..

Il servizio è finalizzato a misurare e monitorare nel tempo il grado di soddisfazione dei cittadini utenti, analizzando le aree di eccellenza e di possibile miglioramento del servizio medesimo, al fine di promuovere eventuali misure correttive.

L'attività di monitoraggio su ciascun territorio sarà svolta, come previsto dal citato Regolamento ATERSIR, su due annualità non successive tra loro. Nel primo anno sarà svolto il servizio di monitoraggio così come descritto dagli artt. B2.1 e B2.2, decorso circa un anno dal termine del suddetto servizio, la medesima società affidataria del servizio svolgerà una seconda attività di rilevazione, per verificare l'evoluzione della percezione dell'utenza in ordine all'adeguatezza del servizio medesimo.

ART. B2 – FASI, ATTIVITÀ ED ELENCO DEGLI ELABORATI

La prestazione si articola nelle fasi e nelle attività di seguito descritte.

Tabella 1 – Fasi, attività ed elaborati

Fase	Descrizione fase	Attività	Descrizione attività	Elaborati da produrre
Fase 1	Indagine qualitativa tramite focus group	Attività 1	Organizzazione, attivazione e gestione di n. 2 focus group in presenza.	Report qualitativo complessivo delle risultanze derivanti dai due focus group.
Fase 2	Indagine quantitativa attraverso interviste su un campione di utenti	Attività 1	Definizione questionario previa identificazione dei fattori di soddisfazione da esaminare	Questionario finale
		Attività 2	Rilevazione: somministrazione del questionario al campione tramite interviste telefoniche.	-
		Attività 3	Elaborazione dati + condivisione dei risultati	Report finale a livello complessivo e 3 report singoli per ciascun gestore + Certificazione finale
Fase 3	Secondo monitoraggio - Indagine quantitativa	Attività 1	Rilevazione: somministrazione del questionario al campione tramite interviste telefoniche Elaborazione dati + condivisione dei risultati	Report finale a livello complessivo e 3 report singoli per ciascun gestore + Certificazione finale

Il soggetto affidatario dovrà espletare il servizio e fornire gli elaborati richiesti nel rispetto di quanto previsto negli atti e documenti predisposti dall'Agenzia.

ART. B2.1 – FASE 1. INDAGINE QUALITATIVA BASATA SU FOCUS GROUP

La prima fase del servizio in oggetto consiste nella organizzazione, attivazione e gestione di n. 2 focus group in presenza costituiti da n. 7/8 partecipanti più le riserve, come di seguito indicato:

- 1 focus group per utenti di fascia di età 25-40 anni maschi/femmine;
- 1 focus group per utenti di fascia di età 40-70 anni maschi/femmine.

I focus group saranno condotti da moderatori professionisti in una sala appositamente adibita per la durata di 1 ora e mezza / 2 ore di incontro.

Al termine di questa attività dovrà essere prodotto un report qualitativo complessivo delle risultanze derivanti dai due focus group, da considerarsi come fase propedeutica per la definizione dei contenuti per l'indagine quantitativa.

ART. B2.2 – FASE 2. INDAGINE QUANTITATIVA BASATA SU INTERVISTE

La seconda fase del servizio consta di un'indagine di tipo quantitativo consistente nella rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti rispetto al Servizio Gestione Rifiuti Urbani tramite attivazione di n. 2.450 interviste telefoniche complete, di cui:

- n. 2.000 interviste rivolte a soggetti privati;
- n. 450 interviste rivolte ad aziende.

Le interviste dovranno essere svolte su un campione accuratamente scelto sulla base dell'adeguata rappresentatività statistica dell'universo di riferimento e con la medesima solidità statistica, al fine di garantire lo stesso livello di rappresentatività per tutti i Gestori.

In particolare:

- per il gestore SAN DONNINO Multiservizi S.r.l.: n. 440 interviste, di cui n. 340 a soggetti privati e n. 100 rivolte ad aziende;
- per il gestore Sa.Ba.R. Servizi S.r.l.: n. 810 interviste, di cui n. 660 a soggetti privati e n. 150 rivolte ad aziende;
- per il gestore AIMAG S.p.A.: n. 1.200 interviste, di cui n. 1.000 rivolte a soggetti privati e n. 200 ad aziende.

La presente fase si articola nelle seguenti attività:

- Attività 1 - Identificazione dei fattori di soddisfazione da esaminare e definizione questionario, concordato e validato da ATERSIR, da somministrare al campione di utenti;
- Attività 2 - Rilevazione: somministrazione del questionario al campione tramite le 2.450 interviste telefoniche;
- Attività 3 - Elaborazione dati e condivisione dei risultati ottenuti: rilevazione analitica delle opinioni degli utenti intervistati per singolo argomento e valutazione quantitativa degli stessi attraverso una scala di punteggi; condivisione risultati ottenuti, presentati sia nella loro interezza sia ripartiti per segmentazioni di interesse.

Al termine di questa fase dovrà essere prodotto un report quantitativo complessivo di tutte le evidenze emerse dall'indagine tramite le interviste agli utenti, nonché n. 3 report singoli per ciascun gestore come specificato ai successivi articoli.

ART. B2.3 – FASE 3 – SECONDO MONITORAGGIO A DISTANZA DI UN ANNO

Il servizio di monitoraggio su ciascun territorio dovrà essere svolto su due annualità non successive tra loro. Nel primo anno sarà svolta l'attività di monitoraggio come descritta ai precedenti articoli B2.1 e B2.2.

Al termine dell'attività suindicata l'Agenzia promuoverà il confronto sui risultati del monitoraggio tramite svolgimento di incontri tra ATERSIR, il Collegio di monitoraggio di cui all'art. 4 del citato Regolamento ATERSIR ed i Gestori del SGRU, per focalizzare i punti di forza e debolezza emersi dall'indagine.

Sulla scorta delle indicazioni emerse a seguito del confronto di cui al punto precedente, i Gestori orienteranno la propria attività al fine di migliorare la percezione dell'utenza in ordine all'adeguatezza del servizio.

Decorsi almeno 12 mesi dal termine della prima attività di monitoraggio, la medesima società di rilevazione affidataria svolgerà una seconda attività di monitoraggio per verificare l'evoluzione del grado di soddisfazione dell'utenza in ordine sull'adeguatezza del servizio.

La seconda attività di monitoraggio sarà svolta partendo dall'Attività 2 dell'indagine quantitativa di cui alla FASE 2, con le medesime modalità, così come illustrate al precedente art. B2.2. Al termine del secondo monitoraggio è prevista, analogamente alla fase precedente, la predisposizione di un report quantitativo complessivo di tutte le evidenze emerse dall'indagine tramite le interviste agli utenti, nonché n. 3 report singoli per ciascun gestore.

ART. B4 – TERMINI DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

I tempi di esecuzione delle attività sono indicativamente esplicitati nel cronoprogramma che segue.

Tabella 2 - Termini di esecuzione

Fase	Attività	Termine conclusione attività
Fase 1	Attività 1	31 Ottobre 2023
Fase 2	Attività 1	15 Novembre 2023
	Attività 2	31 Gennaio 2023
	Attività 3	28 Febbraio 2024
Fase 3	Attività 1	30 Settembre 2025

ART. B5 – COMPETENZE DEL PERSONALE IMPIEGATO NELL'ESECUZIONE DELL'APPALTO

L'affidatario, prima dell'inizio dell'esecuzione del servizio, dovrà comunicare alla stazione appaltante la composizione del gruppo di lavoro e il nominativo del Responsabile del servizio. Il soggetto indicato quale Responsabile del servizio dovrà essere dotato di competenze ed esperienze specifiche nella metodologia di riferimento e assumerà il ruolo di coordinatore, incaricato di dirigere, coordinare e controllare l'attività del personale impiegato nell'affidamento. Inoltre, svolgerà il ruolo di referente della Società affidataria per le comunicazioni con la stazione appaltante. In caso di impedimento del Responsabile del servizio, l'affidatario dovrà darne tempestivamente notizia al RUP – Responsabile Unico del Progetto, indicando contestualmente il nominativo del sostituto.

Il gruppo di lavoro, oltre che dal Responsabile del servizio, dovrà essere costituito dalle seguenti professionalità:

- analisti con esperienza nell'ambito delle ricerche di mercato e formazione statistico/economica;
- intervistatori professionisti con esperienza pluriennale nella rilevazione di giudizi di *customer satisfaction*;
- moderatori professionisti specializzati nella organizzazione e gestione di indagini qualitative mediante la tecnica dei focus group.

Le predette competenze ed esperienze dovranno essere documentate tramite presentazione dei curricula delle unità impiegate, trasmessi alla stazione appaltante prima della data di inizio dell'esecuzione del servizio.

ART. B6 – OBBLIGHI DELL'ESECUTORE E MODALITA' DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

Preliminarmente all'avvio dell'esecuzione del servizio di rilevazione affidato, ATERSIR promuove il confronto tra il Collegio di monitoraggio di cui all'art. 4 del Regolamento ATERSIR citato e l'operatore economico affidatario del servizio, al fine di condividere il dettaglio dell'attività da svolgere. L'affidatario si impegna pertanto a partecipare a tali incontri.

Alla conclusione da parte dell'operatore economico del servizio affidato, gli esiti dell'indagine presentati al Committente verranno messi a disposizione del Collegio di monitoraggio e saranno discussi in appositi incontri tra il Collegio medesimo ed ATERSIR. Laddove ritenuto opportuno dall'Agenzia, a taluni degli incontri di cui sopra potrà essere invitato a partecipare anche l'operatore economico affidatario del servizio, al fine di offrire chiarimenti ed informazioni utili alla discussione. L'aggiudicatario si impegna pertanto a partecipare a tali incontri.

L'affidatario nell'esecuzione dell'indagine di *customer satisfaction* dovrà rispettare la normativa applicabile ISO 9001 con relativa certificazione di conformità ai requisiti della normativa medesima.

ART B6.1 - METODOLOGIA, CAMPIONE E FONTI DI CAMPIONAMENTO

La metodologia di raccolta delle informazioni per quanto concerne la FASE 2 dovrà essere di tipo telefonico.

Le modalità di campionamento e il campione da intervistare dovranno essere adeguati rispetto agli obiettivi del Committente, ovvero consentire una lettura delle informazioni separate per le due tipologie di utenza (privati e aziende) al fine di garantire delle stime con la migliore precisione possibile, tenendo conto di un errore campionario al 95% di probabilità, e un medesimo livello di affidabilità statistica per la lettura dei dati per i singoli Gestori.

L'appaltatore, pertanto, dopo una accurata pre-analisi dell'universo di riferimento sui target di interesse per ATERSIR tra famiglie residenti e aziende del territorio che usufruiscono dei servizi forniti dai Gestori e da ATERSIR, selezionerà un campione in grado di rappresentare statisticamente l'universo di riferimento con la medesima solidità statistica dei dati per singolo Gestore.

Le modalità di campionamento e di definizione del campione dovranno essere illustrate al Committente prima dell'avvio dell'indagine.

ART B6.2 - QUESTIONARIO e CONDUZIONE DELLE INTERVISTE

L'appaltatore del servizio dovrà realizzare un questionario strutturato da sottoporre all'utenza con domande sia a risposta chiusa che aperta che dovrà essere previamente concordato con il Committente e con le Associazioni di Consumatori nonché da essi approvato prima di procedere con le interviste.

Il questionario dovrà essere comprensibile e capace di discriminare le risposte utili per l'analisi richiesta. Le domande dovranno comunque essere prevalentemente a risposta chiusa e con valori che siano in grado di definire in modo chiaro il livello di soddisfazione dell'utente. Le domande aperte potranno essere poste al fine di individuare eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il questionario dovrà avere una durata massima di 10 minuti di intervista.

Prima dell'avvio della rilevazione telefonica l'affidatario si rende disponibile a supportare ATERSIR ed i Gestori nell'attività di informazione degli utenti circa l'avvio dell'iniziativa di rilevazione medesima, attraverso i canali solitamente utilizzati per le comunicazioni istituzionali.

Il Committente non dispone di basi di dati relative alle utenze e ai contatti telefonici delle utenze stesse, pertanto l'affidatario avrà l'onere di effettuare autonomamente la ricerca dei contatti più idonei rispetto al campione selezionato. Nel caso in cui, per ragioni di maggiore solidità dei dati statistici, l'affidatario ritenesse più idoneo, ai fini dell'esecuzione del servizio, utilizzare le banche dati utenti in possesso dei Gestori, previo accordo con i medesimi, le stesse potranno essere messe a disposizione direttamente della società di rilevazione, dietro sottoscrizione di apposito accordo tra questa ed i Gestori a tutela della privacy. Resta inteso che qualora non sia raggiunto un accordo con i Gestori la società di rilevazione dovrà eseguire il servizio prescindendo dall'utilizzo delle banche dati dei Gestori.

I giudizi degli utenti intervistati vengono rilevati in modo analitico per singolo argomento e valutati su una scala di punteggi. Saranno, inoltre, raccolti tutti i commenti spontanei a supporto dei giudizi quantitativi espressi.

I risultati ottenuti vengono presentati sia nella loro interezza sia ripartiti per segmentazioni di interesse (quando la numerosità ne consenta una lettura).

ART B6.3 – OUTPUT DELLA RICERCA

È richiesta la lettura dei dati ed informazioni raccolte sia a livello complessivo per il totale degli utenti sia per singolo Gestore e per tipologia di utenza.

Al termine delle interviste l'affidatario dovrà consegnare alla stazione appaltante un rapporto finale completo che sintetizzi in modo chiaro i principali risultati emersi, con l'ausilio di elaborazioni grafiche, tabelle e commenti. Oltre al report complessivo utile al Committente per avere una visione complessiva e di comparazione dei gestori, si richiede di fornire n. 3 report singoli per ciascun Gestore analizzato.

L'Affidatario si impegna a rilasciare al Committente due certificazioni di *Customer Satisfaction Audit*, una al termine della FASE 2 e una al termine della FASE 3.